

# 客服演讲稿自我介绍(大全9篇)

演讲稿要求内容充实，条理清楚，重点突出。在社会发展不断提速的今天，演讲稿在我们的视野里出现的频率越来越高。那么演讲稿怎么写才恰当呢？以下我给大家整理了一些优质的演讲稿模板范文，希望对大家能够有所帮助。

## 客服演讲稿自我介绍篇一

你们好！

我竞聘的岗位是客服岗位。

首先要借此机会衷心地道一声“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，更不怨天尤人，干一行，爱一行，努力把本职工作做得最好。

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

## 客服演讲稿自我介绍篇二

### 本文目录

1. 客服演讲稿
2. 客服竞聘演讲稿
3. 客服培训主管的竞聘演讲稿
4. 客服经理竞聘演讲稿范文

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。

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！

客服演讲稿（2） | 返回目录

尊敬的各位领导，各位同事：

你们好！

非常感谢公司给我这次竞聘物业客服的宝贵机会，感谢公司

给我一个自我展示的平台，给我一次学习、锻炼自己的好机会。

我叫□xx岁，学历□xx年毕业于，专业□xx年xx月xx日加入管理服务有限公司，担任客服工作至今。

加入物业公司以来，已有xx个月□xx个月来，我从对物业知识的一无所知，到业务熟悉，让我学到了许多，懂得工作积极向上，团结同事，尊重领导的好习惯，养成了吃苦耐劳，认认真真肯干的好作风。也让我在这个工作岗位上，始终能够保持着良好的心态工作，能够虚心学习他人的长处，吸纳他人处理工作事务的好方法、好经验。能够积极主动履行工作职责，能够及时完成领导交办的其他工作任务。总之，这短短xx个月，打开了我人生的另一扇窗，掌握了一项新的工作技能，我非常感谢培养我的领导，让我有如此大的收获，谢谢你们！

我参加这次物业客服的竞聘，理由很简单。我认为我有以下几点优势：

- 1、本人有着办公室公共事务处理的相关专业知识和业务操作技能，自毕业参加工作以来，我参加过等工作，在沟通与处理事情方面有足够的耐心与诚心，这是客服工作不可缺少的。在计算机方面是我的专长，办公室公文处理，业主客户档案管理方面，我逐步在尝试进行信息化管理。作为专业的物业管理公司来说，信息化将是以后的必然趋势。相信我的这一专长，可以更好地服务于公司，服务于广大业主。

- 2、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事务的能力都有了很大提高，能够胜任客服工作。

3、总是以极大的热情投入工作中。具体表现在：(1)、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。(2)、报修及时，维修到位。(3)、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。

4、以公司为家，以领导交付的事情为荣，并认真地按时完成，任劳任怨，爱岗敬业。

如果这次竞聘成功，我将更加努力做好客服工作，树立优质客服形象，本着公司的利益，维护好公司形象，维护好公司声誉的原则，积极主动的开展服务工作。

(1)加强学习，全面提高自身素质。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，努力掌握小区管理、装修监管等基本理论知识。努力学习会计专业知识，适应形势发展的需要。不断地丰富自己、提高自己，时刻准备着将现有的客服及出纳工作做到最好。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。

(2)规范业主的档案资料管理，全面实施信息化管理。只有这样在业主、顾客有所需求时，我们才能在最短的时间内找出准确顾客信息，采取最有效的针对性服务措施。

(3)加强现场的巡视力度，强化一线管理。物业服务工作非常重要的一个方面就是巡视现场，做到对小区细节的了解，才能及时发现小区内存在的问题。

(4)强化情感沟通，促进和谐双赢。平日多加强与业主的沟通，只有多接触才能增进彼此之间的了解，只有多沟通才能更切合实际的掌握业主对物业的需求和意见，只有平时多沟通建立起一定的情感基础，才能在遇到问题时争取到业主更多的理解和支持，提高业主满意的微笑，因为业主满意的微笑是

收缴各项管理费的保障。

(5) 保质保量完成领导交办的每一项工作任务。

各位领导，各位同事，我作为物业公司的普通一员，在公司工作的这段时间，让我懂得勤于学习，吃苦耐劳，踏踏实实做人道理。xx个月的时间，我也对公司产生很深厚的感情，不管这次竞聘结果如何，我感谢公司给我这一次竞聘的机会，祝愿物业公司的明天更加辉煌！

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xx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，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、资信良好的企业和个体工商户，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！

客服演讲稿（3） | 返回目录

尊敬的各位领导：

大家好！

我很高兴今天来竞聘培训主管的职位。非常感谢各位领导给了我向大家介绍自己，接受检验和挑战的机会。我将客观地说明我自己所具备的应聘能力，全面地论述我对于做好客服工作的总体思路和具体措施，并且，将心悦诚服地接受各位

领导的评判。

我可以毫不犹豫地告诉大家，竞争这个位置我起码有七大优势：

### 一、思想端正，心态积极

从发行部开展竞聘上岗以来，这几年的工作经历使我对岗位竞聘的认识从思想上有了深层次的理解，我们无论是否参与竞选，作为海峡导报大家庭的成员，关心我们部门自身的队伍建设是我们每个人最起码的职责，而参与更是关心的直接体现，也是面对报业发展形势下的自我挑战，只有敢于拿出自己的优势与不足，同大家比一比，看看你到底几斤几两，不论结果是成功还是失败，能够战胜自我就是很可贵的进步，平庸与退缩迟早会被前进的脚步所淘汰。

### 二、爱岗敬业、认真负责

职务与权力并不画等号，而与责任息息相关，作为部门主管既是领导决策的执行者，又是领导决策的参谋者。我不仅要带领本岗位员工努力完成领导下达的计划任务，还要对本部门的现状，问题和前景作出分析、预测和规划，为高层决策提供相关依据和报告。在今后的工作中更不会拿着“鸡毛当令箭”，而是既要做好自身的本职工作，又要负起整个岗位的责任。

### 三、严格自律、防微杜渐

竞聘是报社人事体制与优秀企业接轨的桥梁，竞聘是一种责任，竞聘是一种奉献，主管竞聘是主管岗位对报社的承诺。凡是都要从报社大局和员工的利益出发，以身正求公正，以公正换人心，做到严格自律，防微杜渐。

### 四、肯干勤学、适应性强

几年来历任发行站站长、培训主管、兼任客服主管等，对相关岗位的适应都曾挑战过。现在虽不能说对客服工作和培训工作的整合很在行，但我相信凭着个人现有素质加肯干勤学精神，定能克服困难，成为一个称职的培训（客服）主管。

## 五、善于团结同事，服务意识强

不论是外面的客户，还是内部的同事，都能做到对外服务和对内服务一样热情，对上服务和向下服务一样周到。

## 六、受过专业的培训和学习

曾多次参加“客服经理”研讨班的学习和ptt讲师班的（训练，对客服工作和培训工作有相关的专业技能知识。

## 七、熟悉培训和客服工作的现状及改善措施

### 1、客服工作方面：

从近几年的实践中体会到，当前客服工作应加强解决的是：“三点问题”。

**突出重点：**完善服务体系的建立和流程制定，以让我们的服务体系通过iso9000认证为今年工作目标。首先是配送流程的制定，只要把配送流程理顺，才能进一步提升服务质量，更好地做好多种经营的配送；其次是加大服务监督力度，迫使一线员工养成配送自检习惯，促进对错送、漏送的自我检查；再次延伸服务品质，变被动服务为主动服务逐层抽查。

**注重特点：**加强文化建设、开展服务知识竞赛、套报竞赛等、定期开展服务交流会议。

**解决难点：**主动深入一线站点进行辅导训练，对员工的培训不仅要注重言传、更要加强身教：“跟我来、听我说、学我

做”。

## 2、培训工作方面：

培训工作是抓好发行团队的重要环节，培训是规范发行队伍及提高发行队伍素质的一种手段，同时也是规范制度和发行领导对发行队伍的指导及影响。当然，要做好培训工作不仅仅只是简单的说教，而要注意与年度战略目标相结合，尤其是在“古田会议”上提出的多种经营战略规划。我认为今年在培训规划的重点应放在以下四方面：其一是主抓站长、组长和骨干员工的培训，促进站点建立核心管理层；其二定期开展配送服务的培训，引导员工对开展多种经营重要意义的认识，并在各站形成制度化，而不是流于形式；其三是在不耽误正常工作的情况下轮番培训，滚动培训；其四是开展以老带新，以先进带后进，手把手的传递经验，心连心的培训交流。

由于这些优势，所以我觉得：“也许我不是最在行的，但我是最专业的；也许我不是最优秀的，但我是最适合的”。如果组织信任，这次竞聘成功后，我既可迅速上岗，立即进入角色。

谢谢大家！

客服演讲稿（4） | 返回目录

尊敬的各位领导、各位评委、同事们：

首先，由衷地感谢领导和同志们给我提供了这样一个展示自我、公平竞争的机会。记得大哲学家苏格拉底曾经说过：“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。”今天，我正是为了追求与永安财产保险公司共发展，在勤奋工作中在实现人生价值的理想，才义无反顾地走上了这个挑战自我的讲台，参加客户服务部经理助理的竞聘。此刻，我最想说

的一句话就是：“请相信，我能行”。（坚定、有力的）

为了便于大家对我有一个较全面的了解，我先简单介绍一下自己的情况：

我叫，学历，入党积极分子。我xx年x月加入财产保险股份有限公司中心支公司，历任业务发展部副经理、经理等职务。

今天，我之所以如此自信，是因为我具有以下优势：

首先，我热爱工作，具有较强的工作能力

记得有人曾经说过，做不好工作的理由可以有很多，但要做好工

作，只需两个就够了，那就是热爱。我虽然来到公司的时间不长，但我深深地热爱着自己的工作。\*年来，正是这份热爱，激励着我挥洒汗水，拼搏奉献，书写辉煌。由于在工作中业绩突出，我曾经获得展业精英，展业能手等荣誉称号。而且，由于一直做部门负责人，主持日常工作，也锻炼提高了我的管理能力，这些都是我做好今后工作的有力保障。

其次，我具有良好的综合素质

我具有“大雪压青松，青松挺且直”的坚毅品格，能够承担繁重工作的压力和挑战，永远不向困难低头；同时，我为人谦和，能够较好地团结、带领大家做好工作，具有良好的群众基础；另外，我刚过而立之年，有着年轻人特有的热情与干劲，可以创造性地开展

工作。当好经理助理，最重要的是认清角色、摆正位置，积极主动配合经理做好部门的工作。我要从工作大局出发，围绕部门的中心工作，真诚讲团结，讲奉献，主动拒功揽过，作好经理的参谋、助手。并主动做好分管的内勤工作，做到尽职，

不越权;补位，不越位，同心同德做好工作。

有道是“严则兴,松则衰”。我要在经理的领导下，加强对部门和员工的管理。要建立健全各项规章制度，严格落实科学的管理规范，加强对员工绩效的评估和考核，向管理要效益，以管理促效益，最终达到“一加一大于二”的最佳管理效果；同时我还要注重以人为本，实行人性化管理，努力打造团结、和谐，健康的，高效运作的集体。

客服部门天天与客户打交道。员工的一言一行，不仅代表着个人，更代表着公司的整体形象。特别是在我们接触的理赔案件中，客户往往会因出险而情绪烦躁。这时就更需要我们的客服人员树立“以客户为中心”的理念，无论是接待客户来电还是来访，都要做到热情周到、态度诚恳、微笑待客、有问必答，尽最大努力帮助客户解决实际问题，以我们的优质服务感动客户。

有道是“细节决定成败”。内勤工作涉及到单证催收，缮制赔案，赔款领取等方方面面的工作，比较琐碎，就更需要我们细致认真。在工作中，我要严格要求员工，一丝不苟地做好理赔案件的档案管理工作，并按照技术性、规范性、完整性和整洁性的要求缮制赔案，将严细的要求融入工作的各个环节，提高工作质量。

首先，我们要尝试以方便客户为内容的服务创新。在业务受理的过程中，我们要大力推行首问责任制，实施综合柜员制。使每名综合柜员都可以独立完成出单、收款、接收理赔资料、缮制赔案及赔款支付的“一站式”服务，改变过去那种单一的服务方式，使我们的服务更具特色，更加方便、快捷和有效。其次，我们还要尝试以加快理赔速度为内容的服务创新。在理赔案件的受理过程中，我们要全面推行标准化的“简易案件快速处理办法”，确保案件及时得到处理。而且，在此基础上要延伸“立等可取”、“绿色理赔通道”、“限时赔付”等特色服务,对于凡是手续齐全，责任明确的案件,我们

要立即进行赔案缮制等工作,使客户稍事休息,便可当场拿到赔款。

理赔工作不是客服部门独立完成的工作,需要和其他部门协调配合。所以在工作中,我们要与财务等部门多沟通。通过沟通,使相关部门进一步了解情况,明确责任,进而消除工作中的内耗,提高执行能力,进一步提高工作效率,实现工作的顺畅衔接,以便更好地为客户服务。

同志们,面对浩瀚的蓝天,雄鹰选择了奋飞;面对汹涌的巨浪,水手选择了搏击;而今天,面对蓬勃发展的保险事业,我选择了拼搏和投入!由衷地希望,我,能够成为大家的选择!

各位领导、各位评委、大家好!

首先感谢党组再次给我参与的机会。参加这次竞聘,对我来说,既是机遇,也是挑战,对此,我将会抓住机遇,迎接挑战,再一次锤炼和提升自己。我叫,曾在基层和机关任职,现任,二十多年烟草企业的工作,积累了一定的实践经验,经过对自身能力和各方面因素的综合考虑,我决定竞聘客服中心经理这个岗位。在卷烟营销网络中,客服中心经理作为烟草企业营销市场的先锋,是烟草形象的重要代表,他既是一名基层管理者,又是一名网络管理员。我认为:《做一名合格的客服中心经理》,必须从以下五个方面积极开展工作。

客服中心经理的第一任务就是对客户经理和其他服务人员的服务活动进行具体的安排和管理,将公司的各项任务逐级落实到每个客户经理身上,因此我必须善于把销售信息,市场信息,客户信息有机的结合,制定相应的部门计划,按照季节特点对销售指标分解到月,既要保持销售压力,又要保持员工士气,一份合理准确的营销计划将是实现全年目标任务的有力保证。同时必须善于预测,提高预见能力。由于卷烟销量和营销管理是一个动态过程,每天都会发生很多意想不到的实际情况,如果不能很好的预测,那只能是一名“救火

员”，被动的处理各类突发问题，因此，我必须根据市场销量变化敏锐的感知客户经理和销售业绩的变化情况，进行大胆而又准确的预测，及时调整营销战术和管理方法，从而制定出每天的工作计划和布置，使得客服中心的日、月、年的各项工作做到有章可循，有条不紊，提高工作效率，防止和降低各类不利因素的发生。

没有市场调研就没有发言权，因此，必须通过走访零售户和调阅各类资料进行对客户、市场、品牌的分析。通过走访，了解辖区市场的基本情况；客户对品牌的评价和需求；对四员服务质量的评价和需求；客户的盈利情况；客户满意度情况；卷烟销售走势；重点品牌培育程度，特别要关注客户状态，要建立详细全面的客户经营档案，通过图表的形式把重点客户的销售结构，重点牌号进行比较分析，发现异常波动变化等情况，及时采取有效措施；同时做好客户销售业绩分析，客户需求分析和客户服务分析，建立信息反馈机制，通过分析不断改进工作中的不足，完善服务措施和服务项目。

全面提升客户的满意度、忠诚度、贡献度和依存度。满意度是公司客户的承诺，是首要条件，是其他“三度”的基石。对此，要加强对客户经理的培训，不断提升自身素质和营销技能，为客户提供优质服务。

市场的培育和客户的情况很复杂，不仅差别大，而且受许多因素的制约，因此我要通过走访零售户，在客户经理拜访日记批阅过程中，发现的各类问题要及时进行诊断，要透过现象看本质，找出发生问题的真实原因，针对性的予以指导，从个性中找出共性，从而使客户经理在拜访过程中能够得到不断完善和提高，同时通过每天的班后会对他们传授营销技巧，商品知识，指导如何更好的和客户进行沟通交流，如何处理客户的抱怨，意见，如何更好的发挥十大职能，帮助客户提高效益等，特别是对重点客户的差异化服务要精心安排，要经常深入市场与客户经理一起协同拜访，面对面的进行现场指导，不断提升整体的营销水平和服务水准。



我认为，要想干好本职工作，首先要善于向上沟通，透彻领会上级意图，及时汇报市场情况，帮助公司提高决策质量。其次要善于向下沟通，关心和了解属下每位员工的内心世界，掌握员工的个性和特点，有针对性的对其进行管理，帮助员工解决实际困难，做到以诚待人，以情感人，从员工那里汲取丰富的养分。另外要融洽好各类服务人员，把诸多个体整合成一个战斗力强的团队，取长补短，协同配合，产生整体大于部分之和的功效，充分发挥团队精神，形成协调一致、积极向上的和谐集体。

一个人的能力往往由于外部环境等因素的影响而不能得到充分的施展，因此我必须在自身职责和职权范围内充分发挥激励机制，开发客户经理的能力，脑力和挑战力，对员工的各类特长进行赞扬和引导，充分挖掘每位员工的潜力和能动力，发挥其个性，使他们爆发出主观能动性，在岗位上发挥最大的能量。除此，要加强对员工的培养，灌输和传播企业文化和经营理念，培养他们对公司的忠诚度和依赖度，提高现代服务意识。只有通过向书本学，向实践学，向客户学，向同事学，才能不断提升营销技巧和服务水准，要不断总结和探索，将他们逐步培养成一支高素质的职业化的客户经理队伍。

一份耕耘，一份收获。各位领导、各位同仁，无论竞聘结果如何，我将会一如既往的干好本职工作，不断地进行探索和创新，为淮北烟草持续、平稳、健康发展，做出应有的贡献。

谢谢大家！

## 客服演讲稿自我介绍篇三

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。今日的xx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xx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xx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xx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xx的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xx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xx增光添彩。

## 客服演讲稿自我介绍篇四

我叫xx，现年x岁，xx学历。20xx年在陇南分公司营业厅工作人员1年。20xx年7月份进入省客服中心至今。20xx年7月到9月在质检3个月。20xx年10月至今任班组业务指导。回顾往昔，岁月如梭，不知不觉中我已在省移动客户服务中心工作了\*年，在这\*年里，我都严格要求自己勤勤恳恳、扎扎实实工作，曾获得过\*\*\*、\*\*\*荣誉。

下面我将从三个方面向各位领导和评委陈述我的竞聘报告。

经过了几年的实际工作总结了工作经验和教训，对移动客户服务中心的业务有了更全面的理解和认识，对自己也有了客观的认知。在工作中也能游刃有余，能很好的处理各种问题和应急事件的出现。我的竞聘目的就是要把我所学知识和实际工作中掌握的经验 and 技能全身心地投入到我客户服务中心的业务工作中去，希望能为我移动客户服务中心事业更好的发展贡献出自己的一份力量，实现自己的人生价值。

首先，我深知客户服务中心值班经理岗位职能的重要性。客户服务中心值班经理工作优劣以及能否开创新局面关键取决于否有一个坚定不移地贯彻了支行方针、政策；是否能积极主动配合正职，勇于改革、创新具有较强组织能力和良好素质修养；是否善于博采众长带领大家团结一致、万众一心、协调工作、领导集体。对工作职责的清醒认识和明确定位使我在思想上做好了迎接挑战的准备。重要的是我能够站在整个客户服务中心的角度，全方位地思考问题，并说出自己的想法，也许有利于客户服务中心的工作。

其次，我有多年客户服务中心的工作经验，使我熟悉客户服务中心管理的各个环节，使我具备一定组织协调能力和综合管理能力。

第三，我发自内心对移动客户服务事务的热爱及强烈的责任

心。“热爱工作才能成功”。对于我来说，客户服务中心就像我的第二个家，这家里有阳光，有温暖。有勤勤恳恳的同事、朋友，有团结务实的领导班子，有我们的伟大事业和我们的共同追求。

1、开展“微笑服务”、“真情服务”，注意公务礼仪，在对外服务上自觉弘扬文明新风和移动公司“责任”和“卓越”的文化理念，努力在服务上下功夫，把客户方便不方便、快捷不快捷、满意不满意作为服务标准。

2、提升一次解决率，每周对客户服务中心信息汇总，策划个性化服务方案，以差异化的服务理念为客户排忧解难，提升用户服务水平。及时处理客户服务投诉和纠纷，立足未客户服务，维护良好的客户关系和移动品牌形象。

3、通过多种方式对员工进行服务业务以及技术培训。提高中心的服务业务。

古人云：不可以一时之得意而自夸其能；亦不可以一时之失意而自坠其志最后，我向在座的各位评委、各位领导、同志们表个态：不论这次竞聘结果如何，我将继续勤奋学习、勇于实践，不断提高科学判断形势、应对复杂局面及配合全局的能力。进一步增强事业心、责任感和使命感，尽心尽责做好各项工作，为省移动客户服务中心事业发展添砖加瓦！

我的演讲完了，谢谢大家！

## 客服演讲稿自我介绍篇五

大家好！

今天，能参加这次岗位竞聘演讲，我感到十分荣幸和激动，当然也不乏紧张。在此，我想说三个感谢：感谢公司提供的竞聘机会，感谢竞争让我站在演讲台上，感谢在座各位给了

我竞聘的勇气和力量。

下面，我分四个方面进行竞聘演讲：

## 一、自我介绍

我叫王朔，今年30岁，20\_\_年—20\_\_年任样板间接待员，主要从事管理样板间物品，接待看房人员。20\_\_年4月至今在总部前台工作，主要从事会议服务，接待客户，负责领导办公室的卫生。特别在会议服务接待工作中，我能做到吃苦耐劳，勇于创新，积极向上，并把自己融入团队当中，与同事们密切协作，具有较强的团队精神，自身工作能力有了明显地提升，服务意识明显增强。

## 二、岗位认识

前台是公司总部中的一个重要部门，它主要承担着以公司房产的实际销售为中心的一系列工作。同时，前台还是公司业务活动和对客户服务的综合行政管理部门，起着极为重要的作用。前台作为公司的窗口，是公司对客户的第一印象。我们应该保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客户，让每个客户走进公司都会体验到我们的真诚和热情。

## 三、竞聘优势

在前台工作将近一年时间，我感到自己已经适应了这个工作岗位。工作当中，我很敬业，责任心强。对工作做到周到细致，对客户热情大方，讲文明，懂礼貌。无论在哪个工作岗位，都能做到勤奋工作，干一行，爱一行，专一行。积累了工作经验，增添了自信，享受到工作中的快乐。今天，我觉得自身竞聘的三个优势是：一是自信、二是能力、三是经验。我认为，自信是前提，能力是基础，经验是保障。

## 四、工作思路

如果我能继续留在这个岗位，我将一如既往地把自己的本职工作做得更好。

1、爱岗敬业。既然选择了这个特殊的工作岗位，就要热爱前台的工作，相信用自己的热情和爱心能把前台的工作做的井井有条。

2、注重仪表。穿着自然大方得体，面带微笑，语气平和，维护公司良好的形象。

3、熟悉业务。在客户问到公司业务时，有问必答。坚持做到诚信、礼貌、把本职工作做到位。

4、提升能力。选择这份工作，我很幸运和骄傲，我将会继续在这个岗位上积极进取，努力工作，为公司的发展壮大尽自己的一分力量。

各位领导、各位评委：我关注竞聘结果，渴望成功。无论结果如何，我都会以积极的心态去面对今后的工作。

谢谢大家！

## 客服演讲稿自我介绍篇六

尊敬的各位领导、各位同事

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xx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xx银行带出一支所向披靡的精英团队。（激昂）

我认为做为一名支队长不单纯要会整表、填表，还要能统筹规划好市场布局，带领和指导团队成员拼杀在市场一线。现在信用卡市场众所周知可谓群雄逐鹿，为了发卡各家银行纷纷使出不同解数，同质化越来越严重，要想在激烈的市场竞争中取胜，我觉的最根本的是1. 如何规划好自己的市场，充分整合团队资源打造我们广发的核心竞争优势，集合有限的资源投入到特定的领域(地域)，作好行业开发、地域区块开发，以及某一类人群的定向开发，这样既目标明确，资质也容易把控，可以集中全团队的力量形成合力对某一目标阵地进行多波次的轮番攻击，团队所有成员要协同集群作战，形成强有力的拳头，步步为营，将市场一个个攻克，把市场一个个的吃透，要避免漫无目的的遍地撒网，这样既浪费时间也浪费宝贵有限的资源，在这点上我觉得我们朝阳中心潘xx支队做



的很好，队长亲自带头奋战在市场一线，她们集合全团队的有生力量重点进攻机场，我们可以看到她们每个月的战役都打的特别漂亮，业绩也问鼎榜首；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，3. 要通过整合一些新业务如（销售基金、开发收单商户，销售黄金），在开发新业务的同时来为卡开发新的客户，一个行业的背后必定隐藏着一个巨大的客户群，而且这些客户群本质上都是互通的，对于我们来说是很难得也是再好不过的资源，我们要充分整合这些资源并做好资源共享，将这些资源的价值挖掘并发挥到最大，不要让这么宝贵的东西从我们身边白白流失。同时我们也要把这些新业务切实的贯彻下去不能让领导们苦心增加的新业务形同虚设；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。

二. 团队建设方面，打造一流高效率的精英团队我总结了六点看法。

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，在团队中队长既要办演好父母的角色，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，在工作上要对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自己的队员，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xx银行才得以成为xx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xx银行一名真正合格的兵,并且将来也一定要为xx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

## 客服演讲稿自我介绍篇七

本人自\_年入司至今,已经和公司一起走过四个春秋。四年时间的历练,承蒙公司给我搭建锻炼的舞台和公司领导给我言犹在耳的孜孜教诲,让我勇于从一名普通员工开始向更高一层阶梯迈进,让我的职业生涯绽放出更多的充实和精彩,让我收获更多的是内在心境的成长、工作能力的提升、工作经验的积累以及自我价值的释放。

一、 具备较强的学习能力和适应能力。

不仅在公司轮换岗位时,能迅速学习各种专业知识,提升相关业务能力。而且在较短时间内适应了从一线到后勤管理部门的角色转换,不断丰富自身的同时,也为公司的发展贡献了一份力量。

二、 具备较强的管理能力和沟通协调能力。

在行政主管岗位上的磨练,使我深刻体会到只有站在公司的高度,树立大局意识才能做好工作;只有学会沟通协调才能顺利开展工作;只有充分发挥团队的合力和每一个员工的力量才能出色工作。

### 三、 具有较强的工作能力和丰富的工作经验。

从事多个岗位工作的经历，让我明白了客户服务工作要用心、细心、耐心、恒心，而这些都需要较强的工作能力和丰富的工作经验来实现，对上，服从公司的领导和指挥，认真贯彻落实各项工作任务，实现各种指标顺利完成；对下，服务于员工，努力提高部门员工的工作效率和水平；对外，要积极服务和维护好现有客户，提高客户满意度，努力通过新的形式和渠道为公司创收。

一、加大与市场开发部的合作和联动，实现增值业务与市场营销相结合。通过多形式的合作和联动，实现互利。

二、内强素质，外树形象，落实规范，提升能力。

建立健全客户服务标准和服务管理规范，使客户服务工作有章可循。建立完善长效内部竞争激励机制，制定确实可行的奖励办法，奖励先进，激励后进，提升员工的积极能动性。

实行精细化管理，为客户提供热情、及时、周到的服务，树立我司诚信经营、真诚服务的形象，加大对外及入户宣传，让安然的品牌形象温暖入人心，安全送到家。

三、以人为本，加强团队建设。

没有满意的员工，就没有满意的服务。结合客服队伍的特点，进行多管齐下的团队建设，比如通过组织部门内部的员工集体活动，提升员工的凝聚力和集体荣誉感、归宿感；定期的评选优秀标兵、才艺比拼等活动，提高员工的积极性和竞争意识；定期举办交流会，倾听员工心声，认可员工价值。通过以上这些多形式的活动，打造建设一支有战斗力、竞争力、凝聚力的高效团队，营造奋发向上，团队奋进的良好氛围。

四、合理安排，全面统筹，确保客服各项指标稳步提升。

现有完成情况从历年指标走势上看虽然呈逐年上升趋势，但俗话说“打江山易，守江山难”，如何保证客服指标的稳步快速上升是客服的重点工作之一。我认为：指标除分解到个人外还需建立完善与之相对应相辅助的管理机制系统，例如：竞争机制、轮岗机制、奖惩机制等。

竞争机制：以月积分的形式、以小组为单位、以月度为节点，形成有效的良性的竞争，这样不仅可以把枯燥的指标数据变为富有竞争的竞赛目标，而且可以大浪淘沙从众多员工中发现骨干，培养骨干，激励后进。

轮岗机制：每月进行技术及服务人员大轮岗，例如：开通人员与抢修人员、热线人员与抄收人员间的轮岗，这样不仅可以使岗位与岗位间、人员与人间进行熟悉，加强部门员工间的相互协调配合能力，更有助于加深员工对部门内各个岗位的理解和了解，而且可以最大程度避免岗位疲劳和职业疲倦的产生。

部门内部员工树立榜样、目标，将部门员工的积极性大幅提升，在部门内部营造出积极向上的工作氛围。

每季度举办一次：如果我是经理活动。

通过活动使部门员工学会换位思考，从自身工作岗位出发找出存在的漏洞和不足，提出自己的想法和看法。并从中挑取最有想法和思路的部门员工担任一日部门负责人，以一名部门负责人的角度来看待问题，解决问题。这样不仅能让员工体验并学会如何做一名部门负责人，而且能增加其责任感、提高组织协调能力，还能让每位员工都能以我是部门主人公的思想来推动部门整体发展。

有助于在部门内部发现人才、培养人才、使用人才，最后达到向公司输送人才的目的。

# 客服演讲稿自我介绍篇八

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xxx□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，这样在才能达到人员培养、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。

## 客服演讲稿自我介绍篇九

演讲稿的写法比较灵活，可以根据会议的内容、一件事事后的感想、需要等情况而有所区别。在生活中，很多地方都会使用到演讲稿，为了让您在写演讲稿时更加简单方便，下面是小编整理的竞聘超市客服演讲稿，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

尊敬的各位领导，各位评委，同事们：

大家早上好！首先，非常感谢各位领导给我提供了这次参加竞聘、展示自我的机会。我叫xxx今年35岁，中共党员，毕业于xx学院自考班xx专业，今天我参加竞聘的岗位是公司客服主管竞聘稿。

为什么我要参加主管竞聘？很多朋友和同事都问过我这个问题。作为一个女人，我没有什么远大的理想和抱负，我没有幻想要做什么企业家、女强人。为什么要参加这次竞聘？答案只有一个，就是源于我内心对公司的热爱。从20xx年毕业以来，

我已经在xx有线广播电视股份有限公司xx分公司工作了近15个年头，虽然我目前只是一名最基层员工，但我深深热爱着公司，公司就是我的家，广播电视就是我将为之奋斗一生的事业，我为自己能为国家的广电事业作贡献而感到非常的光荣。

我一直在客户部工作，现在是一名客户服务部的普通员工。从19xx年到20xx年这10年里，我一直在营业厅一线工作，对营业厅的日常工作、业务处理、资费标准等等都了如指掌。之后从20xx年3月到现在，我一直在客户部档案管理这个岗位上工作，对档案管理这一块主管竞聘演讲稿工作可以说也是轻车熟路。因此，我的第一个竞聘优势就是有很丰富的`工作经验，对客户服务部的全盘工作流程我都非常的熟悉。可以应对各种突发问题，处理好客户的关系。我的第二个优势就是年龄优势。我今年35岁，家庭和谐，生活稳定，正值干事业的黄金年龄，在实际工作中我也一直保持着高亢的工作激情，对工作充满青春活力。我的第三个优势就是好学，有上进心。在工作之余，我不断学习广电业务理论知识，同时还积极学习管理、营销等知识，不断充实和完善自我，提高自身综合素质。我的第四个优势就是有一定的组织协调能力，善于和别人沟通交流，以诚待人，用心做事，在同事中间有一定的号召力。

1、加强营业厅管理，树立公司良好形象。营业厅是公司对外业务主管竞聘报告服务的窗口，是公司与客户联系的纽带，服务质量的好坏直接影响公司印象。因此要大力加强营业厅管理，从小事做起，注重细节，严格要求，不断增强员工的服务意识，为广大客户提供最优质的服务，切实树立公司的良好形象。

2、加强员工业务培训，提高服务水平。一是加强员工的普通话训练，提高服务人员的表达能力和沟通能力。二是加强员工的服务礼仪培训，增强员工的亲和力，要让广大客户来办理业务时有亲切感和温馨感。三是加强业务处理培训，不断



提高业务人员的办理水平，力争实现工作零差错。

3、加强文件档案管理工作。作为一家服务全市的公司，客户提交的文件和材料比较多，因此，将电子文件和纸质文件进行分门别类的管理和存档，是公司实现规范化、科学化、效率化运转的重要保障。

各位领导，各位评委，如果我主管竞聘报告成功，我会告诉自己，一定要好好努力，不要辜负领导的信任，尽自己最大的努力带领同事争创佳绩，但倘若我竞聘失败，那就证明我还不够出色，我将继续完善和提升自我，一如既往的为四川广电事业的发展添砖加瓦。

作为一名广电工作者，我永远热爱自己的事业！作为一名竞聘主管演讲稿，我相信客户服务部在我的带领下业务将更上一层楼！

2.商场超市员工竞聘演讲稿

3.竞聘超市店长演讲稿

4.客服总监竞聘演讲稿

5.竞聘客服班长演讲稿

6.客服主管竞聘演讲稿

8.连锁超市经理竞聘演讲稿