

外包客服演讲稿(汇总8篇)

演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。在社会发展不断提速的今天，需要使用演讲稿的事情愈发增多。优质的演讲稿该怎么样去写呢？下面是小编为大家整理的演讲稿，欢迎大家分享阅读。

外包客服演讲稿篇一

大家好！首先感谢领导们给我这次机会让我站在这里，来进行移动客服竞聘演讲。相信这次竞聘将是我未来人生中的一大转折。

中国移动通信的服务理念是“沟通从心开始”。我认为：要切实做好“沟通从心开始”，必须要做到“沟通从‘新’开始”和“沟通从‘行’开始”。也就是说我们每一位员工不仅仅要有服务创新的意思，而且更重要的是要将这种服务创新的意思应用到实际工作中去。

打造服务品牌这就要求我们的服务不能只停留在表面要向深层次发展。服务要向深层次发展：首先，要强化员工服务意识，认识到做好服务，不仅关系到企业的生死存亡和发展，更容量的多少不取决于最长的木板或全部木板长度的平均值，而取决于最短那块木板。

我认为基层管理者首先应该是一名劳动者，是为企业、为员工、为客户的服务者。所以说在制度面前要人人平等，管理者要带头遵守各项制度，自觉接受制度的约束，率先垂范。要求员工做到的管理者自己应该首先作到。另外管理者要敢于承担责任，要为其管理范围内员工的行为和结果负责，要为企业负责。只有这样才能树立起管理者的威信，员工才能和您心往一处想、劲往一处使，抛弃个人得失，追求着企业的追求，幸福着企业的幸福，做到“金杯银杯不如客户的口碑，

金奖银奖不如客户的夸奖”。最终达到客户完全满意的宗旨。总之，只要我们挥动创新的指挥棒，齐奏市场的乐章，合唱服务的主旋律，中国移动的音乐一定会更加美妙动听。

外包客服演讲稿篇二

大家好！

我是客服代表，我叫xx[]在进入主题之前我先做一下自我介绍。我是20xx年5月进入公司工作，在近2年的工作中，我觉得我的个人价值得到了前所未有的体现：作为公司的一名员工，工作中在为公司树立良好的公司服务形象上做出了自己的贡献，并在工作效率和质量方面以实际的成绩量化了自己的贡献，在公司的各项评比中取得了成绩。作为一位为客户服务的专业人员，在工作中帮助用户解决用户在使用中的疑难、故障，理解用户情绪，及时安抚用户，运用自己的各项能力将优势服务与工作数量有机统一。作为我本人，个人能力得到了发挥与展现，实现了自我价值，并从客户那里得到精神回报，从公司得到物质回报。

对于班长职务的认知：在整个呼叫中心，班是最小的工作单位，每个班的成绩会直接影响呼叫中心的工作整体成绩提升，班长的能力决定整个小组的能力发挥，所以班长是否尽到职责关系到客服中心的整体作用的发挥。班长是连接客服代表与呼叫中心领导的关键，各级领导颁布新的动向与计划，将主要情况分派给班长，具体的内容与实施是由班长去执行，所以班长的理解能力、表达能力与执行力才是直接作用于各个客服代表。班长的思维正确与否，关系到领导精神是否正确被传达、正确被执行。班长的作用不容小觑。

优势：

总结归纳能力：能够将现有工作方法运用到实际工作当中，并取其精华优化现有方案，使得在工作中形成自有体系，对

提高服务效率、提高服务质量产生了促进作用。

理解能力与沟通能力：在电话中与用户沟通，不能借助肢体语言的情况下，能够快速、全面理解用户所讲内容，用户并不是专业人员，不能用太专业的术语向我描述他实际使用中的困难、故障，这时候就需要我抓住用户所讲的关键词语，理解用户意图。在了解到用户意图后，以工作经验会提供给用户解决方法，但用户也不都是年轻人，简单的描述老人可能不能理解，沟通能力就显得举足轻重，针对各种用户情况组织不同的表达内容，使得在帮助各种用户尽快尽美地解决问题，还不能影响工作效率与质量。

适应能力：在实施了优化方案后，以第一名的成绩参加了派单岗的轮换，在派单过程中取得了优秀派单员的成绩；回到话务岗后，在最短时间内调换角色，使得第一名的成绩没有旁落。足以说明适应能力在工作中重要的作用，在进入新的岗位后，避免长时间的适应过程。

组织能力与领导能力：这次公司组织的交流活动中，在本班班长因病缺席的情况下，带领组内人员，组织节目内容、组织排练，并在最后的表演中取得了优胜；在交流活动的过程中，担当了领导、组织者的角色。

劣势：由于进入公司时间尚短，威信方面是最大的劣势，但是我相信没有什么是一成不变的，如果给我机会，我一定能将劣势转化成优势，把缺乏威信转化成具有亲和力，这样才能与小组成员加强沟通，加强了解。将小组内的工作做到尽善尽美。

工作方向：话务员的工作中，我经常想象：要是我的班长……就好了。如果给我当班长的机会，我一定会朝着我的期望去实现工作的方向。比如：帮话务员分担工作压力，具体表现就是多帮助话务员解决客户投诉的问题，这是一个班长加强小组凝聚力的最好方法。让组员知道有人在关注他们

的困难。第二就是帮助话务员及时反映在实际工作中遇到的问题，得到解答后第一时间传达给大家，避免出现不必要的投诉。第三就是协调组员和质检的关系。

提升团队绩效的步骤、如何提高员工满意度

第二，语音质检。大多数人都觉得接听电话的质量与数量是矛盾的，其实也不尽然。依然是找出语音成绩高的人的经验，比如说在同一种情况下哪一种方式能够让用户更好的接受话务员传达的信息，将优秀语音中可以借鉴的语句当做示范语音借鉴学习。

第三，绩效考核。首先将绩效考核的所占比重让话务员心中有数，这样才能让话务员重视每次考试。重视起来了，成绩提高就只剩时间问题了。

这样一步步将绩效成绩提高，我想员工的满意度也就有了经济基础了。接下来就是从工作态度上感染组员，比如主动接听疑难用户来电，避免造成用户不满、话务员压力和不必要的投诉。及时查询故障小区，避免话务员做无用排查、建单甚至回拨用户。积极听取组员意见，等。从精神方面关心员工，我想满意度的问题可以迎刃而解了。

外包客服演讲稿篇三

大家好！

我叫&&，我是一个乐观、细心、性格温和的人，我对待工作很认真、负责，能够积极完成各项任务，是一个有进取心的人。

我最大的特点是亲和力强，容易给人留下良好而深刻的第一

印象，具有较强的随机应变能力和遇到突发情况处变不惊，保持清醒头脑和谨慎工作态度的能力。独立性强，诚实且有责任心。

我的座右铭是“吃得苦中苦，方为人上人”。做事认真细致，有耐心和毅力的我，能够换位思考和以大局为重，具有团队精神，且适应环境的能力也很强，具有良好的沟通能力和协调能力，具有良好的服务意识。此外，我还有较强的学习创新能力，能够虚心学习，不浮躁，遇到自己不熟悉的领域，能够沉得下心来从头开始学习，从基层小事做起，能够开动脑筋。想象力丰富，喜欢运用联想和跳跃思维来解决学习和生活中的问题。

我的心理承受能力较强，能够克服和正确缓解工作中的紧张压力，每天保持微笑和乐观向上的心态。

总之，我觉得自己各方面都很适合担任客服这份工作。我知道客服这项工对于公司来说很重要，我一定会尽百分之百的努力做好，争取让公司能够有辉煌的明天。

大家好!我叫×××，毕业于××学校××专业，选修***。在学校期间，主修的专业课有×××，根据所学的知识，也参加过一些具体项目的事实，比如学院独有的精品课×××，在其中负责××主模块或者担任××组长工作，应用了×××技能及财务知识等，取得了×××什么样的成果。并在实践中，加深了对××的认识，提高了此类工作的实际操作能力。

另外，在学校中也参加过一些社团活动，在其中加强了和同学们的交流，全方面认识了团队协作的带来的效率，对团队合作和责任感有了新的感受和知识。个性上，首先是比较诚实、乐观、热情。

其次，具有团队精神，踏实努力，很强的责任心。在这里应

聘贵企业的××职位，是想将自己的`所学得到充分发挥，并在这里学习成长。

希望有这样的机会，能和诸位成为同事。我的情况大概就是这样，请问有什么其他方面想要了解的么?我会如实一一回答您的提问。谢谢!

我是一个开朗大方，性格外向，每做一件事情都要求最好，能刻苦承担每一件事情。

我坚信，自己学到的知识和勤奋努力都将取得收获，请给我一个机会，我将为公司的发展贡献自己的一份力量。

外包客服演讲稿篇四

大家好!

首先，我向大家做个自我介绍。我叫xx[]汉族，今年33岁，本科学历，现任龙门分局副分局长。时光飞逝，转眼间离我上次参加竞聘已经过去整整三年的时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局的管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新的岗位：营业客服班长。

我从进入电信公司以来，一直工作在一线，从山区到丘陵，从乡镇到县城，所以我了解一线营业员所需，熟知一线用户所想。对于营业员，要严格按照公司的各项规定来要求他们。营业厅陈设，服务用语，工作态度，衣着打扮，资料录入，资金归集等等，样样都要做细做精。对于用户，我们要耐心介绍各项业务，推荐合适的业务类型给他们，能办理e9的绝不办理e8;能办理融合业务的绝不办理单产品。

boss系统的业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务的政策我都熟知，能够及时准确的宣传给用户。资金

的归集稽核以及资料的录入我都能自己操作。

因为一直以来长期工作在基层，长年累月面对不同类型的客户，经过长期的锻炼，在面对各种客户挑剔的时候可以从容不迫的应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文来报道各种典型的案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘的优势。如果我今天的竞聘成功了，我将在新的工作岗位上一如既往兢兢业业的努力工作；如果没有成功，我会找出不足，加强自身的学习，期待下次的成功。

谢谢大家！

外包客服演讲稿篇五

怎样才算爱岗敬业呢？

爱岗敬业就是要做好自己的本职工作，从身边的小事做起，日事日毕，努力学习业务知识、服务技能、搞好每一个职能岗位，做好每一次巡检，填好每一张记录。总之，待人接物、为人处事，都要做到从我做起，把小事做好，以热情诚恳的态度做好今天的工作；没有任何借口，任劳任怨做好自己的本职工作，当接到领导交办工作的时候，我们要尽心、尽职、尽责以最大的努力完成领导分配的各项任务。这就是爱岗敬业！

细节决定成败，精益求精争创一流业绩。有哲学家说过“细节差之毫厘，结果谬之千里”，真理和谬论往往只有一步之遥。相信大家都有这样的体验，一个错误的经营决策，会失掉消费市场，失去消费者的捧场，可以使若干年的努力泡汤，这就是细节的重要。看看今天的公司，从做好每一天事和做好每一件事入手，精诚团结、精细管理，各项工作都取得了较好的成绩，经营规模不断扩大，经营效果明显改观，员工

收入增长，事实证明细节是成功的关键，事事精细成就百事。如果我们人人都精细，就能成就公司繁荣兴旺的明天。

在我们公司，我们老总带领的一班人，以身垂范、呕心沥血，实行宏观控制、微观搞活的经营管理策略，使我们学到很多知识，使我们中层管理人员变得聪明和成长起来，为公司增添了新的血液与活力。

实现人生价值，永无止境追求自我完善。在平凡的岗位上如何实现人生价值？有句广告说得好“思想有多远，我们就走多远！”，一个人的价值取决于人生的奋斗目标，也是人生进步的动力，我不想过高的理论和奢望，我的价值观很简单，废寝忘食、绞尽脑汁，在自己任职的岗位上做出新的成绩，能让客人宾至如归，能得到经理的一声肯定；付出的努力能得到同事的一声赞许，就足以使我欣喜万分。这就是我在平凡工作岗位上无怨无悔的动力所在，一个人的价值靠追求实现，靠别人评价来衡量。如果我们每个人都在自己平凡的岗位上做出自己的价值，那么就能实现公司的兴旺发达！美好明天靠大家共同创造！

同志们，平凡的我们也许不会有什么轰轰烈烈的大事迹，但是我们都是公司的一员，公司的明天也就是我们的明天，既然投身到这一份事业，就应该不负领导的期望，锲而不舍的干下去，我想，等我们白发苍苍的时候，再回首我们曾经共同奋斗的日子，我们会感到无比的自豪、感到无尚的荣光！

外包客服演讲稿篇六

- 1、提供乙方为其天猫商城店铺设计所需相关产品的资料、图片、产品卖点文案内容，并确保其真实性、合法性，同时负责执行方案中涉及到的需要双方配合的其他工作。
- 2、负责对乙方的设计方案、推广方案、实施方案提出意见，并最终经过甲乙双方认可后由乙方实施。

3、提供乙方天猫商城店铺相关的管理账号、密码，帐号、密码如有修改及时告知乙方。同步向乙方提供店铺前期运营相关真实数据并对此负全部责任。

4、涉及甲方店铺运营中相关付费广告推广，甲方应积极配合费用支付，保证乙方方案的顺利执行，同时甲方有权进行监督。

5、甲方应按照合同条款按时向乙方支付基础服务费及佣金。

6、如果甲方有阶段性特殊需求，乙方将根据实际情况予以协助；由乙方提出活动方案以及活动费用预算，甲方应积极配合费用支付，保证乙方方案的顺利执行，同时甲方有权进行监督。

外包客服演讲稿篇七

着信息技术的飞速发展，企业为了保持和扩大市场份额，必须利用外部资源，服务外包就成为一种有效模式。下面是有20xx呼叫中心客服外包方案，欢迎参阅。

一、外包的引入

要构建一个呼叫中心，平均一个人工座席的建设成本大约是10万元；但事实上，呼叫中心的建设成本仅占总投入的30%，消耗在电信线路租用，维护等方面的运营费用要占到总投入的70%；呼叫中心的优质、高效的运营模式，对于管理人员和座席代表的素质要求非常高，使得坐席的管理成本很高。

是资本市场的需要而非用户市场的需要促成了电信外包趋势的产生和发展。越来越多的传统运营商受制于资本市场，力求提高arpu[averagerevenueperuser]值时，这样的直接后果是考虑把一部分业务和运作维护批发外包出去以降低经营的

成本和风险，加速投资回报，以便集中更多的精力在网络升级和技术进步上。

二、外包原则

为了实现成本最小化和利润的最大化，很多企业最终会选择将服务委托给专业的呼叫中心外包运营商来完成。在这个选择中，服务提供商承担硬件，软件和人工成本，并提供高效的服务水准，保持客户对企业的忠诚度，增长企业效益等多方面服务；而企业只需支付服务费用就可以了。

坐席外包，主要是指服务提供商和虚拟运营商合作，为特定客户提供专门人工坐席服务：首先由客户指定需要的坐席量和服务内容，向服务商申请坐席租赁服务；由服务商负责软、硬件的提供、维护和修改，必要时提供场地；客户负责坐席人员的管理；虚拟运营商负责产品上线、开通。

三、总体架构

系统接入方式□pstn□ss7□ipgateway

坐席通话方式：电话直连□voip

信息传递方式□tcp/ip□internet

基本硬件结构□dialogicngn多媒体网络平台

四、基本坐席功能

所有可供外包的坐席都应支持以下部分功能：

4.1. 电话号码查询

根据客户提供的信息，查询相应的联系电话；

4.2. 人工障碍受理

了解客户故障信息，根据故障性质，确认受理方式和方法；

4.3. 人工投诉建议

虚心接受客户批评，主动反映客户情况，督促解决客户问题；

4.4. 人工业务受理

接待客户请求，及时登记和反馈信息；

4.5. 人工话费查询

认真核实客户身份，正确查找话费信息；

4.6. 人工业务咨询

耐心解答客户问题，积极介绍专业知识；

4.7. 主动呼叫服务

定时、按需外呼：如发送个别通知、反馈客户信息等；

4.8. 坐席呼叫转接

4.9. 员工登录管理

只有班长才有，并可根据登录情况做监听、统计等功能。

五、外包形式

5.1. 系统维护与管理

一般地，外包系统软件的维护、管理、升级由软件提供商负

责;相关硬件的更新、维护、升级由硬件提供商和软件提供商共同合作完成。

5.2. 场地租赁

有条件的集成商可以采用租赁的方式，解决客户场地环境不足的困难。

5.3. 坐席共享与坐席独占

个别情况下，如客户对坐席需求量较小，资金投入少，不适合长期提供固定坐席服务，那么可以采用坐席共享方式，使某些坐席能够同时为不同的客户服务，这对坐席的素质就有了更高的要求，但成本和各项费用都会减少。

无论是共享坐席还是独占坐席，都既可以在本地，也可以在远端。共享坐席的数量可以灵活分配，但管理和维护有一定的困难。

5.4. 资本运作

承包商的资金即可以一次性注入，又可以分期、分批投入;集成商的系统需要根据实际需要不断改进、扩建。

六、应用领域

电信、金融、电力、邮政

铁路、寻呼、保险、证券

政府、旅游、媒体、运输

全球化进程的加快以及金融危机的加剧促使外包呼叫中心市场逐步升温，越来越多的企业和政府开始调整战略，剥离自身的非核心业务，降低运营成本，把“客户服务”外包给专

业呼叫中心，从而集中人力、财力、物力与精力，专注于核心竞争力的提升。

因此，这种需求推动了外包呼叫中心的崛起。

外包呼叫中心运营商该如何选择适合自己的呼叫中心，以控制外包投资及运营管理成本?如何提高外包服务质量及外包的运营效率?如何建立外包业务的合作渠道体系加速推广外包业务?是每个外包服务商必须要面临的问题。本解决方案将为您提供上述问题的参考。

一、外包呼叫中心解决方案要点

灵活多样化的外包座席接入及部署方式灵活多样化：外包企业对座席的租用方式会提出不同的要求，可能在企业内部、可能在外包服务商的机房，也可能在其他区域。如何方便、快捷、低成本地实现座席部署是外包呼叫中心所必须能达到的要求。

分权分域的外包管理平台：外包呼叫中心商业化、规模化、跨区域运营，需要端到端的统一的外包业务运营管理平台，实现多级用户的分权分域的独立自助管理服务。

二、图形化的实时现场管理工具

web系统监控功能，坐席状态实时图形化展示。

预测式外呼功能：在外包业务中，外呼的需求逐步增加，基于外呼的外包是外包呼叫中心的主要业务之一。外包企业看重外包服务商的外呼系统主要是因为外包服务商能够提供专业的呼叫中心平台。在外呼的功能上，预测式呼出、预览式呼出、自动呼出、多媒体呼出是外包呼叫中心cti平台应该具备的功能。特别是预测式外呼功能能够有效提升外呼的效率，降低人力成本，是基于外呼的外包呼叫中心重点必备功能。

网络呼叫中心容灾备份：外包呼叫中心是面对大客户、企业客户的平台，对系统的安全性有很高的要求。网络呼叫中心实现多个呼叫中心之间资源共享、负荷分担、统一路由，可以方便实现多系统的容灾备份。网络呼叫中心是外包呼叫中心规模化发展的必然趋势。

三、外包呼叫中心解决方案功能

呼入类外包：客户服务、客户销售、技术支持、预约登记、工单流转等；

呼出类外包：市场调查、市场营销、客户回访、客户关怀、电话销售；

呼入呼出混合外包：客户服务、客户销售等。

1、外包呼叫中心的市场需求

去年，无论制造业、服务业、物流业还是it业，也无论是在中国或者在国外，大家都在热烈的讨论“客户关系管理(crm)”这个东西。大家的一致共识是：企业运营需要从原来的“以产品为中心”转向“以客户为中心”。很多的企业开始兴建自己的客服关系管理系统，整理客户资料，想方设法提高用户的满意度。而呼叫中心作为企业与客户的直接交流桥梁很快的提到建设的日程中来。

另外去年在中国还发生了一件意义重大的事件，那就是中国正式加入到世界贸易组织(wto)[]今后会有更多的外资进入到中国来办企业、投资，其中不乏实力雄厚的跨国大型企业。外资的进入将会进一步加剧企业间的竞争。在这样的背景下，企业呼叫中心的需求在20xx年将会飞速增长。

但是建设一个呼叫中心一方面需要较大的硬件投资，另一方面需要专人提供服务(座席)、专人维护、专人管理这些投入

将会更大。许多跨国公司的中国分部和中国本地企业没有实力或者没有精力建一个自己的呼叫中心，这时候他们非常需要能有给他们提供呼叫中心出租业务的公司。这样就造就了20xx年一个非常大的呼叫中心外包市场。

2、如何开展呼叫中心业务？

2.1开展传统业务

所谓的传统业务就是指利用传统电话、传真结合自动语音系统、人工座席系统开展的呼叫中心业务，这实际上是第二代呼叫中心的功能。下面我们把它分成三类来介绍。

(1) 客户服务中心；

(2) 客户联系中心；

(3) 产品销售中心；

2.2开展与互联网结合的业务：

(1) 网上呼叫中心；

(2) 网上交易。

2.3开展与移动网结合的业务

(1) 手机短讯服务；

(2) gprs服务 □gprs业务将会是移动公司在20xx年一个主推的业务，利用gprs网络和采用基于j2me的手机可以方便的实现“永远在线随时交易”的功能，以及手机sim卡可以很好解决交易的的身份凭证问题这一优势，我们可以开展许多对用户来说有使用价值的增值业务。

3、外包呼叫中心如何盈利？

3.1 哪些企业需要外包呼叫中心？

3.2 外包呼叫中心盈利分析

3.3 建立外包呼叫中心的要点：

(1) 业务平台分离；

(2) 方便的二次开发；

(3) 坐席分组管理；

(4) 智能路由系统；

(5) 完备的计费统计系统。

4、新太可以提供的支撑平台

十五年来，新太公司一如既往地致力于信息产业平台技术的研究和开发工作。前后共推出了4代平台，在我国的电信事业的发展中贡献了重要的力量。

目前新太的各种平台在全国声讯市场的占有率达到了65%以上，此外我们的平台在电信1000号、联通1001号、邮政客服中心、银行、证券、企业呼叫中心的市场上都有极高的占有率。

针对专门的话费批发业务运营商，我们推荐采用如下平台：新太nap20xx平台、新太ivsp平台或者新太ipswitch平台。新太nap20xx平台是基于语音板卡的后置交换平台，具有较高的性价比，和稳定的总体性能；ivsp是前端为硬件交换机的高性能，大容量，高稳定性平台；而ipswitch平台采用了业界最先进的软交换技术，以及compactpci技术，以企业级交换机

的价格提供了电信级交换机的性能，可以非常方便的融入到下一代网络(ngn)中。是目前新太最先进的智能语音平台。

外包客服演讲稿篇八

各位领导、各位同事：

大家好！

我叫lw54我的竞聘目标是：旗舰店客服组长。

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！

客服专家：在09年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，{我先帮你解决问题，之后咱俩再沟通其他事情}平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

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。

任职目标：

- 1、使我们小组的每位员工都能够充分发挥自己的优势和长处。
- 2、与其他小组形成工作上竞争的良好状态。
- 3、形成学习为主的小组氛围。

为完成这些目标，我准备按照以下思路开展工作：

- 1、管理好自己，要成为一个优秀团队的管理者，自己在各方面一定要做的最好，是团队的榜样，把自己优良的工作作风带到团队中，影响到每一位团队中的成员，用真诚去打动每

一位成员加强自身专业能力，在业务知识方面多学习，能指导组员工作。

2、管理和沟通方面：我会及时总结日常工作，不断反思，对本部门的现状，问题作出分析、预测和规划，反馈给相关部门并提出有效的意见及建议，为高层决策提供相关依据和报告。做好跨部门间的沟通，本部门内的沟通，员工工作中的问题、思想动态等等。

3、在团队中建立好学习和培训工作，结合公司的文化把自己的工作技能运用到实际工作中，传授给团队中的每一个成员，在团队中培养良好严谨的工作作风。

4. 带领小组成员完成领导下达的任务，充分发挥每一个小组成员的能力；

以上就是我个人的竞聘组长演讲，希望能和各位朋友分享！请再次允许我以那首名字叫《责任》的诗结束：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。

一是有较为扎实的专业知识。自青干院毕业参加工作以来，我始终不忘学习专业知识，不断地丰富自己、提高自己。参加了我公司的各种业务培训和消防、安全等知识的学习。又参加了豪才律师事务所就山东物业管理法律法规讲座的学习。使我的专业素养和业务水平不断提高。

二是有丰富的实践经验。三年的物业管理工作经历，使我熟练掌握各项业务操作流程和处理各种突发事件及各项业务管理规定与操作规程，掌握园区管理、装修监管等基本理论知识。深知各项资料档案从业务办理到整理归案，任何问题的防范主要在于是制度的执行与落实，知道客服主管工作的职责任务，明白做客服主管所必备的素质和要求。

三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过不断学习和锻炼，自己的业务能力、组织协调能力、判断分析能力、具体处理客服工作中实际能力都有了很大提高，能够胜任客服主管工作。假若我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面配合做好客服主管一职，提高客服服务工作质效，树立客服主管优质的形象。我的目标是：我与客服主管共发展。

1、加强学习，全面提高自身素质。努力学习各种新知识，适应形势发展的需要。贯彻执行好国家有关物业管理法规和公司内部规章制度及操作规程。在思想上树立主人公的观念，以全局为重，以事业为重，以公司发展为重，将自己的才智毫无保留的贡献出来，不当摆设。在工作中，维护鑫苑形象，维护团队形象，讲团结顾大局，摆正位置，当好主角。做到“三个服从”，即个人服从公司，感情服从原则，主观服从客观。做到服务不缺位，主动不偏位，融洽不空位。让领导放心，业主满意。

2、履行职责，不断强化决策管理。一是组织好各项档案资料的真实、准确、及时、完整地提供业主信息，严格岗位分工及岗位轮换，规范操作，防范操作不明确，确保客服业务的正常开展。二是本着严格、优化的原则，组织拟定好客服日常检查计划，每周对客服工作进行重点检查，对检查出的问题及时进行纠正。督促落实好整改上级检查及外部检查等发现的问题，重点做好日常管理检查，在装修监管、工程问题的处理，业主的报修，确保真实相符；三是做好日常前台报修及接单工作，对重点问题、紧急问题按照规定严格进行管理。人员岗位变动时重要物品、数据的监交工作，对调、休班严格管理，以免造成因工作的交接造成的不必要的问题。

3、开拓进取，创新工作方法。创新永远是我们工作的灵魂。随着小区逐步走向成熟，我们的工作思想也应把处理问题重点转到客户满意度。中国建行全面实施的股份制改革，这是贯彻落实党的十六大和十六界三中全会精神，加快金融改革，

促进金融业健康发展的重大决策，也是我国金融业一次全新的改革实践，通过股份制改造，我行将成为资本充足，内控严密，运营安全，服务和效益良好的现代金融企业。因此，对于不断创新基层内部管理，完善会计监督机制，创新会计信息质量和风险防范能力工作将成为我们的重点工作。围绕以上方面，在工作中我将重点对支行业务发展过程中存在的问题进行专题分析研究，提出整改意见，落实好整改情况；配合支行负责人协调好与上级行及当地与财会活动有关部门之间的关系；实施好会计基础规范化等级管理创新。

4、拓展服务理念，打造优质服务品牌。本着“银企双赢共谋发展”的服务宗旨，秉承“心系万家银行业务拓展”的服务理念，追求“我与银行共发展”的服务目标，坚持做到定期或不定期组织财会人员进行业务知识和操作技能的学习和培训工作，以熟练的技能为客户服务。配合支行对综合实力强、经营管理规范、业绩良好、有品牌优势、资信良好的企业 and 个体工商户，尤其是资信20强的企业，加强会计业务合作，为开发商、消费者等提供限时、首问责任制评估、快捷办理的优质服务；全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。在会计规范化服务达标基础上，推出首问责任制、一次性告知制、同岗替代制、限时办结制、办事制和例会制等为客户提供差异性、个性化的服务。体会服务就是品牌、服务就是管理的深刻内涵，为建行业务的增长奠定了坚实的基础和良好的环境。

尊敬的各位领导，各位评委，在我的竞聘演说结束时，我还想说的是，我也许还不成熟，也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。西方一位哲学家说过：给他一个支点，他会把地球撬起来。我要说的是：给我这个职位，我一定会做得更精彩！

谢谢大家！