

最新客服的演讲稿 竞聘客服演讲稿(大全9篇)

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。演讲稿对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写演讲稿呢？以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

客服的演讲稿篇一

大家好！

我叫xx，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。

今天的演讲题目是：责任，请扛在肩上。内容主要分为三个部分：

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。

2、销售意识方面。

请大家思考一个问题：在淘宝这个大舞台上，竞争对手强手如云，为什么别人要买你的衣服？为什么要在你家一直买你的衣服？为什么我要多买几衣服？质量，款式，价位差不多的比比皆是。你有什么优势可以竞争过别人？这是我们的销售意识需要改进的：不是普通的进来买一件衣服，买2件衣服，而是要附件销售。怎么样才能多件销售。他进来不满意，想考虑，想对比看看，是不是在这一步你就放弃坚持销售呢？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！

心态：我从xx年开始做客服服务，这些年里面积累了很多经验，以前看的人会很害怕，当我自己有了这个能力的时候，我对待顾客我是非常有自信，我是一个专业的导购师，每次顾客回访的时候，夸赞我们的服务以及能力的时候，这个是最开心也是最自豪的，没有比别人给你肯定还好的体现了。

客服专家：在xx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，有一天，我问客服：如果你和顾客沟通时，顾客还在犹豫的时候，他说，那我再看看，你的回复语是好的还是想别的方法打消他的犹豫呢？好的是会直接放弃这成交的机会，我们的思维应该转变，为什么顾客在犹豫？为什么他不想买？打消了这些，并很好的处理好了这些问题，相信你成交的机会将是100。每个客服的处理方式都要有自己的一套处理方式。

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，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的，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。

以上就是我个人的组长竞聘演讲，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。

客服的演讲稿篇二

尊敬的公司领导，各位同事：

大家好！

首先，我向大家做个自我介绍。我叫刘松，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了整整三年时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新岗位：营业客服班长。

万山路营业厅是我们南漳县电信分公司唯一一个三级营业厅，是我们公司招牌，每天受理业务量和用户流量都很大。只有本着用户至上，用心服务理念，以发展为主线，以服务为本职，才能充分发挥营业厅优势，服务好用户。竞聘营业客服中心主任这个岗位，我觉得我有以下优势：

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，推荐合适业务类型给他们，能办理e9绝不办理e8□能办理融合业务绝不办理单产品。

boss系统业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务政策我都熟知，能够及时准确宣传给用户。资金归集稽核以及资料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客户，经过长期锻炼，在面对各种客户挑剔时候可以从容不迫应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文字来报道各种典型案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘优势。如果我今天竞聘成功了，我将在新工作岗位上一如既往兢兢业业努力工作；如果没有成功，我会找出不足，加强自身学习，期待下次成功。

谢谢大家！

客服的演讲稿篇三

尊敬的各位领导、各位评委：

大家上午好！

今天，我要参加竞聘的岗位是电信客户经理一职。首先，感谢州公司党组、公司人力资源部能为我们提供展示个人才华和实现自我价值的机会。我叫xxx□退伍后就读于云南省邮电学校，学习综合电信专业，并于20xx年毕业。来自麻栗坡县电信分公司。今年25岁，共产党员。我本人19xx年参军□20xx年参加电信工作，干过线务员、营业员、营销员、技

术支撑助理等工作。2年多来，我从事过传输、数据、九七系统、宽带调测、局域网、光纤城域网等维护工作。

我今天来参加电信客户经理的竞聘有三个优势：

第一、我具有扎实的运行维护知识，有能力为商业客户部工作提供优越的技术支撑条件。

第二、我具有较强的求知欲望和积极向上的进取精神。在工作之余□20xx年参加南京邮电学院电子商务函授专科的学习，在实践中边学习边运用，努力提高自己的专业理论知识和实践能力。

第三、我具有较好的文化修养和年轻优势，并且适应能力强，能吃苦、敢于拼搏，有朝气、有闯劲。以上的优势加上对电信企业强烈的使命感和责任心，促使我今天走上州公司的竞聘演讲台，来参与商业客户部技术支撑经理一职的竞聘。

我先介绍一下以前的一些工作：

宽带调测安装和维护，网吧维护、各单位局域网，光纤城域网维护和各单位话费包干、电脑的销售安装维护□ip超市安装维护以及做一些业务技术方面的资料。当时麻栗坡县城adsl用户有600多户，一个人面对这么多用户的维护工作，确实有些辛苦，但我始终把用户的事放在第一位，把公司的“用户至上，用心服务的”宗旨放在第一位，做好了公司领导安排的工作任务。

在竞争激烈的今天，价格战加剧的今天，有一支强有力的技术支撑队伍就可以减少客户流失。前一段时间，联通用低价格诱惑网吧想要把我们的客户抢走，我们经过走访调查，大部份客户对我们的人员是满意的，服务是满意的，不管是在休息时还是在晚上12：00，我做到了只要电话一到我就随即到客户的网吧，这样客户对我们就有了感情，有了感情作为

基础，开展工作也很顺利，虽然面对的是低价格诱惑，但是所有的用户还是选择了我们电信的adsl及fttx+lan“大用户绝对不能丢失，也不能让用户感觉我们的服务差”，这是在联通介入网吧战争时，我首先给自己定的一个小小的目标。

从维护工作中也学到了好多知识，我在实践中边学习边运用，不但提高了自己的专业理论知识和实践工作能力；而且还积累了丰富的维护经验。

因为积累了以前一些工作经验，所以对于客户经理的竞聘我充满了信心。

接下来，我将从五个方面来叙述我的工作思路：

一、当好助手

作为商业客户部技术支撑经理，我认为在当好本部门的“助手”外，还要负责一些重要的商业客户，如网吧和多媒体大户、经营性中小型商业客户的业务支撑、发展和管理工作，负责商业客户的营销管理、业务培养、潜在大客户的培育工作，负责宏观市场及个性化市场的跟踪调查工作，同时还要做好本部门的市场调查、档案和报表的管理等工作。

二、把握先机

商业客户市场较为广阔，潜力巨大，且用户属性较为复杂。随着市场经济的不断发展，商业客户的市场价格和利益回报必将成为各通信运营商争夺的焦点，谁把握先机，谁就将赢得主动权。因此，对商业客户的市场调查工作显得尤为重要，我们将通过市场细分与整合，逐步将其形成制度化、日常化、规范化，以便能随时掌握市场动态，同时为其它部门提供准确、完整的市场调查报告，实现数据共享，为公司的下一步决策提供依据。

三、积极的广告宣传和推广

对于电信企业而言，在激烈的市场竞争中，成本、技术、网络等要素都是可以模仿和取代的，只有企业的品牌、信誉是不可替代的。随着通信技术的飞速进步与普及，各电信企业提供的同类产品之间的差异越来越小。而正是这种微小的差异的存在，便产生出鲜明的品牌效应。客户走进电信市场，受一种认同感的驱使，毫不客气地放弃哪些在满足需求方面有微小差异的商品，而对超越同类商品差异的著名品牌商品爱不释手。因此可以看出好的广告和宣传在现代市场营销中是必不可少的一部分。

四、细分客户、建立技术资料库。

在确定商业客户的情况下首先对客户进行细分，商业客户的范围本身来说就非常广阔，有个体私营、集体经营、合资控股等等，其本身经营的范围和营销的手段多得数不胜数。因此，我们只有根据商业客户的本身价值、市场价值、当前市场所占份额、潜在市场的发展空间、未来的发展趋势等等进行细分，才能根据细分情况定位出重点服务对象、个性化服务对象和一般服务对象，然后建立客户动态档案库、个性化服务库和技术资料库，才能进一步完善和细化服务方式，提高本部门的运作效率。

五、加强力量

商业客户部是为适应市场竞争需要对客户细分而建立的，面向商业客户提供个性化营销及服务的部门。随着市场经济的不断发展和通信需求量的不断增加，这些客户将会逐步成为各通信运营商争夺的焦点，所以加强商业客户部的力量是很有必要的。加强商业客户的技术力量也是势在必行。

以上便是我个人的客户经理竞聘演讲，希望大家能够支持我，我一定不会辜负领导与同事们对我的期望！

我的演讲完了，谢谢大家。

文档为doc格式

客服的演讲稿篇四

大家好！欢迎回到我们电话客服管理系列的培训课程。今天想跟大家分享的单元名称，叫做电话客服指标管理。

这个单元，我相信我们在视频前面的朋友，如果您长期从事电话客服或是联络中心管理工作的话，应该比较熟悉，不会感到陌生。

传统观念里面，我们一讲到电话客服中心的管理，一讲到联络中心管理，大家一定是先想到一些相应的管理指标，包括servicelevel[]包括客户满意度，包括平均应答时间，话后处理时长……这些数字，我相信很多大家都耳熟能详，也是大家日常管理上面经营的一些重点。

但在开始今天要介绍的课程内容之前，我想先跟大家分享一个观念。这几年因为我自己个人从业的经历，不只曾经在我们的联络客服中心服务过，到后面，有很长一段时间是在电话销售中心，帮企业提供服务。从我个人的经验感觉，在我们以客服为主要职能的联络中心，跟我们以销售为主要职能的电话销售中心，最大的差别还是在于日常管理以及管理层的思维，跟公司更高层的总体管理，彼此之间的贴近程度。

什么意思？因为，我过去第一份工作是在以客服为主要职能的联络中心，后面才慢慢到我们的电话销售中心。在我早年从事电话客服工作的时候，我会发现我们电话客服中心的总经理，虽然他下面也管了20xx多个员工，每年也要承担公司好几千万预算的使用，可是一旦到了公司比较高层级会议上面的时候，往往客服中心就是一个相对比较吃亏跟受气的部门。大家就感觉，你客服中心就是在我企业里面花钱的，你

也不带来实际的收入，然后工务部门也好、销售部门也好、市场部门也好、产品制造部门也好，我哪个部门出现问题，就是靠你客服部门来帮我兜底。因为很简单，我其它部门大概都有能力去外面赚钱，就你客服部门，是要靠公司的预算来维持生存。长期以来很多人就觉得，可能在客服管理或者说联络中心管理，这条路上面发展是比较有限的，或是说，在公司的不同职能安排里面，客服是属于相对次要的地位。

但从这几年的实践上面我发现，可能慢慢大家观念开始转换，尤其我个人的部分，我也开始越来越认同，所谓的以客户为中心、结合销售跟客服为一体的概念。什么意思呢？我认为今天的联络中心，当然我们还是要看传统的这些考核指标，但是更重要的，今天我作为一个联络中心的从业人员，甚至我作为联络中心的一个中高层的主管，我应该要更多的去关注，公司更高层主管们所关注的一些焦点问题是在哪里。

比方说，公司可能会关注我的业绩、关注我的利润率、关注我们客户的生命周期、客户终身价值、客户他推荐新客户的比例……这些数字，我觉得不只是说其它的市场营销部门要关心，客服中心、联络中心一样要关心。甚至，我要更进一步去找到公司这些数字，跟我联络中心之间可能存在的关系。

今天客户之所以选择留在我们公司、继续在我们这边购买服务或产品，一定是对我们的服务产品跟所有互动过程当中感到满意。这当中，因为联络中心在第一线，有跟客户多次的沟通接触的机会，而且我有不同的渠道跟客户接触的信息，我怎么样能够把这些信息使用起来、利用起来，然后去分析出不只是联络中心本身，甚至包括产品、包括市场营销、包括其它各个部门跟客户之间的一些相应的关系。这个，我觉得才是未来联络中心真正能够发挥它的作用，提高它在企业当中地位的关键。

讲完这些之后，还是回头讲到我们最常碰到的一些考核指标，也简单地跟大家过一下。因为这部分内容，外面有很多老师

在跟大家讲，大多数视频前面的学员，我相信对这些观念也都不陌生，所以我们用比较快的速度带过去。

首先，我们有一些客户满意度指标，简称叫csat。服务水平可能要特别提醒的是说，一般来讲它是会有一些定义标准的，比方说我是百分之多少的电话在几十秒之内去接听，唯有大家假设前提是相同的情况之下，不同公司在sla这个指标当中比较，才是有意义的。否则有的公司说：我们公司的服务水平是80%的电话在20秒之内接听，另外一家公司是90%的电话在10秒钟之内接听，我的服务水平数字是不一样的，但是你不能因为这样，就说a这个数字比b会来得更高，因为可能大家的服务水平要求是不同的。

另外来讲，还有一些常用的指标，包括平均的应答时间、包括平均的通话处理时间、平均的话后处理时间，还有放弃率/应答率等等这些指标。

一通电话解决率，同样的就是刚才前面有提到，它还是会有一些附带的定义。比方说，有些公司的定义是假设24小时之内重复来电，我就把它当作问题没有解决；也有的公司是假设12小时之内没有重复来电就当做问题解决。这些也都是有关一次电话解决率附带的一些定义。同样还是前面讲的，唯有你后面的附带条件都相同的时候，我去比较两家公司的指标才会有更大的意义。

座席人员的利用率，我也是要再补充一下，同样的，它有不同的定义跟考核的指标，有的指标我的利用率，是把我们的中间培训跟会议的时间都一块算进去的，也有的指标，我是把我们的吃饭时间给剔除出去的，也有的指标我是单纯只看我的线上时间……同样的道理，当我们不同的公司，或是说哪怕我同一个公司在跟历史数据做比较的时候，一定要注意到我的取数口径必须是要一致的，这样我的指标考核跟追踪管理才会比较有意义。

接下来，跟大家简单介绍一下有关客户满意比较相关的指标。过去我们讲到联络中心，就像我刚才说的，大家更多观念还是会关注于联络中心怎么样去承担客户服务、让客户满意的一个职能，所以，大家会关注的比较多跟客户满意相关指标。从企业的角度来讲，我们之所以关注客户满意指标，是因为我们认为客户满意，是预测客户未来的行为，或者是客户忠诚度的一个相对有效的指标。待会儿我会跟大家介绍一个更新的理念，叫做客户净推荐值，这个指标在过去大概三五年的时间已经被证明，可能会是比我们客户满意度来预测客户的销售行为或是客户忠诚度，更加有效的一个指标。

首先，我觉得还是先把过去大家常用的一些指标简单地介绍一下。包括投诉率，可能根据不同的行业，会有不同的投诉率的一些取数的公式或是口径。比方说像过去我在保险行业工作，我们就会看每万元保费产生的投诉量会是多少，也有的行业，它会看的是我根据客户数来考虑投诉量是多少，或者订单数来考虑它的投诉量是多少。

另外满意率跟不满意率，也是有一些相应的指标。但这边我可能要特别提到的是，坦白讲在国内工作这么多年，我发现国内的满意度这个数字的指标，往往比国外的数字偏高。比方说，经常我们看到很多联络中心号称它的满意度指标达到98%、达到99%，而且可能连续三年、五年甚至更长的时间，都维持这样的数字。但这个数字我们比照欧美的一些标杆企业的标准，发现几乎是不可思议的，很多欧美我们认为在服务上面的标杆企业，可能它的满意度数字也只有到90%~92%这样一个水平。

回过头，我们去追溯为什么会有这样的条件跟现象？其实我们就发现，到最后还是取数口径的问题，甚至来讲，国内很多联络中心的所谓的满意度，是用它自己的公式、自己的取数标准、自己的题目去问客户的，我觉得从企业管理的角度上来说，就比较缺乏相应的有效性。假设我的数字取数本身是有问题，或是公式计算有问题的话，事实上对我企业管理

的参考价值反而是比较有限。

另外，我们会看问题解决的成功率、我们会看续购率/回购率、我们会看投诉问题的处理时效、还有刚才我前面讲到的客户净推荐值，这些都是跟客户满意相关的监控指标。

后面，我们花点时间比较深入地介绍有关客户净推荐值的内容。首先，我们简单介绍一下，客户净推荐值应该要怎么去计算，实际上计算方式还是比较简单的。第一个是，我们的问题要固定下来，它的题目就是说‘请问您有多大的可能性跟您身边的同事或是朋友来推荐我们公司的产品或者是服务？从0到10麻烦您选一个数字，0是代表一点都不可能推荐，10是代表非常有可能跟我身边的同事朋友去做推荐，请您选一个数字回答。’在这样一个问题当中，我们会发现可能从0，1，2，3一直到10都会有人去选择，根据客户回答的结果，然后我们去计算出所谓的nps值，就是我们的客户净推荐值。

怎么计算呢？首先就是算出来在0到10当中，选择9跟10的人数占全部人数的比例是多少，这个数字，是这些人愿意帮我们跟朋友去做推荐的。再找出第二个数字，就是0到10当中我去选0到6的客户又有多少？那这个数字，是作为一个减分项的，简单来讲，比方说我们在100个客户当中有50个人他选择9到10，那我这边是50%，可是另外我又有30个人选择了从0到6当中的数字，所以后面又要减掉一个30%，所以50%—30%最终nps值只有20%。

很多时候，我们有些企业真正开始实施客户净推荐值之后它觉得很惊讶，因为我的客户净推荐值竟然是负的！因为我有很多0到6的客户，到最后虽然有很多客户愿意帮我推荐给朋友，但是因为0到6的客户也不少，最终我的客户净推荐值是负的。

所以，我认为我们的客户净推荐值它相较于客户满意度，有一个更先进的观念是什么呢？可能过去，要么我是单独看满

意的客户是哪些，客户满意度；要么我是看不满意的客户是哪些，看不满意度。但是今天客户净推荐值的计算跟比较当中，我必须去两方面去兼顾，对我特别满意的这些客户，愿意推荐的这个数字我要能够拉高，但另外一方面，对我相对不满意、不愿意把我的服务产品推荐给朋友的这些客户，我也必须要严格地去控制甚至要去降低，这样才能够取得一个比较高的nps净推荐值的这样一个公式。

第一个，因为它长期地使用并且去改善它的nps值，所以他们要求它的新员工最少要培训三周的时间之后，才能够进到苹果体验的门店。

第二个来讲，它的所有基于nps的满意度调查是例行性地去进行的，所谓例行性可能不只是每年或每季度一次，它基本上是属于每天都在相应地进行，当然它的统计可能是每周或每个月去做这样的通报，但另外针对有部分的调查结果，它是及时的在几个小时之内反应给门店的。它的观念是说，我今天去做nps相关的这个数字指标的调查，目的首先并不在于说我要去把这个数字计算出来，然后报给总经理、报给董事长，而是在调查过程当中，如果我有发现一些我做得不好或是客户不满意的地方，我要第一时间反馈给我们的销售现场，反馈给我们的服务支持部门的现场，让他们及时的去做补救。

所以接下来一个动作，就是它会要求我所有的调查结果反馈过来之后，店长必须要亲自回访每一位不满意的客户，然后每天在它这些销售部门的晨会，在这些体验店每天的晨会当中，都要讨论基于nps的这些客户反馈。

最后一点是，它的nps会跟每一位员工的绩效考核去做结合。

最终的这样一个结果是，他们发现长时间的调查下来，愿意选9跟10推荐它们产品服务的这些客户，最主要的满意来源还是来自他们门店员工的服务接待，就是因为他们的整个作业

流程、整个考核，事实上是跟nps比较好的结合起来的。

简单总结来说，为什么这几年nps在国外实践得比较好，我个人认为当然不单纯只是说，在它的公式或是指标设计上面的优越，因为，我觉得公式指标其实各有各的好处，整个nps的执行，它的重点是在于通过这样的一个流程设计跟结合，它能够更直接且快速地向客户去进行学习。

以上，是我们有关客服相关指标管理的分享内容，这次的单元到这边结束。谢谢大家！

客服的演讲稿篇五

尊敬的各位领导：

大家好！

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，谢谢大家！

客服的演讲稿篇六

大家好！

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，真为之感到快乐！

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，客服仅是接接，其实不然，这之间承当好大的责任，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，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时机，让我能往更高方面开展，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，每天记录并反应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，创立和谐的团队精神，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，并积极改良，争取在一两个月内在原来的根底上提高一个层次，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，我应该牢牢抓住时机，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次时机，谢谢大家！

客服的演讲稿篇七

大家好！今天很高兴公司能够给我这么一个机会，让我站在这里。我叫20xx.9月正式加入电子商务中心成为一名普通的客户服务专员。在组长的带领下已经在这个组度过了10个月的时间了。在这将近一年的时间里让我无论是在业务上还是在意识上都得到了很大的锻炼和提高，对我的人生也是一个很大的磨练。我在云南呼入组，每个月的业绩都在前几名，业绩一直比较稳定，我总结出来几点，我认为这个是我业绩一直稳定，并成功的方法。今天我主要像各位领导报告一下

我这段时间里面总结的一点经验，我认为他们也是我竞聘的理由。

每天都有很多客户打电话过来，每个客户的保险到期日也是不一样的，我会把他们分成几种类型，已经脱保的，马上就要到期的，离到期时间还有一段时间的。我会根据他们的到期日，在线上对他们进行不同的程度的促成（已经脱保的，这类客户保险已经到期，保险对他们很重要，我就会从保险保障以及出险后的厉害关系来说服他们，让他们尽快购买，也就是直接让客户投保；对于马上就要到期的客户，这类客户已经花心思在保险上面，如果第一通没有达成，紧接着也会在当天或是第二天跟踪客户，因为他们也会很快购买，对于离保险到期日还比较早的，如果客户打电话只是询问一下价格，这类客户，我会在线上不会花太多时间去促成，因为他们都是要货比三家，不会马上决定，就是你的价格便宜，他们也不会马上掏钱，也会在给自己一段时间，这样，我会在跟进中对其促成，保证我的接听量和接听率。

我一直坚信每成单一个客户都不是偶然，都是需要付出努力的。所以我相信成功是复制的，每次和同事闲聊的时候或是哪个组的业务明星，我都会利用下班的时间去听他们的录音，学习和总结他们成功的话术。并运用在我自己的工作中，我感觉效果也是很明显的。

综上所述，这些是我在这段时间里通过工作和学习总结出来的。我可以向大家保证，如果我应聘上我一定会认真做好自己的本职工作，并把一些成功的方法和大家一起分享。

1. 时刻保持一个积极的心态因为销售就要有挫折，每天面对那么多客户，遇到的情况也是不一样，所以需要 we 保持一个积极乐观的心态。

2. 业务知识和承保政策要熟悉只有对自己的产品和规范熟悉，才能合理的解决客户的问题，才能很快的处理客户的异议。

3. 管理好客户每一个客户都有可能成单，所以不能轻易放弃每一个客户，对待每个客户也该有不同的方法。

4. 学习和总结通过每天遇到的问题和大家一起解决，并通过分享业务精英的录音去学习别人成功的话术，丰富自己的销售技巧。

虽然上面是我自己认为可以带团队一起分享我成功的方法，我还是有很多的不足之处，希望在以后的工作中，一边学习，一边来完善自己，我相信我会一直努力学习的，为自己能够带好一个团队加倍努力的。

客服的演讲稿篇八

尊敬的各位领导、同事们：

大家好！

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。

1、客服存在的问题有哪些？如何解决？

2、我的优势。

3、我的任职目标以及主要工作思路和措施。

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主管的时候，会和大家分享！

1、心态：我从xx年开始做客服服务，这些年里面积累了很多经验，以前看的人会很害怕，当我自己有了这个能力的时候，我对待顾客我是非常有自信，我是一个专业的导购师，每次顾客回访的时候，夸赞我们的服务以及能力的时候，这个是最开心也是最自豪的。

2、客服专家：在xx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。

3、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。

最后我对今天这个竞聘演说做个总结，今天，我是本着锻炼、学习、提高的目的来参加竞聘。如果我竞聘成功，我会努力；如果我竞聘不成，我会更努力。我将以这次竞聘为新的起点：对待人生，会多一份梦想；对待工作，会多一份努力；对待领导，会多一份尊敬；对待同事，会多一份微笑；对待生活，会多一份热爱；我相信，机会只会垂青那些有准备的人。

谢谢大家！

客服的演讲稿篇九

尊敬的各位领导、各位同事

大家好！

我是朝阳中心赵xx支队的，非常高兴今天能参加这次主管的竞聘，我心理非常激动，在这里我要特别感谢孙总，杨总、程主任，贾经理给我这次竞聘的机会，我一定会好好把握，不管竞聘的结果会如何，我觉的能参加到这次竞聘，本身就是对自己的一次历练，一次挑战，这将会使我终生难忘，也许将会成为我人生的一个转折点。

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。

3. 要有严明的激励奖惩措施：要让团队的目标与每一队员的切身利益直接挂钩，做到公平公正，做到团队资源共享，并要给队员描绘出美好的蓝图使队员对这份工作充满信心，广阔宽松的氛围让队员在此尽情的发挥，海阔凭其越，天高任其飞；其次要善于倾听，多队员进行双向沟通，鼓励队员积极发表自己的见解，并多善于观察，对团队中出现的不良的苗头要及时发现，及时杜绝，决不姑息，尽可能的将隐患消除在萌芽状态，团队要作到有弹性，团队组长要有上有下，我觉得的应该由每周业绩最好的两位来担任，大家轮番竞岗，在团队中形成赶帮超的氛围，让每人都有奔头。

4. 要培养团队精英：我觉得每个团队至少要培养一到两名对工作认真负责，业绩突出的团队精英，在团队中树立标杆榜样的作用，有了这些标杆的存在即使团队处于最困难最危险的时候，只要标杆业绩始终保持，只要这些标杆的精神不倒团队大家就会重新找回信心自觉跟他标齐，这样团队才会永远屹立不倒，顺利走出难关。

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