

客服文化演讲稿 客服爱岗敬业演讲 稿(模板10篇)

演讲稿是演讲者根据几条原则性的提纲进行演讲，比较灵活，便于临场发挥，真实感强，又具有照读式演讲和背诵式演讲的长处。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来了解一下吧。

客服文化演讲稿篇一

大家好！

各位朋友，“天下兴亡，匹夫有责”这句话对在座的各位而言，也许谁都不陌生。

忆往昔，岁月峥嵘。一代江南才子顾炎武面对当头国难，发出了心底的的呼声——天下兴亡，匹夫有责。这声音恰似晴空春雷，响彻云霄。让徘徊者为之清醒，让进取者为之昂扬，也让今天的我们为之兴奋不已，心潮澎湃。

作为一名党员，面对党旗，面对企业改革与发展的重任，我们也是激情迸发，也是思虑万千，常怀忧患之心，更立发展之志。如今的我们，不是处于顾老先生当时的国难，也不象顾老先生那样面对国情而四顾茫然！此时，我们正处于国有企业改革与发展的黄金时期，春潮涌动的征程里，我们需要的不是救国救民于水火的打打杀杀，而是需要如何抢抓机遇，奋发有为，推动企业改革与发展的智慧、大气魄与大显身手。

每当祖国需要我，人们都会以“天下兴亡，匹夫有责”而自励。因为天下的兴亡与个人的前途命运是紧密相联的统一体，也就是现代管理学上所讲的利益共同体。

试问：天下是谁的天下？国家是谁的国家？企业又是谁的企业？法律和现实给予我们的答案是：我们是国家的主人，我们是企业的主人，那既为主人，那就要勇敢地承担起主人翁的责任，就要对整个国家、对整个企业负责任，这样才无愧于家国之爱，无愧于主人之名。

曾记否，一代伟人同志曾三次被打倒，却又三次站了起来，达到了他当家做主事业的巅峰。是什么力量让他如此坚强，成为“打不倒的小个子”？是他对祖国对人民深沉的责任与厚重的爱。

曾记否，一代名相，早在青年时期就怀有对振兴祖国的重任，树立“为中华之崛起而读书”的远大理想，最后名垂青史，恩泽万民，成为中华民族情商与智商的第一个集大成者。

曾记否啊，曾记否，忆往昔有千千万万个先行者为今天的我们，如何履职践责促进发展立下了不朽的丰碑。

看今朝，情更迫，任更重，征程更远。我们水电一局正处于万马齐鸣、千帆竞发的时代，发展是企业振兴的第一要务。作为一局的员工，我们更应当“情为一局所系，力为一局所尽”。也许有人会说：我只是一局的一颗小石子，如何能为企业分忧解难。其实不然，企业要发展，根基在基层，血脉在员工，一局跨越式发展目标的实现需要每一位员工的尽职尽责。“众人拾柴，火焰高”，水电一局能有今日的辉煌，正是几代员工共同努力的结果。

为此，我想借这个演讲平台，向大家捧出“四颗心”，即“专心、爱心、忠心与信心”。以求与大家共勉励、共享一局发展成果。

一是对业务要有专心。荀子在《劝学》中有句名言叫：“蚓无爪牙之利，筋骨之强，上食埃土，下饮黄泉，用心一也。”正是因为蚯蚓它的专心至致才有它的安身之处。作为

一局的员工也是如此。只有专心才能出细活出好活，企业才能从你的精细劳动中获取效益，你的劳动才变得有意义有价值。反之，如果你浮躁不务实，朝三而暮四，你的业务不会精进，你也不会成为企业的金牌蓝领或骄人白领。所谓能耐得住寂寞，耐得住艰苦，你才能把握成功，掌控未来。

二是对岗位要有爱心。所谓爱心成就未来。只有对工作拥有爱心，你才能谈得上敬业奉献。艾青有句名言叫“为什么我的眼中常含泪水，是因为我对这片土地爱的深沉”。可以说，爱心就是敬业，爱心就是尽责！当你将爱岗敬业变成一种习惯时，带着爱的情感去工作，就能快乐地实现自己人生的最大价值，也就是所谓现代的工作理念叫“工作着，快乐着；享受着，幸福着”。

三是对企业要有忠心。电视剧《忠诚》，在其结尾时，主人公高明河对妻子梁丽说了一句：“请你记住，我们党永远灿烂辉煌”。正是有这样数以万计的忠诚者对党的忠心，才成就了今天我们今天的美好生活。同样一局的发展，更离不开忠心耿耿的人与耿耿忠心。只有忠诚于企业的人，才不会总想着利益得失；只有忠诚于企业的人才不会总有“跳槽”的苦恼，只有忠诚于企业的人，才不会因情绪的波动而困惑不安。请大家记住，忠于企业，忠于领导，与同事们同舟共济，克难求进，这样你的人生才会更加充实，事业才会更有成就。忠心给企业带来的是恒久的效益，给你自己带来的却是生存的价值。

四是对自己要有信心。我所讲的自己是一个广义上的自己，即有对自己本人的信心，也有对水电一局的信心。俗话说：“临山志高，近水聪慧”。我们水电一局的员工临山近水，我们每个人技术人品都是优秀的，我们水电一局的施工品牌也都是享誉国内外的。作为一局品牌的一个缩影，我们七分局建设的河南省回龙抽水蓄能电站，其引水系统的竖井深度达459米，我们七分局优质高效地打造了“中国水电工程第一井”，在水利水电施工界蜚声中外。这样的人才，这样

的品牌，这样的优势，我们一局还有很多。面对市场，谁又能说我们没有信心呢。

最后，请允许我用一幅对联来结束我的演讲。水电一局定会“抓机遇求发展腾飞在望”，一局员工定会“知荣辱，尽心力，奋发图强”。

朋友们，“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”。就让我们携起手来，投身到水电一局发展的春天里，用发展的要求来加强自己，以改革的精神来完善自我，用我们无悔的青春来续写水电一局更加灿烂辉煌的明天！

客服文化演讲稿篇二

孔子曰：“人能弘道，非道宏人。”曾子说：“士不可以弘毅，任重而道远。”然而，在这所谓的道义背后，在一桩桩英雄事迹之中，始终有一个千年不变的精神内容存在，这便是一民族精神。

民族精神是一个在民族适应环境，改造世界，形成自己特有语言，习俗和人文传统的长期发展历程中，表现出来富有生命力的优秀思想，高尚品格和坚定志向。民族精神是一个民族赖以生存和发展的精神支撑。

在五千多年的发展中，中华民族形成了以爱国主义为核心的团结统一、爱好和平、勤劳勇敢、自强不息的伟大民族精神，先有孟子的“养浩然之气”，“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”，范仲淹的“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”，后有井冈山精神、长征精神、延安精神、抗洪精神，等等一切为祖国，为人民勇往直前，艰苦奋斗，无私奉献的精神永远值得我们去学习。而在实现中华民族伟大复兴的征途上，继承和发扬优秀的民族精神，无疑更具有现实意义。

xx大报告把弘扬和培育民族精神作为文化建设的一个重要任

务加以强调是对民族精神内涵的发展，也是对文化建设理论的深化。培育民族精神应该从大小环境做起，大小年龄进行普及教育。大的环境，国家应该倡导，鼓励这种精神，使国民具备这种精神，并使其变为热爱祖国，建设祖国的动力。而从小的方面来说，应该在各类教育中渗透教育弘扬民族精神，大力发展教育从而提高全民族的文化教养。

当前，培育和弘扬民族精神，首先要培育与弘扬解放思想、实事求是、与时俱进、开拓创新、知难而进、艰苦奋斗、自强不息、清正廉洁、永不自满，乐于奉献等的民族精神，不落于时代而不断发展；不囿于陈规而勇于创新；不敢于骄傲而奋发向上，为全面建设小康社会，为振兴中华的民族精神。今天的伟大变革和新的伟大实践，正是孕育新民族精神的最佳时期，我们要抓住机遇，反复提炼，不断总结，为民族精神的宝库增光添彩，这既是民族精神发展的攻坚战，又是民族精神前进的光辉点。

仰望中华世纪的圣火我们感到中华民族正闪耀着我们民族特有的坚忍不拔，不畏艰难的伟大精神。而且，正是这种不屈的民族精神，使古老的中国从落魄中重新崛起，并再次屹立于世界民族之林。作为祖国后代的我们，所要做的是同先辈们一样把个人的命运同祖国的命运紧密联系起来，真正地做到：弘扬民族精神，立志报效祖国。这不但是每个中华儿女实现自己人生价值根本途径，更是祖国对我们的要求。

让我们一起为中华传统文化这颗长寿树浇水、施肥吧！

客服文化演讲稿篇三

大家好！

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫___。我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的

努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他的潜力，这样才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周

生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。

客服文化演讲稿篇四

你们好！

我竞聘的岗位是客服岗位。

首先要借此机会衷心地一声“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。让我本着检验、学习、提高的目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。我毕业于××电力工业学校，现任供电所微机员。

xx年毕业后，到公司农网改造办公室工作，任职期间，克服了人手少，工作量大等诸多困难，出色的完成了各项任务□20xx年，网改结束，我竞聘到供电所微机员一职，负责发行、出纳、档案、客服等工作，任职期间，电费电量无一差错，现金出纳无一错帐、漏帐，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的肯定。

我从小在农村长大，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。我爱岗敬业，工作踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，不管干什么从不讲价钱，更不怨天忧人，干一行，爱一行，努力把工作的做好。

我平时爱读书看报，谦虚好学，不耻下问，也学习了一些其他单位有关“95598”和优质服务的有关知识，在今后工作中要取其精华，去其糟粕，为我所用。另外能够熟练地使用计算机进行网上操作、文字处理和日常维护等。我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、干劲足，具有高昂斗志。

工作期间，为客户办理新装、增容、暂停等业务，接待客户时，做到了主动、礼貌、耐心、热情，并且仪容自然、大方、端庄，举止文雅、礼貌、精神。从未与客户发生过冲突，让客户高兴而来，满意而归。

另外，我语音清晰、语言亲切、语气诚恳，加之在供电所工作期间打下的良好基础，我相信我有能胜任xxx客户服务员一职，如果能竞聘成功，我会不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。

一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辨大是大非的能力。另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把凌源的95598客户服务塑造成品牌服务。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

年月日

客服文化演讲稿篇五

各位领导、各位同事：

大家好！

我叫刘玲，我的竞聘目标是：旗舰店客服领班。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会！此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽己所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。，还有很多人服务规范用语不规范，，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。如何解决呢？建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

如何改善这个呢?首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的时候，会和大家分享!

培训和帮带：很多时候，我们的思维都局限在常规思路里面，

总之，我考虑的是，每个员工未来在客服岗位的好与坏，对于我来说，我有着责任，我要扛起来，并带好团队向前进步。

客服文化演讲稿篇六

感受五月扑来的芳香

我们是粮食人

肩负着祖国的重托

守护着人民的希望

我们的青春

在万吨粮仓里发光

我们的事业

在服务“三农”中闪亮

千千情结

九九归一

保障粮食安全

满足市场需求

我们一直在努力

然而

在我们的征途上

几番风雨

几度春秋

曾有过多少亢奋的故事和辉煌

也流过多少晶莹的眼泪和汗水

那故事、那辉煌

那眼泪、那汗水

凝结了几代粮食人的心血和劳动

在粮食人的心底里

勤劳远比黄金贵重

艰辛和苦涩

只当是

快乐的歌声里一个跑调的小拍

脍炙的诗文中一注孤平的犯忌

滚滚红尘

铭刻了一段段难忘的回忆

有时候

我们也想拥有

中产阶级享受的一切

高工资、开名车、住洋房……

可是

我们一无所有

因为我们是粮食人

注定与奢侈陌路

我们无怨无悔

牢记一句话：

人生在勤，不索何获？

我们不辱使命

奔走在乡村的田间地头

穿行在白化的库廩仓房

坚守在隆隆的米机声旁

拉订单、抢收购

查粮情、抓“四无”

网上拍卖，诚信天下

优质米打出了自己的好品牌

春的脚步

已经渐行渐远

夏的季风

捎来火红的希冀

我们是粮食人

昔日的辉煌

只能说明过去

今天的蓝图

要靠我们自己描绘

劳动光荣

让我们用自己的双手

共同托起明天的太阳

客服文化演讲稿篇七

你们好！

我竞聘的岗位是客服岗位。首先要借此机会衷心地一声“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。让我本着检验、学习、提高的目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。我毕业于××电

力工业学校，现任供电所微机员。××年毕业后，到公司农网改造办公室工作，任职期间，克服了人手少，工作量大等诸多困难，出色的完成了各项任务。200×年，网改结束，我竞聘到供电所微机员一职，负责发行、出纳、档案、客服等工作，任职期间，电费电量无一差错，现金出纳无一错帐、漏帐，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的肯定。

一方面我认为要担任“95598”客户服务员工作，一定有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，我从小在农村长大，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。我爱岗敬业，工作踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，不管干什么从不讲价钱，更不怨天忧人，干一行，爱一行，努力把工作做得最好。

二是有虚心好学、开拓进取的创新意识。我平时爱读书看报，谦虚好学，不耻下问，也学习了一些其他单位有关“95598”和优质服务的有关知识，在今后工作中要取其精华，去其糟粕，为我所用。另外能够熟练地使用计算机进行网上操作、文字处理和日常维护等。我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、干劲足，具有高昂斗志。

第三，我在供电所也担任客户服务工作，正所谓近水楼台。工作期间，为客户办理新装、增容、暂停等业务，接待客户时，做到了主动、礼貌、耐心、热情，并且仪容自然、大方、端庄，举止文雅、礼貌、精神。从未与客户发生过冲突，让客户高兴而来，满意而归。

另外，我语音清晰、语言亲切、语气诚恳，加之在供电所工作期间打下的良好基础，我相信我有能胜任95598客户服务员一职，如果能竞聘成功，我会不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。

第一、加强学习，提高素质。一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辨大是大非的能力。

另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

第二、扎实工作，锐意进取。既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把凌源的95598客户服务塑造成品牌服务。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

谢谢大家！

客服文化演讲稿篇八

大家好！

首先请允许我作一下自我介绍，我叫____来自美丽的海滨城市烟台，北京化工大学市场营销专业毕业，大学里一直担任班长，毕业后从事过北京大学创业投资研究会外联部干事的职务随后自己也创过业搞过一年网络科技公司，但是我始终觉的自己还没有找到我真正所要的，直到加入到了____银行我才终于真正找到了可以另我寄托，能让我长成参天大树的土壤，时间过的真快转眼我来已经有一段时间了，这段时间里我的综合能力得到很大提升，业绩也稳中有升吧，每个月没有太大的波动基本维持在一百六七十张左右，我曾成功开发过联想集团，用友集团，华为集团、中科院，铁科院，水科院等一些资质好的大企业及一些国字头单位，展业方式以扫楼和谈活动为主，来广发后我先后经历了三任队长，我本着“踏实做人，本分做事”的理念，一直担任队里的副队长，

积极支持配合队长的工作，得到贾经理和每一任队长的肯定和表扬，同时也从每一位队长身上学到了他们的优点，也看到了他们的缺点，在今后的的工作中我会积极的借鉴和避免。更荣幸的是今年十月底的军旅历练中我有幸得到了孙总、杨总的信任得以担任一连二班的班长，这短暂的七天中我没有辜负领导们对我的期望，带领二班在二十二个参评的班级中获得了优秀班级的荣誉，并且我个人也获得优秀标兵的称号，同时我也跟班里每一位队员都结下了兄弟般的友谊，因此我相信我同样有能力、有决心、也有信心能再为____银行带出一支所向披靡的精英团队。（激昂）

这次竞聘我非常重视，参选支队长一个日地就是为了秉承____银行的理念让优秀成为习惯，让优秀成为____银行不竭的动力，以优秀带优秀，以优秀促优秀，让优秀真正的融入到我们的每一天；我在市场规划开发，团队建设方面思考已久，今天拿出来跟大家分享一下，即使竞聘不成也希望能对____银行的发展起到一点用处，下面是我在市场开拓和团队建设方面一点个人的愚见。

2、其次要充分发挥客户的口碑介绍作用，队长要负责监督指导队员对老客户做进一步的回访挖掘，在做好活卡的同时通过他们来发掘新的客户群、新的市场，在开发市场的过程中不能单纯的为办卡而办卡，这样在激烈的竞争中很难突显自己的竞争优势和独特的差异化。

4、在开发方式上要以点带面做好深度挖掘，要以一人带一群，以一点带一片，扫楼与展示相结合，着重开发单位以一些国有单位，外资企业，大的股份制企业，一些发展潜力大，市场表现好的中小业为主，资质上要严格把控，积极的避免风险，队长要大局清晰，并协助队员作好开发前的准备，尽可能多的帮队员并且教队员去谈一些好的活动，每天晚上都要都要帮队员规划好第二天的去向，在队员要陌拜一座大厦前先帮助他们先从网上查一下该大厦里有哪些企业，企业的联系人是谁，联系人的电话，这样既能帮队员减少许多盲目性，

也能避免太多不必要的时间浪费，防止队员进大厦前因不知找谁而被保安拒之门外的尴尬，让员工少受点不必要的挫折。

我总结了六点看法。

1、要打造独特的团队文化，增加团队凝聚力：团队就是队员的家，要让每一位队员感受的家一般的温暖，让队员可以尽情的倾诉一天的喜怒哀乐，缓解他们一天的疲劳，在团队中队长既要扮演好父母的角色，也要当好教练的角色，在生活上要像父母一样关心爱护好自己的队员，其实每一位队长都是从队员一步步走过来的，最能体味到队员工作中的辛酸，要体谅队员的难处，并给予及时的解决，在工作上要队队员的成绩及时发现并积极给予认可和表扬，多换位思考，对每一名队员都要做到不抛弃不放弃，对症下药，根据他们的特长因材施教因材施用充分激发他们的潜能让他们走出暂时沉沦的泥潭，多鼓励员工积极发表自己的想法，共同交流，引领团队形成一种积极向上，互助协作、温馨和谐的团队氛围，在团队中形成“我为团队而自豪，团队以我为骄傲”的团队主人翁文化理念，让队员真正把团队当成自己的家。

2、要有严格的组织纪律，严格的执行力：纵观历史没有哪知纪律涣散的队伍能够成为胜利之师的，只有具备了严格的纪律作保障，方能所向披靡战无不胜，要做到这点首先队长自己要严格自律，率先垂范，给队员作好表率，其实队长的一举一动队员都在时时关注和效仿，在遇到困难时要及时调整好自己的心态，做到镇定从容，处变不惊，要有“泰山崩于前而不慌，无故加之而不怒”的那种境界，要用自己的行动给队员以足够的勇气和信心，工作上也要对队员严格要求，注重每一细节，并对其出现的问题进行及时诊断并找出其问题症结，指导其修正方向，帮其消除隐藏的地雷隐患。

5、要量化团队目标，进行合理的时间管理：清晰的制定团队目标以及每一队员的目标，并将其量化到每一天，分清主次，分清轻重缓急，合理分配时间，既要做到高效率，也要做到

高效果。

6、要多倾听客户的意见，并对队员进行不间断的培训，帮其增加一些实用的业务技能，打造其优良的业务素质，要让队员敢于积极尝试，在实践中练兵，只有实践才能造就出真正的战士；其次要树立“客户至上的服务理念，服务好客户”，并且也要时时刻刻保护好自己队员，帮队员避免不必要的投诉。下面我跟大家互动一下大家看我像不像当兵的？（大声）台下（像）其实好多人初次见到我时也都说我像一个当兵的，我的确从小就有当兵的梦想，可是一直没能实现，庆幸的是我加入了____银行才得以成为____银行大军营中的一兵，在孙总和杨总两位首长的英明领导下，我要不断的修炼自己，自律自强，不断的提高自己的综合素质，真正的把自己打造成____银行一名真正合格的兵，并且将来也一定要为____银行带出一群优秀的兵，在没有硝烟的战场上奋力拼杀，一往无前。再次感谢各位领导和同事们的支持（弯腰）。

谢谢

客服文化演讲稿篇九

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。

今日的以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

当您走进我们的卖场，就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐

上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们xx人的温馨服务。我们全体员工都时刻铭记“顾客至上”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”。我们知道，优质的服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神；有一种精神，你没有感受过，就不知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口，始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨，用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动，深化服务内涵，增强服务意识，拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务，还是售后服务台的消费者咨询投诉受理，都实现了“首问负责制”的服务标准，也正所谓今天演讲的主题：我的岗位我负责，我的工作请放心。

我们经常遇到下列投诉情形：超出退换货范围，店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的，还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的，甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的；更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景，我们客服人员尽管心中十分委屈，但依然笑脸相迎，把顾客请到一旁坐下，递上一杯热水，认真倾听顾客发完牢骚和抱怨，等顾客情绪平稳下来了，我们要和声细气耐心地跟顾客解释“为什么要收违约金？违约金如何计算？顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚，使服务工作更为顺利地展开。不过只有良好的服务队伍是不够的，一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬

业的决心;以无怨无悔, 尽职尽责的实际行动, 谱写着创“两个第一”的新篇章。

也许, 你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景, 但你们一定能看到我们加班加点, 齐心协力的处理问题;也许, 你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神, 但一定能看到我们班前会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新, 看到我们的人员素质有了提升, 顾客的投诉率有了下降, 那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

永不落幕的建材家居博览盛会, 恰如我们心中不变的信念, 大禹治水只是一个美丽的传说, 愚公移山只是一个动人的寓言, 但我们全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理: 责任牢记心中, 坚持定有回报。

我想, 无论在任何一个岗位上付出的心血, 无私的奉献, 迎来的都将是一份励精图治的收获, 谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们xx人将继续塑造优秀的品质, 为铸就更加辉煌的增光添彩。

客服文化演讲稿篇十

大家好!

从事银行客服工作以来我始终能够较好地完成领导托付的任务并利用闲暇时间学习客服技巧, 正因为如此我才能够成为优秀客服的' 同时获得竞聘银行客服经理的助理岗位, 尽管心有志忑但却能承担起好责任并为了这次竞聘做好了充分的准备, 而且正因为有了这般的契机才应该牢牢把握。

实际上若非对客服工作足够请用心的话也不会在履行职责的愈加重视, 经过这段时间的努力早已让我对客服经理助理的工作有了足够的认识, 其中作为经理助理应该要为银行客服经理分忧并处理好身上的工作, 必要时也要监督好其他客服

的工作并在这部分人群遇到困难时提供帮助，每个月还要针对银行客服的绩效进行统计并在后期进行汇总以后交由客服经理，除此之外作为助理人员还有着良好的学习机会并通过日常辅助经理处理工作便可获得。对待客服工作也要倍加用心才能够体现出助理人员的职责所在，毕竟作为经理与员工之间的桥梁又怎能不在客服工作中协助经理管理好客服团队。

其实在这部分能力的体现中我对于学习的热衷是不可置否的，我也相信自己获得这份工作以后能够陪伴在客服经理的身边处理好团队管理工作，无论是为了积累管理方面的经验还是更高的职业追求都意味着自己竞聘成功以后需要认真对待，而且成为经理助理以后还要自觉接受领导与银行员工们的监督从而鞭策自己不断努力，这样的话就能够成为经理与客服之间的桥梁并协助双方处理好手头的工作。

哪怕是没能获得这份宝贵的契机也会让我在客服工作中坚守岗位，毕竟哪怕是自认为优秀的客服员工也会在平时的工作中存在着不足的地方，因此即便竞聘失败自己也能利用这个机会审视自身并在找出不足以后加以改正，否则若是连基础都没巩固便匆匆担任客服经理助理一直只怕也会难以承受相应的压力，因此我会更加郑重地对待自己在客服工作中存在的不足并加强平时的工作力度，至少对于后续的发展来说唯有认真对待才能够从简单的客服工作中获得发展的方向。

对于这次竞聘的确令我准备了许久并对银行客服经理助理的岗位感到势在必得，因为我相信大家的眼光能够找出自己在客服工作中的闪光点从而给予相应的信任，而我现在竞聘成功后也会珍惜这份信任并保证将助理的工作做得更好一些。

谢谢大家！