

2023年服务演讲稿集(实用10篇)

讲话稿需要综合运用语言表达、逻辑思维和情感表达等技巧，使听众在听完之后能够有所收获和启发。以下是一些成功人士在演讲中使用的讲话稿范文，希望能给大家带来一些灵感。

服务演讲稿集篇一

各位领导各位同事：

晚上好！

我来自****，今天演讲的题目是：天使有爱没有怨。

美和内在美的深情赞誉。姐妹们，当拜金主义享乐主义的风暴席卷而来的时候，当有人讥笑我们地位低收入薄的时候，当病人不理解我们的时候，你有过怨言吗？我看到观众席上的护士姐妹都在摇头，是的，没有！因为我们是天使，我们有的只能是无尽的爱，爱病人爱自己爱这份平凡的工作。

我们做天使可不是在仙乐幻境中轻歌曼舞，也不是在轰轰烈烈中做英雄。你看：天天穿着一成不变的白大褂，在满是血腥味大小便味消毒水味的病房里穿梭，听到的是痛苦的呻吟声或急或衰的喘息声和烦躁病人的谩骂声，干的是没完美了的吸痰导尿输液换瓶。对，这就是我热爱的工作。

永远忘不了我的第一个夜班，来了一位老年心衰患者。摆体位，吸氧气，输液，监护，做完这些我刚要抬头喘口气的时候，病人一下拉住了我的手，他的表情痛苦的有些扭曲，一双浑浊的眼睛里充满了恐惧和无助，他望着我，仿佛在对我说，护士，帮帮我。瞬时，我的心弦被拨动了，一种为人之最原始的爱在我心中汨汨涌动。我就那样被他拉着一只手，一边帮他维持着体位，一边注视着监护仪上变化。二十分钟过去了，病人终于能平静呼吸了。这时，我才发觉自己的腿已经

站的发酸了。长嘘一口气，我体味到一种从未有过的成就感喜悦感，能为别人解除痛苦，原来是一件非常幸福的事情！突然，我觉的自己变成了天使，有一种想飞的感觉，但同时被一种使命感牢牢的拴住。从此，我便爱上了这个职业。

当无数人进入甜美的梦乡时，是谁还穿梭在各个病房之间；当人们举家团圆的欢庆时刻，是谁还默默地忙碌在工作岗位上？当可怕的病魔肆虐横行时，又是谁用瘦弱的身躯组成一道道钢铁长城？是她们，是那些默默付出，无私奉献的白衣天使！我自豪，我是她们中的一员！比大地更广阔的是海洋，比海洋更广阔的是天空，比天空更广阔的是心灵，作为一名护士，我们要拥有博大的胸怀，纵使受了委屈，我们的脸上依然是灿烂的微笑，我们知道：这微笑是阳光，能减轻病人的疼痛；这微笑是雨露，能滋润患者的心灵；这微笑是翅膀，承载了千万个家庭健康平安的希望！

我是一名护士，打针、输液、查房就这样开始了一天的生活。还记得有一次病房里住着一位老人，脾气非常暴躁，每天给他输液送药他都大发雷霆。对于这些，我没有丝毫抱怨，更没有不理不睬，而是主动嘘寒问暖，去病房与他拉家常，津津有味地听他讲陈年往事。每当我看到他久久地沉浸在回忆中时，就感觉自己的心和他更贴近了，我更理解他了，他也更配合我的工作。临出院时他紧紧拉着我的手说：“你就是我的好孙女”。这时所有的委屈、不快都一下子烟消云散了。是啊！作为一名护士，要用春天的雨露去滋润患者久旱的心田，要用有力的双手搀扶患者走过心灵的沼泽，要积极与病人架立一座座心灵之桥，患者才能积极配合治疗，早日康复。

我是一名护士，可是儿子感冒发烧时，我却不能象其他母亲一样守候在他身边，在丈夫劳累时，我不能及时送上一杯新沏的茶，在爸爸妈妈思念女儿时，我也只能说工作太忙。作为母亲，我何尝不想像其他母亲一样时刻陪伴着儿子，帮他驱除病痛；作为妻子，我何尝不想享受儿女情长；作为女儿，我又何尝不想对父母尽一份孝心？可是，为了病人，我只能

选择扮演好一个角色。作为母亲、妻子、女儿，我欠家人的太多太多了，我不是一个好母亲、好妻子、还女儿，但我深知我是一名好护士，一名深受病人爱戴的好护士。

斗转星移，寒来暑往，如今我在护士的工作岗位上已耕耘了整整十四个年头。十四年，几千个日日夜夜，可在这寂静的夜晚我细细搜寻，却找不到走过的痕迹。是啊！护士这份工作太普通了，普通的许多人都忘记了这个职业，护士工作太琐碎了，琐碎的好象自己什么也没做。护士工作太辛苦了，辛苦的许多人都不愿从事这个职业。可是正是我们这些普通人，默默的奉献自己的一份关爱，一份汗水，一份真情，换来的却是千家万户的幸福和健康拥有者的安详。

诗人泰戈尔曾经说过：“天空中没有翅膀的痕迹，但我已飞过！”作为一名护士，我深信，丰碑无语，行胜于言。患者在你心中有多重，你在人民的心中就有多重！

一名真正的好护士不仅是技术上的顶尖人才，而且是最有爱心、最有耐心的。这爱心和耐心是上帝赐给天使的翅膀，是天使带给病人的礼物。

崇高源于微小，收获来自付出。象这样的事在icu里是再普通不过了。尽管我们也有过牢骚，也有过怨言，但是我们面对那在痛苦中煎熬的呻吟，无望哀伤的眼神，我们只知道我们有帮助病人的责任，减轻病人痛苦的义务。

荣获诺贝尔奖的特雷莎修女写的人生戒律里就有，你如果行善事，人们会说你必定是出于自私的隐秘动机，不管怎样，还是要做。

你今天所做的，明天就会被遗忘，不管怎样，还是要做。

我知道我们今天所做的，必然会被遗忘，但是我还是会做。

是什么让我有如此坚定的信念，是自信我有帮助病人的能力，既然穿上了这身洁白，我就会勇敢地走下去。

病人在我心中，病人在我们心中，在我们在座的每一个人心中。把病人放在心中，就意味着我们的每一天都会过得充实，快乐。

绝大多数病人，刚入院时，对医护人员是相当排斥的，但我们的宗旨是“视患者如亲人，一切为了病人，为了病人的一切，为了一切病人，时刻注意自己的行业形象，使每一位病人感到温暖和亲切。”这样才能够赢得他们的信任，才能保持护患关系的和谐健康。这种和谐的护患关系减轻了患者的精神负担，打消了他们的顾虑，让他们能够对我们敞开心扉，重新燃起对生活的热情，对未来充满希望，更快地恢复健康。

小时候，我的理想是当一位教师。因为它能把知识传授给学生，正所谓“十年育树，百年育人。”但我现在可以自豪地说：我找到了比教师更适合我的职业。那就是通过我的工作，医治患者解除精神的痛苦，抚平患者心灵的疮伤。这同样也是一项崇高而伟大的事业，所以，我要告诉大家，我的职业也是阳光下最灿烂的事业！

在平凡中我们奉献，在奉献中我们更有义务将护理工作提升一个更高的起点。

很早以前，就有人提出了“三分治疗，七分护理，这很鲜明的指出了护理工作的重要性。南丁格尔说过，“护理工作是一门艺术，护士要有一颗同情的心和一双愿意工作的手”。我们应该努力学习塑造新形象的护士。转变观念，善于学习，不断完善自己，充实自己，实践护理模式的转变，不能再像以前那样单纯的执行医嘱，头痛医头，脚痛医脚，而是应该能动的执行医嘱，将病人看作一个整体的人来进行护理，让病人得到更全面、更整体、更系统化的服务。我们一定要尽自己最大的能力和爱心帮助他们减轻痛苦，为他们支撑起无力的

生命。

医院的搬迁，为我们带来了更大更好的发展前景，我作为一名新时代的年轻护士，我一定会顺应时代护理发展的要求，顺应医院发展的需要，坚持不懈地学习，为我们伟大的护理事业努力奋斗！

南丁格尔有这样一段名言：护理工作平凡的工作，然而护理人员却用真诚的爱去抚平病人心灵的创伤；用火一样的热情去点燃患者战胜疾病的勇气。我不是诗人，不能用漂亮的诗句讴歌我的职业；我不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值；我不是歌手，不能用动人的歌喉歌咏我的岗位。然而，我是护士，人们赋予我一个骄傲而浪漫的名字——白衣天使！

世界上最宝贵的是什么？毫无疑问是生命！我们护士的职业就是挽救千百万人的生命，用浓浓的爱去温暖病人的心灵！护士与每个人都有着千丝万缕的联系：当你降生到这个世界上第一个迎接你的是护士，当你病魔缠身时为你解除痛苦的是护士，当一个人走完人生历程，带着沉重告别的时候，送他归去的还是护士。人们把护士比作生命的使者，健康的卫士，爱的化身。我是一名综合科护士。人们常说产科护士的手托起的是明天的希望。而我们的工作却是搀扶我们的长者，让他们在金色的晚年里，同样能享受到健康与爱带来的快乐！在实际工作中，我深深体会到责任的重大。一天，我值夜班，一位老年痴呆的病人将大小便解在床上，浑身污垢不堪。我拿出病人的脸盆，毛巾，一处一处为他擦洗并为他换上干净的衣裤和被单被套。虽然，我累得满头大汗，但我的心情却很轻松，这一定是对病人的爱让我获得了力量！老人用自己特有的方式不厌其烦的重复着“谢谢”，一股幸福的暖流涌上我的心头！

这样的故事太多太多了！我的一位老师，在大雪天上夜班的路上，由于路太滑，连车带人重重地摔在雪地上，为了工作她硬是咬着牙，含着泪水来到自己的岗位上。她说：“病人需要我”！那天还是正月初三，是合家欢乐的日子，可她却忍受着疼痛，默默

地工作着. 我的这些老师们, 也许她们不是合格的妻子, 不是称职的母亲, 但她们一定都是优秀的护理工作者! 她们用自己的爱安抚着患者的心!

一位即将出院的老人曾经对我说:“你们的病房就像一道亮丽的风景, 一切都安排得井井有条, 感觉舒服极了! 来到这里就像回到家里一样!”更另我们振奋的是, 一位老人的家属, 一个有知识的小伙子, 在接受我们的服务之后, 说了这样一句话:“来到你们这里, 我才真正感觉到白衣天使的存在”! 是啊! 病人的满意就是我们的追求, 使病人放心, 使病人满意, 是我们义不容辞的责任!

我要感谢我的职业, 是它让我知道如何平等, 善良, 真诚地对待每一个生命, 是它让我理解了活着就是一种美丽! 我的职业使我比别人活的沉重, 但我能用我的生命搀扶着另一个生命慢慢走过! 在支付我的生命艰辛的同时, 也收入着他人获得生命的喜悦. 当我回头时, 看到的是生命的律动与蓬勃. 我庆幸, 我能如此的贴近生命, 去触摸, 聆听, 去感悟! 作为一名护士, 我将把我一生的爱奉献给我的病人们! 因为, 平凡就是幸福, 奉献让我更美丽!

每当旭日唤醒黎明, 上班的号角吹响生命的晨歌。一顶燕尾帽、一袭白战衣又开始了这项伟大而又神圣的使命: 带着一份炽热的爱心, 穿梭在那没有硝烟的战场上, 拯救着那无助的呻吟与满脸的痛楚。当我们日复一日地辛劳迎来了一张又一治愈康复笑脸盎然的脸庞, 那一刻, 我们想到了什么? 作为白衣战士, 也许这便是我们无限的自豪与骄傲, 因为我们的工作得到了肯定, 我们的收获有了回报。

护理姐妹们、白衣天使们, 让我们用勤劳的双手去装扮祖国, 把满腔的激情奉献给护理事业, 把爱心播撒到每一位患者的心里。在平凡和岗位上成就我们不凡的业绩, 让青春与梦想一起飞翔!

光阴荏苒，斗转星移，回首着我们在护理岗位上度过的日日夜夜，所做的点点滴滴，这一刻，我们更加清晰地感觉到我们的理想插上了翅膀，青春焕发了活力，生活充满了希望。

此刻我最想说的一句话就是：我骄傲我是一名白衣天使。

毕业后，我远离家乡，胸怀理想，来到车辆厂医院，做了一名普通的外科护士。那时外科就诊病人相对较少，业务水平较低，要没有什么外界支持下，我们在宋主任带领下大胆改革，勇于创新，走在医院科室的最前列，业务蒸蒸日上。

外科能有今天的成绩，关键是有一批爱岗敬业，无私奉献，视患者为亲人的医护人员我为他们感到骄傲，而作为其中一员，我更为自己感到自豪。

我们的同事急病人之所急，想病人之所想。以患者的利益他们是这么说的更是这么做的。近几年，科室人员一直紧缺，病人却还渐增多，我的同仁们由于工作强度大，身体都不是很好，但几年没有人要求过调休，没有无故旷过一天工。我们宋主任虽已过不惑之年，但仍然忘我冲在第一线，连续奋战，全然不顾自己的身体，有一位医生母亲生病，在旁人看来近不楼台的她，却仅仅接到儿子关心和歉疚的电话而已。还有一们医生，小孩发热40摄氏度，他却因为有急诊手术，而无暇顾及。有的护士在临产前一秒还在为患者服务，这样刻尽职守，这样的无私奉献，每每让我们感动，在我们身旁却又比比皆是。至于那些把年幼的孩子托付给父母照看的。年迈的父母拜托给兄弟照料的则更是习以为常。每当过年过节时我们的同事仍然坚守在工作岗位为患者服务，不是他们不懂得享受天伦之乐。他们只是为了更多人的健康。为了更多我家庭团聚。为了更多人能够乐享天伦。每当同事说起这此或看到他们那种无私奉献，我总会有一种难言的情愫涌起，充盈着我的心头，直至被一种深深的感动所包围，我由衷地敬佩他们。

我们的同志不仅爱岗敬业，无私奉献，而汪以医院为家，视患者为亲人，每当患者有什么需要时他们总是尽心尽力，和风细雨般化解病人的生理病痛，润物无声地抚慰患者的心理伤痛，好多同事由于长年的劳累身体都不好，但他们心中牵挂的总是病人的健康，病人来了他们总是第一时间替病人解决病痛，而自己有病却坚持着。无暇顾及。他们没有宽敞的住房，没有豪华的轿车有的只是对病人沉甸甸的爱和沉甸甸的责任。

在人们眼中，我们济世救人，是“白衣天使”是“健康的卫士”，天使几乎成了我们的代名词，我们的职业是高尚的，但同时我们的职业也是清苦的。对于我们这样的职工医院的工作者尤其如此。但我们的同事淡泊名利，无私奉献病人的健康就是我们最大的心慰，患者的一声“谢谢”就是我们莫大的财富。

如果说走出象牙塔的那一刻，我的理想朦胧而又遥远，那么如今，已则变得z切切实实，我无悔当初的选择，更庆幸没有让“天使”从我身边溜走。只要我在这个岗位一天，我将倾尽自己的热情服务一天，直至我慢慢老去。

从心做起，听似简单，其实不简单，如何才能够从心出发把工作做得更好呢？好，即完美，完美的工作就要求我们全心投入，真诚相待。

记得在我的孩提时代有着这样的记忆：因为生病，心急如焚的父母把我送进了医院，本来就对医院有恐惧感，刚一进医院大门，就一直哭嚷着要回家，医生还说需要打针，于是在爸爸妈妈软硬兼施的诱逼下，来到了打针的地方，就见有位阿姨穿立脚点白大褂，戴着白口罩，头上还戴着一顶白色的帽子，全身上下都是白色，一手举着针，一手拿着棉签，面无表情地来到了我的面前，我越发害怕，吓得一直往后退，虽然被父母强行按住身体，但还是不停地扭动，就这样，折腾了老半天，那阿姨急了，大嚷道：“你再动，再动就给你多打几针！”还边责令母亲将我按得动弹不得，现在想来，如果

当时那个护士不是那么隐，而是微笑鼓励我，也许我就不会那么害怕了吧！

随着时光的推移，我慢慢地长大了，面对人生选择时竟然也戏剧化地做了一名护士，成了人们眼中的“白衣天使”，当我成为儿科护士的第一天起，我就告诉自己说：既然我也是一名儿科护士，就一定要用我的微笑来面对生病的孩子，改变我孩提时脑海中那咱面无表情，看上去让人生畏的护士形象。前不久，有一位6~7岁的小男孩的一句话让我更坚信我这样做是对的。第一次给这个小男孩做治疗的时候，我就像平时一样面带微笑一样走进病房，他就总是盯着我看，到了第二年，他哭吵着奶奶要找我给他打针，听他奶奶说本来有护士准备给他打针的，可他硬是不肯，握着小拳头不让人碰，偏要找我，于是我就去了，他看到我之后竟然不器了，只是乖乖地伸出两只小手由我挑选，我很诧异，为什么这个小男孩会有这样的举动，但当时没有问，只是在思考，接下来几天的治疗都由我为他进行的，可由于工作忙，打完了他的针，我便忙着我自己班上的事儿去了，好久没看到我，他就说打针的部位很痛，要奶奶找我去看他，我去了之后，边微笑着轻轻抚摸，边细声问道：还痛吗？他眨眨眼望着我说：不痛，其实一点都不痛。到了他出院的时候，我就问他，为什么每次打针都找我，而他说了句让我非常感动的話，阿姨，因为我想看见你对我笑。

女性作为社会成员的一部分，扮演的不仅仅是双重角色，而是多重的，既是职业女性，又是家庭主妇，是妻子，是母亲，是女儿，是儿媳。在历史的长河中，我们女性所走过的是掺和着血和泪的历史，“三从四德”、“男尊女卑”这些封建的伦理道德，像无形的镣铐、沉重的枷锁，窒息了女性的才华、扭曲了女性的心理。而今天巾帼不让须眉，我们自豪地肩负起了历史赋予我们的重担。

我是一名护士，我从不后悔自己的选择。记得在我选择职业之初，母亲就跟我说：“孩子，去当护士吧，那是一个崇高的

职业。”多年来我深深地体会到：护理工作是在苦和累中描绘高尚、铸造辉煌。虽然护理工作经常加班加点、经常因为不能一针见血而遭受白眼，但是当我看见那些患者把生命托付给我的无助的眼神，当我看到自己用百倍的努力把一个生命垂危的患者从死亡线上拉回到生命的春天时，面对那些失而复得的生命，那些来之不易的欢笑，我就会感到欣慰，我就会感到无憾，我更会感到无悔。

护理工作需要一种奉献精神，需要理解，也常常需要换位思考，当我守候在一个痛苦的患者身边，不能按时下班、不能按时吃饭、休息，在节假日不能陪伴在家人身边的时候，内心也难免会翻滚一些现实的、实际的想法，然而使命感和责任感使我最终战胜了自己，因为，人活在这世上，要想人生更有意义，更有价值，总是需要有一点精神来支撑的。

如果说护理工作是一座山，我们便是那默默爬山的人，要想做一个称职的、成功的登山者，领略到“一览众山小”的无限风光，就要把自己熔进医院这个集体大熔炉里，磨练自己，不畏劳苦不怕脏累，具备良好的心理素质与职业道德，不断地学习，不断进取，用知识武装头脑，不断充实自己，提高自己的业务能力。

今天，面对新一轮全新的医疗护理改革，需要我们每一个医务工作者保持良好的精神态，展示崭新的精神面貌；需要我们每一位医务工作者发扬以院为家的高尚情怀，需要我们每一位医务工作者紧跟时代勇于创新。

我们医务人员肩负救死扶伤的重任，承载国家、社会、人民的重托，悬壶济世。因此我作为一名医务工作者我感到无比的光荣，这将永远鼓励着我在这条路上无怨无悔地走下去，以院为家是我一生无悔的选择。

让我们用勤劳的双手去装扮医院，把追求的信念放在医院，把满腔的激情奉献给医院，把爱心播撒到每一位患者的心里。

护士是一个与爱相连的称谓，是一个远离死亡，点燃生命之光的名字。想到护士，人们自然就会将她与心地善良，拯救人类生命的白衣天使联系在一起。

作为一名护士，我们在平凡的工作中感受着人生百味，奉献自己的爱心。我们是健康的使者，驱除病魔，托起患者生活的希望。曾几何时，我们放弃了万家团聚的日子奋战在护理一线；曾几何时，我们舍弃了花前月下的浪漫去照顾病人；曾几何时，我们不怕脏和累，冲在拯救生命的第一线；曾几何时，我们已全无了生物钟的作息规律，在夜深人静的时候巡视于病房间……护士的工作是平凡的，每天都重复着相同的内容，通过一次次晨间护理，了解患者的睡眠、早餐进食等情况；通过帮助患者翻身，了解其皮肤状况，有没有褥疮产生；通过一次次为患者接取大、小便，观察其排泄物的情况等等……在这些看似平凡的重复劳作中孕育着我们的责任感和事业心！每当面对患者及家属的感激和称赞，都会当成是对自己工作的肯定。“送人玫瑰，手有余香”，犹如园丁看到自己种栽的花草，生机勃勃而心情喜悦一样。

孔子说：“学之者不如好之者，好之者不如乐之者。”我从事护理工作十多年来，对护理工作有了更加深刻的理解和认识，要成为一名合格而出色的护士，既要有一颗对工作、对患者、对生命的热爱之心，还要有扎实的理论知识和过硬的专业技能，始终热爱本职工作，并以工作为乐。这也就是我在护理岗位上不断进步，取得一点成绩的动力源泉。付出就会有回报，由于平时不懈的努力，在2004年度由甘肃省总工会、共青团甘肃省委、甘肃省人事厅、甘肃省卫生厅联合举办的甘肃省青年岗位技能大赛中夺取了甘肃省青年岗位能手护理技能比赛第一名的佳绩，并荣膺了“甘肃省杰出青年岗位能手”殊荣；同时，被省卫生厅推荐为全国卫生系统护理专业“巾帼建功”标兵和“全国青年岗位能手”。当然，这些成绩的取得，除了我个人的努力之外，离不开我院院领导的支持和鼓励，离不开同事们的关心和帮助，借此机会，向他们表示最衷心的感谢！

一份耕耘，一份收获，我们选择了神圣的护理事业，今生无怨无悔。拯救生命是我们的天职，更是我们的荣幸，我们决不辜负各级领导对我们的期望，把我们的爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到所要钟爱的护理事业中去，以人为本、以病人为中心，以病人的满意为最终服务目的，乘全国上下深入开展“医院管理年”活动的东风，进一步加强医患沟通，使护理服务更贴近病人、贴近临床、贴近社会，真正体现整体护理的深刻内涵，我们的爱心为患者撑起一片希望的蓝天。

最后，愿我们全省的护士姐妹携起友谊之手，奋发有为，在党中央、国务院和省委省政府、省卫生厅的正确领导下，继承白求恩精神，脚踏南丁格尔的足迹，一如既往在平凡的护理岗位上谱写出一曲曲不平凡的天使之歌，为保障人民健康，建设社会主义和谐社会做出更大的贡献。

在我演讲之前我想先问一下在座的白衣天使们一个问题：今天你笑了吗？

笑是世界上最甜美的语言，发自内心的笑可以让自己心情舒畅；源自真诚的笑可以给他人温暖和阳光。也许你会说：护理工作奔波而又劳累，枯燥而又重复，我笑不出来。

是的，每天都被打针，换药，照顾起居，观察病情所包围，真是日不出门行千里！渐渐地，一颗年轻的心，如沐风霜，老气横秋；一段火热的情，如浴冰雨，尘封匿迹。笑容因此而消失，笑意因此而逃亡。

病人把最宝贵的生命交给了我们，家属把最亲爱的人交给我们，领导把最细致的活交给了我们，我们没有理由不热爱我们的工作！不用心去工作！

热爱你的工作，用心去工作吧，像弗雷德一样把我们的感情融入我们平凡的工作当中，相信你也会因此而快乐！我们内

二科曾有一位失语病人，平时只用纸笔和我们交流，有天早上床边交接班时，他突然冒出了“早上好”三个字，我们惊喜地鼓励他说“老爷子，今天很不错，能说出三个字了，我们一致同意给你打九十分呢，明天会不会更好呢？”就因为这句话，他每天都鼓足全身力气跟我们讲话让我们打分，随着他一天天话语的增多，病人和家属都很开心，我们也有了信心。从此我们内二科就多了一个打分的习惯，比如说，瘫痪的病人鼓励他们多做运动，互相评比，进步大的要得表扬，爱偷懒的要受“批评”，如此一来，病人功能锻炼的意识增强了，我们繁忙的工作多了一段小插曲，整个病房也洋溢着暖暖的春意。

你知道吗？人在精神舒畅时，做事热情会增加，做事效率也会提高，我们的服务自然也会体现出人性化的温情效果，这比我们机械的套用各种规范礼仪效果好得多！快乐是会传染的，你快乐，周围人也会阳光起来！

亲爱的白衣天使们，希望每天早上我们都能抛开生活中的一切烦恼，迈着轻快的步子走进病房，穿上我们洁白的护士服，戴上我们神圣的燕尾帽，然后用心对自己说：今天我要做一个快乐的弗雷德！

有人说我们是没有翅膀的天使，因为我们用爱心和微笑去抚平病人所受的痛苦，有人说我们虽然没有美丽的容颜，但是我们有一颗温柔善良的心，我们从来都不认为自己是天使，因为这些都是我们应该做的工作。我们是平凡普通的一名护士，我们将会用我们的爱心，真心，同情心，细心，关心，耐心来对待每一位病人，让他们感到不是亲人胜似亲人的温暖。

把我们的满腔热情奉献给我们热爱的护理事业，把我们的爱心送到每一位病人的心里。让我们为病人共同撑起一片蓝天，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。祝我们的护士姐妹们，节日快乐，工作顺利，家庭幸福。

“可以托六尺孤寡之孤，可以寄百里之命”也许是对身为护士的我最恰当的注解。然而，被信任是需要有看得见的能力的。

我将做好以下几方面的工作：

1 在护理部主任的领导和科主任的业务指导下，按照护理质量标准，制定工作计划，并组织实施具体工作，认真履行护士长职责和义务。坚持“以病人为中心，以质量为核心，为患者提供优质、便捷、高效、文明服务”的服务理念，把好入院宣教与出院指导关，加大健康教育力度，做好出院访视工作。

2 不断加强医护，护患沟通，定期征求各方意见，及时采取整改措施扬长避短。更好地为病人提供优质亲情服务。

使科室人人都以主人翁精神参与管理。挖掘护士潜能，调动科室人员工作的主观能动性，合理配置人力资源。

4 重点管理护理安全，杜绝护理纠纷和护理差错。开展法律意识教育，防范安全隐患。制定切实可行的岗位责任制。做到有章必循、责罚分明。严格遵守规章制度及操作规程，及时完成各种有效记录，把好护理环节质量和终末质量关。

5 培养经营意识，善于进行成本效益核算。创造科室效益的同时节约不必要的开支，降低医疗成本，保障科室走持续发展的道路。

我的生肖属相是马，至于是不是千里马，就有待在座伯乐们的裁决了。但是无论结果如何，我都将马不停蹄地完善自己。最后，借此难得的机会，祝大家新年心想事成！

各位领导、各位朋友们：

大家好！我来自卫生局，是一名从事社区卫生服务工作的护

士。我演讲的题目是“让xxx精神在社区卫生服务中闪光”。

朋友们，你知道什么是精神吗？从医学的角度来讲，精神是，从哲学的角度来讲精神是一种境界，是一种力量。从小我们就学习过白求恩的国际主义精神，无数革命先辈的爱国主义精神，张思德的为人民服务精神，还有雷锋精神，铁人精神，孟泰精神，女排精神、焦裕禄、郑培民、牛玉儒的共产主义精神，还有象征改革开放的深圳精神，积极参与市场竞争的温州精神，每一种精神都刻着时代的烙印，是一个时代的丰碑，那么xx区，这个老工业城区，曾承载着先辈们的奋斗历程，承载着当代建设者的豪情壮志，他的精神是什么？渗透在血液中催人奋进的东西是什么？是实现“四区”目标，构建和谐社会的高远志向，是65万人吃苦耐劳、与时俱进的澎湃激情，是各行各业借助十六大的东风，振翅高飞的态势。是的，是“志存高远、澎湃驰翔”！

今天，我们在这里讲xx精神，其实，“志存高远、澎湃驰翔”的xx精神早已植根于每个xx人的心里，在日常工作中，他是爱岗敬业的职业道德；在关键时刻，他是舍小家，为大家的高尚情操；在群众中，他是勤勤恳恳、踏踏实实的工作写照，在党员队伍中，他又是“三个代表”重要思想的光辉体现。**精神是恢宏的，它团结着全区65万xx人为“四区”目标的实现而共同努力，然而，他又是细致的，细致到每一个行业，每一个人的每一天。

有这样一个集体，他们被称作“天使”。当一个新的生命降生时，她们会细心呵护；当老人临近暮年，他们悉心照顾、做好临终关怀；在您健康的时候，他们为您提供保健知识，为的是让您更健康；当您病了，他们会陪伴在您身边，直到您恢复健康。这个集体把为您的健康服务作为职业，恪守着职业道德，他们的工作岗位分布在每一个街道，身影出现在每一个社区，他们能熟知管区内所有居民的健康状况。他们就是社区卫生服务工作者，是您健康的守护天使。

在社区卫生服务站工作，接触的大多是慢性病患者和放学后的孩子，所以，除了医疗技术要过硬之外，工作人员还要求付出更多的爱心、耐心和细心。

社区卫生服务站就像一个大家庭，每天都发生着动人的故事，社区的医务人员除了为居民提供医疗、预防、保健、康复、计生指导等六位一体的医疗卫生服务，这种服务是贴心式、无缝式、链条式的服务，是一种精神，他体现在爱岗敬业，体现在职业道德，他像巨大的根系，牢牢地团结着每一个人，他像坚韧的绳索，汇集成一股强大的力量，那就是植根于人民心中的**精神。

“志存高远、澎湃驰翔”的xx精神已经渗透到每一个卫生人的心中，我们没有豪言壮语，我们是脚踏实地的做好每一件事，医疗、预防、保健、康复、计生指导、健康教育。如果您问我们的志向是什么，我会告诉您：做健康卫士，保障您的健康是我们最大的心愿。如果您问我们是怎样做的，我会告诉您，通过政府的支持，通过卫生局的正确领导，通过我们一千多卫生工作者几年的共同努力，社区卫生服务已经成为xx区的一个品牌，并通过了卫生部的验收，成为了全国社区卫生服务示范区。也许您觉得我们的工作琐碎，但却承载着千家万户的健康安全，也许您觉得我们的工作没有惊天动地的壮举，但却关系到社会的健康和谐发展，也许您觉得我们的工作，但却是党和政府践行“三个代表”重要思想的民心工程。为群众解决看病难、看病贵的问题一直是党和政府关心的头等大事，是啊，不以善小而不为，涓涓细流汇聚成爱的海洋，汇聚成人居环境最佳区的宏伟蓝图，汇聚成健康和谐的社会。

转变观念夯实基础苦练内功确保护理管理工作实现持续健康的快速发展

护理管理是医疗管理中的重要组成部分，护理工作最独特的功能就是协助病患及健康的人预防疾病、减轻病痛、恢复和促进健康，是科学、伦理与艺术相关联的一门综合学科。特别

是随着医疗体制改革的不断深入，护理系统受到了前所未有的挑战。在现有水平，如何围绕我院发展的大方向创新护理模式，真正提供“以病人为中心”的优质服务，不断提高护理质量和护理人员的工作效率，成为新形势下护理工作的一个难点，也是护理工作适应现状，取得长足发展的必经之路。因此，强化护理管理，创新护理模式，培养高素质的护理人员就显得尤为重要。

服务演讲稿集篇二

很荣幸能够站在这里与大家分享我工作中的感受，我踏入武警总医院已经有5年了，5年护理生涯使我学会了很多，也懂得了很多；从进入医院的那天起医院就给我们灌输要抓好服务质量，提高患者满意度。从满意服务到感动服务意识的延伸，这种服务意识已经很自然的印在了我的心里，但如何将感动服务融入到我们日常的护理工作中，是我一直学习的过程。

我工作在南一科，我们科室服务的对象大多数是军职以上的首长，由于首长接触的环境、知识层面的不同使首长对感动服务的期望值也越高，这也是对我们工作中很大的考验。主任常教导我们的一句话“工作中一定要学会用心，这样才能把工作做好”。我自身认为感动服务就是在于用心服务，为每位患者提供个性化服务，让患者感动是要发自内心的呵护，真正实现：用心倾听、耐心解答、精心护理、细心照顾、热心服务、衷心祝福。

首先，增强自身的服务意识，态度决定一切，细节决定成败，一个人对待工作的心态，是积极地还是消极的，直接影响护理服务质量，我们要增强服务意识，改善服务态度，提倡主动服务。变“被动服务”为“主动服务”就是从“要我服务”向“我要服务”的转变。注重三前服务，护士应走在患者呼叫之前、想在患者需要之前、做在患者开口之前。如实际工作中积极主动与患者沟通，及时了解患者的需求，然后

尽量满足患者的需求。

其次，提高自身业务水平，包括理论知识和临床技能，娴熟的护理技术是取得病人的信任，建立护患关系的重要环节。如果没有过硬的技术，再好的态度也会造成患者对我们的质疑和不满，因而，技术是护理服务质量的基石。熟练的操作技术可以很容易让患者信赖，其相反就很容易造成患者对护士的及其不满。例如：在工作中，会遇到由于输液过程中没有一针见血，造成患者二次疼痛，直接造成患者对护理质量的不满。向患者进行健康宣教的时候，患者会提出诸多问题，拥有扎实的理论基础，才能够正确的回答出患者想要知道的答案，才能使护士充分的得到患者的肯定，这些都是患者满意的前提。

服务还要体现艺术性，就是有效地与患者沟通。沟通是搭建让病人满意的桥梁，是做好各项护理工作的基础，我们要通过沟通与病人建立更加和谐的护患关系，为病人提供更优质、温馨、个性化的服务。沟通的主要途径——语言，语言是人类交流思想感情的工具，是一个人思想、感情、能力、爱心等多种素质的综合体现。护士的服务对象是病人，护理工作中很多时间是与人打交道，护士的语言交流比其他职业的语言更为重要。无论是入院介绍、心理护理、健康指导等，护士都必须先用语言与病人沟通。根据不同的对象和不同的心理特点，给病人以启示、开导、宣传等有关保健知识，解除病人思想顾虑和负担，取得良好的配合。俗话说：“言为心声。”护士良好的愿望、诚挚的关心与美好的心灵都要通过语言来表达。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人。

六月寒”。护士美好的语言可使病人感到温暖，增加战胜疾病的信心和力量，产生药物不能起到的作用。

我也是在不断的学习和积累，工作中对于感动服务做的还不够好，只是和大家一起交流，学习，希望能够借鉴更好的方法，提升患者对护理服务的肯定和满意，向极至化服务的延

伸。我主要上的是责任班，责任班更是和患者直接接触的班次，从患者入院到出院责任班都起到了主导作用，从患者的治疗到患者的健康宣教等都要由责任班完成，如果责任班的工作环节没有做好，也就直接影响到科室的满意度，责任重大，压力相对也较大，怎样才能做到让每位患者都满意呢？由于每位患者的要求和态度各有不同，可能同样的方法放在另一位患者身上就行不通。在平时护理工作中，学会了观察病人的一言一行，善于感觉和识别，从而捕捉病人的服务需求，这样才能根据不同的患者制定个体化服务。在查房与患者交流的时候，我会经常询问患者“对我们的工作还有什么不满意的地方吗？”“我们做的还有什么不周到的地方？”。真正了解患者内心的需求和想法，然后总结，改正。从病人满意的地方做起，从病人不满意的地方改起，注重做好对病人意见的收集。

当天下班前将患者的化验单打印好，为患者讲解，让患者第一时间放心，像我们科室好多都是经常住院的患者，我还会把患者上次住院的检验结果调出来做对比，这样讲解起来会更有效果。住院期间的每项检查都做到及时跟踪，及时反馈，患者都很满意，觉的工作做的很细，真正站在了患者的立场上着想。

护士长常给我们敲警钟，一定要“细化日常工作，提供星级服务”，确保疗效，服务周到。打造一流卓越的病人服务系统，只有平时小题大做，以收警惕之效，抓服务没有简捷途径可走，只有脚踏实地的做好每件事。

从小事上做起，从细节上做起。对于护理人员来说，一个微笑、一句话、一举手、一投足都是极小的细节，但这些细节都会对患者或家属产生不同的影响，例如：在服务患者的时候做到“您好”为先，“请”字开头，“谢”字结尾，微笑服务。接待新入院患者的时候要热情迎向前；对出院的患者要主动帮患者提拿行李，送至电梯口，再送上祝福的话语；患者到护士站问话的时候要主动站起来，或许我们的护士站

起来表示尊重时他不会在意，但护士坐着回答时他一定会感觉不礼貌；接听呼叫器时，语气要温和，回答“马上过去”给病人以肯定的安慰；遇到没有陪护的病人，在输液过程中用餐的时候把患者的饭菜摆在床旁，主动协助患者用餐；在患者输液的过程中，给患者倒好水放在桌边等，我做的都是很平常的小事，平凡而又琐碎，我想如果我们能把每一件平凡的事做好就是不平凡，把每一件简单的事做好就不简单。把“注重细节”的思想时刻牢记在心中，并把对细节的实施贯彻在实际行动中，“大处着眼，小处着手”，才能做到最高的护理服务质量和最优的护理服务。

克服自我，把病人看成永远是对的，把病人是否满意作为衡量服务的尺度。工作中做到想患者之所想，急患者之所急，把患者的难处作为服务的难点，把患者的需要作为服务的内容。心情不好时不能把自己的不良情绪带到工作中去，更不能在病人面前有所表露；与病人发生误会或冲突时做到把“对”让给病人，切记病人永远是对的；要有足够的耐心，耐心倾听患者的主诉；正确对待病人的投诉，不要让病人带着不满离开，要学会和病人说“对不起”。如，在为病人输液时，第一针没有扎上，不要埋怨病人血管不好，要真诚的向病人说声“对不起”，扎完针后再用碘伏消毒第一个针眼，间接的表达对病人的注重和歉意。

日常工作中总结出十个“一点”，仪表美一点，微笑甜一点，问候多一点，言语暖一点，查房勤一点，观察细一点，行为轻一点，业务精一点，帮助广一点，亲情浓一点。将这些植根于心里，变为习惯和自然，贯彻到护理工作中。

时刻牢记“干部病房无小事，服务里面有政治”。针对科室的特殊性，做好自己的本职工作。把我们的爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到护理工作中去，以人为本、以病人为中心，以病人的满意为最终服务目的，进一步加强医患沟通，使护理服务更贴近病人、贴近临床、贴近社会，真正体现感动服务。

服务演讲稿集篇三

尊敬的各位领导，同事们！

今天我的故事题目是：用心服务 感动你我

著名作家魏巍曾经在书中写过这样一句话：“在我们的时代里，任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，任何平凡的劳动，都可以创造出不平凡的奇迹”。

我是一名金昌烟草的客户经理，经过这两年多营销工作的感受和经历，作为一名营销战线上的一线员工我深感自豪，同时也感到了肩上责任的重大。因为，我虽是一名普通的客户经理，但我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。也就在走上工作岗位的那一刻，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的客户经理。

完针对该店的日拜访策略后，我告诉他们我会在每天晚上吃完饭就过来给孩子辅导计算机功课，老板娘充满感激的对我说：“你这么忙，怎么好意思让你给我儿子辅导功课啊……”当天下午我就带着电脑去他们店里给孩子讲解计算机基础知识。经过一周的辅导，孩子的计算机水平有了明显的提高，店主夫妇对我也一再表示感谢。

两周后当我再次去店里的时候，我发现烟柜上多了一台崭新的电脑，老板娘也高兴的对我说：“张经理，我也想网上订货，前两天我刚刚去买了台电脑，一是为儿子学习提供帮助，二是方便我网上订货，但是我们两口子文化水平都比较低，操作电脑也不是很熟练，你能不能再给我也教教怎么用电脑……”当我听到这些的时候，心里顿时涌出一股暖流，真的没想到商户会这么支持我，当即我就打开电脑现场给她讲解了一些电脑方面的基本操作方法。经过一下午的讲解，她已经能熟练操作新商盟软件，并学会了如何使用qq聊天、网上斗地主、看电影等内容。临出门时她极力挽留我在她家吃

饭，我以还有其他事为由婉言拒绝了。。。。

真情不“断货”，服务不“限量”。

我们的服务宗旨是服务好每一位卷烟零售户，我们将永无止境的追求服务的尽善尽美，真心诚意，急客户之所急，想客户之所想；从点点滴滴的小事做起，不厌其烦，满足客户需求，与客户建立起牢不可破、长期共荣的客我关系。

我用我的真情和热忱感动了一个又一个零售客户同时，也感受到了零售客户对我的关心和支持。

记得去年冬天，周末的大雪覆盖了城市和农村的每一个角落。周一我正好走访的是西坡农村的商户，开完周例会后由于出来的太急没带手套，只好忍着刺骨的寒风骑车驶向农村，等到了第一家零售户店门口时双手已经冻得麻木了，当我拿着上网本走进店门的时候，李师傅吃惊的看着我满身的积雪说：“张经理，怎么这种天气你也出来跑市场啊？”我开玩笑的说：“李师傅，我们的工作就是定期拜访你们，别说下雪，就是天上下刀子我们也得过来啊~”李师傅笑着迎我进门后，我随即打开电脑为李师傅耐心细致的讲解了网上订货的操作流程等内容。半小时后李师傅已经在我的指导下能熟练操作电脑进行网上订货。讲解和寒暄过后我向李师傅道别，并发动摩托车奔向另一位客户，可没走几步，突然听见有人在后面叫我，回头一看原来是李师傅在后面追了上来，正当我停下车不知所云的时候，李师傅已经跑到我身边，只见他从兜里掏出一双崭新的白手套给我，说：“张经理，我看你这么冷的天你连个手套也不戴，就从店里拿了一双线手套你先凑活着戴上，天太冷了，不戴手套怎么骑车啊！”看着李师傅气喘吁吁的样子，我被感动的不知道该说什么好，连忙给道谢并坚持要给钱，而李师傅却坚决不要，他说：“张经理，你别客气，看你这么冷的天气还大老远的来我店里教我网上订货，我感谢你还来不及呢，说句实在话我家里的亲戚都没你来的勤。”望着他那憨厚的眼神，我心中涌起阵阵感激，此时此

刻，我能做的只有一遍一遍的说谢谢！

大零售户的心，同时也展现了烟草公司客户经理的自我风采。

一名合格的客户经理，不仅要有实干精神，还要善于谋略；不仅要熟悉本单位的业务，还需要有丰富的综合知识；不仅要有一定的组织管理水平，还需要有良好的人际沟通能力。因此，我们必须认真领悟“源于客户需求，终于客户满意”的服务理念，从自身做起，增强自身的服务意识与水平，把对事业的情，对岗位的爱，奉献给每一位卷烟零售客户。只要能使我们的零售客户满意，我们所做的一切都心甘情愿。

我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己提高个人综合素质，为烟草事业的辉煌而努力。

谢谢大家！

服务演讲稿集篇四

20xx年2月24日，天气晴朗，已经能感受到春天脚步的临近，但我的心情却没有天气好。那是开学报名的第二天，我班学习委员——唐子俊，有一个我从未见面的小姨，来学校对我说：“唐子俊的奶奶准备让孙子转学”，我的第一反应是问：“为什么？读的好好的，为什么要转学？他还是我班的学习委员呢！”虽然过完年，很多父母选择外出打工，将孩子带走，转学也很正常。但是，作为班主任，了解原因后，能挽留住一个学生，也是对自己工作的肯定，我一定会努力！紧接下来，他小姨说的一番话，差点没把我憋过气去，原来去年匿名投诉学前班老师的电话是她打的。我们还一直在猜测是哪个班的家长，一学期来我经常检查自己的言行，我想人正不怕影子斜，只要是正确的就去做吧。今天谜底终于揭

晓了，这太让我感到意外了，无论如何我都不能把那些事情联系到自己身上。这是我从教22年来，听到最难受、最委屈的一件事情。

我冷静下来想想，她为什么会投诉？我一定要弄清楚，不要被投诉了，自己还蒙在鼓里。我自信：我在家长眼里是一名认真负责、爱生如子的老师，我觉得她并不了解我，我希望他的小姨能下午抽空再来学校和我进行一次面对面的沟通，俗话说“解铃还需系铃人”，我一定要把这疙瘩解开。

下午三点，唐子俊的小姨如约而至，看得出她也有这份诚心，我诚恳地对她说：“我是一个对自己要求严格的人，喜欢家长给我提意见和建议，这样我才能进步。希望你能告诉我错在哪里，我会乐意改进。”我们之间谈话的气氛很融洽，而且很多观点都产生了共鸣。我也列举了几个小例子。

一天中午，孩子们在教室门口站好队，准备去午休了，唐子俊却顺手将贴在走廊上的英语句子撕下一片，等我发现时，他已不知扔到哪儿去了。下午起床，我领着全班学生给他们讲走廊文化的内容，等讲到精彩的地方，却发现一个大的空缺，是那么的刺眼、那么的不完整，孩子们都气愤地喊“是谁撕的，谁撕的？”只见唐子俊低着头、红着脸，很明显，他已经知道自己错了。我乘机教育孩子们：爱护公物，人人有责。我用了两节课的时间蹲在地上，一点一点地剪、一点一点地粘，终于将墙面内容恢复到原来的模样。我认为：爱孩子，就是要帮助孩子养成负责任守规则的好习惯，教育就是习惯的养成。

可是，好景不长，有天中午吃饭前，他居然拿着勺子在桌上刻；午休时，他悄悄的拿一支铅笔上床，在墙上乱画。我严厉的批评了他，没有批评的教育是不负责任的教育，老师应该用爱的眼睛去发现孩子的优缺点。我及时和他奶奶沟通，问她在家是否也有这种不好现象。由于孩子的父母长期在外打工，奶奶太宠爱孙子，极力护短，无形中对唐子俊有很大

影响。但是教育孩子不光是老师的责任，也需要家庭和学校密切配合。

一个小时的沟通，我们彼此都坦诚相待，老师对待学生就是应该严爱并存。临走的时候，她的小姨非常不好意思，由于误听了奶奶的一面之词而拨打了投诉电话。其实发现我并不是她奶奶说的那样，而是一个把全部的爱和身心都投身到教育事业的难得的好老师。

20xx年2月28日。唐子俊的爸爸带着孩子从上海回来，便马不停蹄地赶到学校，强烈要求进入班级。虽然这时我班已有学生54人，但是我非常欢迎他从新回到我们的队伍。孩子的爸爸请假半个月，天天来学校接送孩子，通过十几天的观察、接触、沟通，看到我对他的孩子一如既往，关爱有加，就像什么事情也没有发生一样，他非常感动。这段时间，他每天都在家里，和孩子的奶奶沟通，配合老师教育自己的孩子。

现在。唐子俊变化很大，特别负责任、特别守规则，课间他总是能主动的检查同学们的课本是否摆放整齐，全部摆好后他会说：“黄老师，我的任务完成了”。我总是不忘对他说声：“谢谢”！他现在成了我最信任的小助手之一。再次遇到他的小姨时，她一个劲的说：唐子俊的奶奶夸你好！好！好！一连说了三个“好”。作为老师，能得到家长由衷的肯定和褒奖，是我用真情换来的结果，也是我最大的幸福。

服务演讲稿集篇五

尊敬的各位领导：

上午好！时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客

服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走!终于，单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己!经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

服务演讲稿集篇六

敬爱的老师们，亲爱的同学们：

大家晚上好！

我叫李晓楠，来自冶金__班。很荣幸的得到大家的支持，让我担任青年志愿者协会会长一职，感谢你们给了我一个更广阔的平台助我成长。

“青年志愿者协会，是一个温馨的大家庭”这句话曾不止一个人说过。而我们青协内部建设的也如此，我们只有在工作上才存在明确的职位分工，而其余时间，我们人人都一样，都是一名无私奉献的志愿者。也正因为这一点，才让我们这个大家庭的成员越来越多！

作为一名合格的青年志愿者，我能坚守“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神；作为青协的一员，我能独立完成策划任务并很好的付诸于实践；作为协会会长，我会将更多的精力放在协会的内部建设中，完善协会制度，使协会能够更长远更稳健的走下去。

“立足校园，服务社会，做好社区四群工作”是青协现阶段的一个发展规划，作为协会会长，我会发挥领头羊的作用，总结过去，展望未来，团结协会，搞好内部建设，充分调动每一位青年志愿者的积极性和创造力，服务校园，服务社会。

冶金材料学院青年志愿者协会，是我院仅仅成立了四年的一个组织，但通过每一位志愿者的不懈努力，以云化社区为志愿服务基地，成功举办了多次大型公益晚会，以云化社区四群工作为基础，进行了多次以宣传、创卫、支教等无私献爱心的志愿活动，其中以“云化小学校外辅导员”为精品志愿服务项目，得到了学院领导、云化社区领导甚至是安宁市教育局的肯定和大力的支持。

作为协会新一届的会长，我将做好本职工作，在学校以及学院团委的领导下，努力提高协会成员的整体素质，将协会工作做“小”做“细”，克服各种挑战，努力做好各项工作。在此，请允许我再次感谢老师同学们的信任和支持，我会以实力说话，向大家证明，你们的选择是对的！

谢谢！

服务演讲稿集篇七

尊敬的各位领导：

晚上好！

我叫董素娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来

源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在……自己举例……良好的服务当然不只是停留在礼仪上的文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招聘一名部门负责人，面试题只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展现自己的平台；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境；感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀；感激同事们在工作中给予的帮助；更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，

从工作中收获快乐。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，我有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一：那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人丈夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决，可没想到又节外生枝：经办员在办

理过程中发现附卡申办人为此户的担保人（三年前为其担保时二人为朋友关系），若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定，担保人与持卡人不能是夫妻关系，这样看来刘女士非得来第二趟不可了！

这时，刘女士一脸失望，并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任，再让客户跑路也确感不安，于是问她能否立即找到新的担保人，答曰：没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系，对其讲明担保责任并传真过去担保责任书，请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备，经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时，那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实，是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实，是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下，灵活掌握核对方式，为申请人提供一定的方便，既不违反我行的规章制度，又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

事后，这位刘女士来信表示：她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二：一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为

离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他人帐户，未背离制订制度的初衷，并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理，从根本上保障了银行良好的信誉。

例三：一次，一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡，可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码，则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码，但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示：3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满，还提了一些诸如atm不能实行24小时服务，不便取款；一些网点的工作人员业务知识不全面，不能满足他的需求；一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想，问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口，虽可

考虑采用其它方式，但原因必须向他阐明。于是我向他解释：由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命，磁条受损后，持卡人修改过的密码就无法确认，如果没有恢复初始密码这一功能，在磁条无正常功能的情况下，既无初始密码又无修改过的密码，怎么使用持卡人听后表示理解，可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决我向其建议：如果可以指定某人代理领取密码信封，可在申请补制密码的当时写一份委托书，3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受，并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢，还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实，确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领，且手续严谨不会出现冒领的风险（我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件）。既对持卡人帐户安全负责，又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况：当一个焦点问题没有得到解决的时候，持卡人可能会东拉西扯，提出若干的不满，如果我们不是单纯的拒绝了事，而是帮他出主意、想办法，在不违反制度规定的前提下，通过其他途径把焦点问题解决好，另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四：一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付，经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨，请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取xx元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取xx元。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

例五：所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

一次，一位准贷记卡持卡人找来提出，因用卡消费后忘记存款，造成150余元的金额在1年多的时间里产生100余元的透支利息，他表示因为不是主观上想透支，是否可以同意不支付或少支付透支利息。并一再说：“我是善意的，电脑应该能区分，让我交这么多利息从感情上接受不了！”

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感

情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

例六：一天中午，远郊的一个储蓄所将电话打到我处某科室咨询：几个客户于早9：00在该所为异地一持卡人办理存款9万元，12：00又来要求取消这笔业务，能否受理取消。虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。一事一议银行出具的凭证具有法律效力，在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里，如果有人利用这个凭证做一些其它事情，无形中等于是银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然，此事发生后不久，就接到与此情况极为相似的一个投诉电话：一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买

方发货，可货已发出2个多月，3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中，强烈要求找行长投诉解决。我向她解释，我行绝对不会这样滞压汇款，问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书，如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件，就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟，表示以后不再凭传真件做商品交易，要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述，我们在日常工作中要做到既坚持原则，保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉，又要保障持卡人利益不受侵犯，在持卡人用卡受阻或遇到困难时，想方设法为持卡人解决具体困难，灵活而不失原则，因人、因事而异，为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断充实和丰富服务工作的内涵，做到：以我真诚换客户真情，就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

服务演讲稿集篇八

尊敬的领导：

你们好！

医院后勤服务现代化程度标志着医院现代化程度因此如何创新医院后勤工作机制充分发挥后勤管理功能和作用提升后勤保障能力和质量更好地为医院医疗、教学、科研服务、为患者服务是新时期医院后勤工作必须积极探索重要课题。

医院后勤管理是一项综合管理其特点是工种多、技术强、摊子大、范围广要保证医院后勤管理工作顺利进行首先必须建

立健全各项管理制度医院应结合实际情况逐步建立系统完善后勤管理制度使后勤管理走向科学化、标准化、合理化和规范化并把每一项制度贯彻落实到科室、班组和个人对制度执行情况监督考核奖优罚劣要牢固树立医院后勤管理整体观念、服务观念、法纪观念、效益观念及社会化观念根据医院后勤工作特点注重将实现医院目标和任务作为己任积极主动服务于临床及时为临床医疗排忧解难医院服务对象是患者医院所有职工和所有部门都应牢固树立以人为本和以患者为中心服务理念规范后勤服务行为从患者需要角度出发强化服务意识创服务品牌。

医院后勤服务社会化改革是医院改革重要组成部分也是社会化大生产客观要求在一定程度上将后勤服务管理推向社会、推向市场化发展道路是改革必然趋势是在新形势下医院管理理念进一步转变和革新医院后勤服务社会化即指医院后勤服务突破自我配套封闭模式引进竞争机制以商品交换形式为医院提供优质、高效、低耗后勤服务最大限度地发挥人、财、物综合效益其基本内容是后勤服务商品化、专业化、社会化在引入社会性竞争机制条件下根本性提高医院后勤服务水平为医院医疗技术及服务水平进一步提高和发展提供更为牢靠物质和技术保障。

医院后勤人才是保证医院竞争力重要根据需要有计划。

制定培养、引进保证后勤人才储备创造有利于后勤人才成长舆论环境首先要培养后勤管理人才医院后勤管理队伍素质高低在很大程度上决定着后勤保障工作质量好坏必须建立良好人才成长观给他们以足够空间与环境鼓励人才自主创新和创造在继续教育同时鼓励人才自我成长多角度、多培养要造就合格医院后勤管理干部有效办法便是开展医院后勤规范教育与培训提高医院后勤管理队伍素质与水平其次要培养和引进具有相关专业技能知识后勤专才随着医院学科建设不断发展、现代化技术进步、设备规模扩大后勤工作涉及范围和知识面越来越广后勤管理工作难度越来越大后勤管理专业化程度越

来越高要岗位培训鼓励员工参加各类技术培训进行等级及职称考试采取多种形式学习新知识掌握新技术提高后勤管理人员工作技能一专多能更好地完成后勤服务工作。

后勤保障工作要紧跟时代步伐顺应改革发展医疗行业就必须不断自我发展进步而一切进步都依赖于后勤学术理论更新唯有如此才能带动后勤工作创新发展因此医院有必要组织相关后勤科研学术人员积极钻研后勤学术理论掌握新知识、新技巧再结合医院实际情况灵活采用提高后勤保障质量应培养和扶持一批后勤学术学科带头人既为后勤保障进步提供科学技术支撑也为医院自身创造一批后勤学术人才从根本上解决管理智力与人力问题为后勤工作良性发展奠定扎实基础。

服务演讲稿集篇九

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！我演讲的题目是《责任塑造优质的服务》

有一种力量是从你那个跳动的心中发出的，它会指引你去做你认为重要的事，并且一定会竭尽全力，这就是责任心。一个人只有有了责任心，才能有爱心，才能一步步成长起来，成为自己心中理想中的那个人。一个人能承担多大的责任，就能取得多大的成功，一件事你付出的责任心越大，成功的几率也就越大。因此，事业的成败往往与参与者是否有一颗责任心是分不开的。

今年是物业行业质量提升年，我作为一个物业项目经理，结合多年的工作经验，我认为只有从提升物业管理人员的责任心上入手，树立物业管理服务人员服务群众、业主至上的服务精神，才能提升物业服务质量。即责任塑造优质的服务。

记得这样一个故事，虽然发生的时间很久远，但却深深的烙在我的脑海里，历经岁月的潮水席卷拍打，它也未曾被遗忘，

却愈加的清晰，每每想起都让我感触良多。那时我刚刚参加工作不久，是一个小区的物业管理人员，由于初次接触物业管理工作，因此还不是得心应手。我每天的工作就是看望小区内的孤寡老人，询问记录他们的需求，然后帮忙解决。其中有一个老奶奶给我的印象特别深刻，她穿着朴素大方、干净整洁，浑身透露着一股优雅的气质，说话轻声细语，像四月的春风，听着让人舒服，虽然年岁已老，但站在那儿就像一棵青柳，让人心生敬意。

每天傍晚六点，老奶奶准时下楼，来到物业的公示栏前看一看，然后向大家微笑着打招呼，出去了，身边总时会带着他的女儿，她女儿很文静，不说话，面无表情，总是小心翼翼的躲在老奶奶背后。有一天，我突然意识到已经有好几天没见老奶奶的身影了，于是买了点水果，急忙去她家看她，敲了几声，屋里静悄悄的，我心中一怔，预感到事情不妙，于是叫来了社区民警，打开房门，进去一看，老奶奶躺在床上，已经非常的虚弱，地上是摔碎的玻璃杯碎片，她的女儿趴在她的身边，眼神空洞可怜，我们急忙把老奶奶送到医院，经过救治，老奶奶恢复了精神。她向我道出了事情的缘由，原来那天她感冒了，浑身无力，去拿水杯喝药的时候，不小心摔碎了杯子，她的女儿精神不好，听到摔碎的声音，吓得大喊大叫，她只能极力的安抚她的女儿，让后抱着她静静的睡去。老奶奶告诉我说，她没想到她还能活着，是我让他重新幸福的活着。

我想这就是物业工作者认真负责的意义所在吧！能够给予别人活着的勇气和快乐。这就是物业工作者的一颗责任心，像一场春雨，滋润绝望者的心灵，给他们慰藉和希望。这就是物业工作者的精神，服务业主，奉献自己。

林肯说：“每一个人都应该有信心，人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我亦能负。如此，才能磨炼自己，求得更高的知识而进入更高的境界”。物业管理工作亦是如此，只要心系小区群众，用高度的责任心来塑造优质的服务，

就一定能使物业服务质量“更上一层楼。”

服务演讲稿集篇十

尊敬的各位领导，同事们！

今天我的故事题目是：用心服务感动你我

著名作家魏巍曾经在书中写过这样一句话：“在我们的时代里，任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，任何平凡的劳动，都可以创造出不平凡的奇迹”。

我是一名金昌烟草的客户经理，经过这两年多营销工作的感受和经历，作为一名营销战线上的一线员工我深感自豪，同时也感到了肩上责任的重大。因为，我虽是一名普通的客户经理，但我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。也就在走上工作岗位的那一刻，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的客户经理。

有人说，营销的工作是枯燥的，但我说，客户经理的工作是神圣的。去年开展网上订货的时候，很多商户都对网上订货工作不理解，不支持，甚至一度出现抵触心理。记得建设路上有一个商户在我开展网上订货宣传初期就明确表示自己条件有限，不愿意网上订货。因为当时在店里的只有老板娘一个人，所以我没有继续宣传。过了几天，当我再次去拜访的时候看见他们全家都在，老板的儿子正好上初中，当我提到网上订货的时候，她儿子抱怨说自己的计算机课程学得不是很好，期中考试都没及格。听到这些，我就顺便问了问他学得是哪些内容，听完之后我说我会用一周的时间教会他这些内容。当我说这些的时候店主也有些动心，但是碍于情面不太好意思再说下去，等我忙完针对该店的日拜访策略后，我告诉他们我会在每天晚上吃完饭就过来给孩子辅导计算机功课，老板娘充满感激的对我说：“你那么忙，怎么好意思让你给我儿子辅导功课啊……”当天下午我就带着电脑去他们

店里给孩子讲解计算机基础知识。经过一周的辅导，孩子的计算机水平有了明显的提高，店主夫妇对我也一再表示感谢。

两周后当我再次去店里的时候，我发现烟柜上多了一台崭新的电脑，老板娘也高兴的对我说：“张经理，我也想网上订货，前两天我刚刚去买了台电脑，一是为儿子学习提供帮助，二是方便我网上订货，但是我们两口子文化水平都比较低，操作电脑也不是很熟练，你能不能再给我也教教怎么用电脑……”当我听到这些的时候，心里顿时涌出一股暖流，真的没想到商户会这么支持我，当即我就打开电脑现场给她讲解了一些电脑方面的基本操作方法。经过一下午的讲解，她已经能熟练操作新商盟软件，并学会了如何使用qq聊天、网上斗地主、看电影等内容。临出门时她极力挽留我在她家吃饭，我以还有其他事为由婉言拒绝了……

真情不“断货”，服务不“限量”。

我们的服务宗旨是服务好每一位卷烟零售户，我们将永无止境的追求服务的尽善尽美，真心诚意，急客户之所急，想客户之所想；从点点滴滴的小事做起，不厌其烦，满足客户需求，与客户建立起牢不可破、长期共荣的客我关系。

我用我的真情和热忱感动了一个又一个零售客户同时，也感受到了零售客户对我的关心和支持。

记得去年冬天，周末的大雪覆盖了城市和农村的每一个角落。周一我正好走访的是西坡农村的商户，开完周例会后由于出来的太急没带手套，只好忍着刺骨的寒风骑车驶向农村，等到了第一家零售户店门口时双手已经冻得麻木了，当我拿着上网本走进店门的时候，李师傅吃惊的看着我满身的积雪说：“张经理，怎么这种天气你也出来跑市场啊？”我开玩笑的说：“李师傅，我们的工作就是定期拜访你们，别说下雪，就是天上下刀子我们也得过来啊~”李师傅笑着迎我进门后，我随即打开电脑为李师傅耐心细致的讲解了网上订货的操作

流程等内容。半小时后李师傅已经在我的指导下能熟练操作电脑进行网上订货。讲解和寒暄过后我向李师傅道别，并发动摩托车奔向另一位客户，可没走几步，突然听见有人在后面叫我，回头一看原来是李师傅在后面追了上来，正当我停车不知所云的时候，李师傅已经跑到我身边，只见他从兜里掏出一双崭新的白手套给我，说：“张经理，我看你这么冷的天你连个手套也不戴，就从店里拿了一双线手套你先凑活着戴上，天太冷了，不戴手套怎么骑车啊！”看着李师傅气喘吁吁的样子，我被感动的不知道该说什么好，连忙给道谢并坚持要给钱，而李师傅却坚决不要，他说：“张经理，你别客气，看你这么冷的天气还大老远的来我店里教我网上订货，我感谢你还来不及呢，说句实在话我家里的亲戚都没你来的勤。”望着他那憨厚的眼神，我心中涌起阵阵感激，此时此刻，我能做的只有一遍一遍的说谢谢！

截止目前我片区的网上订货覆盖面已经达到了100%，取得这样的成绩与客户的支持密不可分；我用真情的付出和诚挚的语言赢得了广大零售户的心，同时也展现了烟草公司客户经理的自我风采。

一名合格的客户经理，不仅要有实干精神，还要善于谋略；不仅要熟悉本单位的业务，还需要有丰富的综合知识；不仅要有一定的组织管理水平，还需要有良好的人际沟通能力。因此，我们必须认真领悟“源于客户需求，终于客户满意”的服务理念，从自身做起，增强自身的服务意识与水平，把对事业的情，对岗位的爱，奉献给每一位卷烟零售客户。只要能使我们的零售客户满意，我们所做的一切都心甘情愿。

我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己提高个人综合素质，为烟草事业的辉煌而努力。

谢谢大家！

文档为doc格式