

# 最新商场服务之星评选方案(优秀5篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 商场服务之星评选方案篇一

大家好！首先要感谢大家的信任和支持，给了我这次演讲的机会。我演讲的题目就是：“用心服务，用爱经营，撑起诚信的蓝天”。

但是，我们的工作不可能总是风和日丽，不可避免的，经常有客户因为不满意建行的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。

不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到用户的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台，我们要设身处地地为客户着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。

随着金融业的不断发展，各家商业银行的竞争也越来越激烈，银行的服务质量和服务水平逐渐成为各商业银行竞争的焦点，而服务也就成了银行的生命线，而我们企业要的是市场，客户要的是服务，而连接客户与企业的命脉就是诚信，诚信是服务的基本要求，只有用心服务，才能得到客户的信赖；只有用心服务，才能使客户在享受建行服务中体验到温馨；也只有用心服务，才能使服务行业在激烈的竞争中立于不败之

地。

我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对客户的一句亲切问候，一次周到的服务，远不及客户对我们的信任和支持。“用心服务，用爱经营”看似简单的八个字，其实包含了多少内容、多少艰辛、多少付出。我们建行员工正是用自己的心血、汗水和智慧实践着这简单的八个字。秉承“以市场为导向，以客户为中心”的宗旨，使诚信融入我们建行服务的每一个环节。

为了提升服务质量，在工作中，我们严格要求自己，每天准时上班，在服务过程中我们坚持使用十字文明用语，实行站立服务和微笑服务，积极、主动、热情的接待每一位客户，用自己的热忱，展示着“以客户为中心”就永远向客户报以浓郁的亲情。最近我们分理处实行了手工排号，使排长龙的现象消失了，营业大厅里因站着排队而心生不满的客户也减少了很多，这大大减轻了我们前台的工作压力，使我们能够更好地“用心服务，用爱经营”，正是这种情感，使我们的精神凝为一体，使我们的境界不断升华；督促我们积极进取，不断开拓，为建行事业的发展而不懈努力。

携起手来，让我们肩并肩，用青春的热血铸造建设银行不老的魂！再次感谢大家给我的这次机会，我的演讲完了！谢谢！

## 商场服务之星评选方案篇二

大家好！

我的演讲主题是：《用心服务创造满意100》。我们xx家电以“用心服务、诚信经营”为经营准则，并且把“用心服务”放在首位。“用心服务”是营业员的基本要求。任何时候“用心服务”都是衡量一个营业员的标准。用心服务是指要从心里把顾客当作自己的朋友，当作自己的亲人，把顾客的

利益放在首位，记在心里。

只有想顾客之所想，急顾客之所急，才能让顾客感动，我们要用优质的服务温暖顾客的心，用我们真诚的服务创造顾客的“满意100”。

当然我们是普通的营业员，同样有酸、有甜，我们服务的顾客各种各样的类型都有，得到过顾客赞扬，也挨过顾客的批评，把嗓子说哑是常事，有时还遇上不讲理的顾客大发雷霆，心里委屈得只想哭，但是委屈归委屈，我们的工作决定我们是服务于顾客的，顾客永远是对的，顾客就是上帝，只有顾客满意了才是对我们工作的肯定。

山林追求高峻、大海追求奔腾，而服务追求的是让顾客满意。那么，如何才能做到“用心服务，让顾客满意”呢？看到顾客，微笑是少不了的，一个真诚的微笑就像是一把开启我们与顾客用心沟通的钥匙，在接待顾客的过程中要做到热情，细致，周到，对顾客提出的疑问不抱怨，耐心解答，做正确的导购，“用心服务”就应该做到让顾客没有疑虑，满意地购买到适合自己的商品。

企业之道在于诚信，服务之道在于用心。现在的顾客到商场来，已经不再只是想购买到满意的商品，而且还需要享受到优质的服务。用心为顾客提供专业化、人性化的优质服务是我们的责任。我们关注“用心”是因为在服务工作中还有一部分做得不到位的地方，比如：带着情绪上班、挑客、对顾客不能一视同仁、顶撞讽刺顾客等等，更有甚者和顾客大打出手，之所以会这样都是因为我们没有把顾客放在心里，没有把顾客的利益放在首位，没有把本职工作做好。

正是如此，我时刻提醒自己要牢记“用心服务”。努力成为一名优秀的营业员，现在我周围有很多工作干得很出色的大哥大姐，他们在自己的岗位上兢兢业业，无怨无悔。我肯定会以他们为榜样，努力工作，努力用心为顾客创造感动、创

造我们自己的“100满意服务”。

最后，我庆幸自己来到xx家电这个讲诚信、重服务的专业化家电卖场。是xx家电给了我学习成长的机会，是xx家电教会我如何用心服务顾客，在这里我得到自我价值的提升。所以我将不断超越自我，用火热真诚的心为每一位顾客创造满意的服务，为“诚信xx□满意xx”添砖加瓦。我的演讲完了，谢谢大家！

## 商场服务之星评选方案篇三

演讲的机会。我演讲的题目就是：“真情服务、感动顾客”

想到的很多，需要我们做到的更多。

小的我在这个舞台上无限的放大。

去关爱他人，帮助他人。

记得7月份的一个大热天，一位60多岁的女顾客手里拎着满满一袋子的苹果在从商场的扶梯上下来，刚走到百货区通道，嘭的一声袋子碎了苹果滚了一地，看着地上到处都是的苹果，顾客又气又急，嘴里嘟囔着什么购物袋一点也不结实，一边一次有一次的在地上捡拾着滚落的苹果，当我看到这一场景时，马上从柜台上拿了一个包装袋，快速的跑过去帮着顾客把苹果收拾在一起。然后让满头大汗的顾客在柜台的休息椅上坐一会休息休息。这是顾客还是在不断的埋怨着购物袋的问题，同时不断的向我表示感谢。我们的沟通就从这个购物袋开始了，让我意想不到的是第二天下午，这名顾客带着朋友又来了，买了好几件衣服，就这样我们保持着良好朋友关系，节假日的祝福、季节变化的温馨提示、实惠购物的参考意见，想在这名顾客朋友成为了我的一名忠实的顾客。一个购物袋、简单的几句话建立了我与顾客的友谊，缩短了我们之间的距离。一个小小的手提袋，包裹着我的热情与细心，

一个小小的手提袋顾客带走的是对企业的信任与温馨。认可、信任、支持原来做起来比我们想想的要简单的多，只要你有一颗火热的心、一份真诚的情。

如果说企业是一位侠客，那么优质服务便是侠客手中锋利宝剑，

纵横江湖，所向披靡。只有用良好的服务才能获得顾客，才能为企业，产品，经营赢得声誉。

服务是企业生存的一个关键，正如销售大师布罗德说过：“除非你想放弃自己，否则不要放弃努力，除非你想放弃顾客，否则不要放弃服务。”服务是一种神圣而充满魔力的东西，服务是一种美丽高尚的东西。服务体现的是企业和顾客之间的平等。体现的是一种双赢式的平等关系。

对我们来说，“要我服务”是很容易做到的，但“我要服务”却不是一件容易的事情。前者让服务缺少动力和热情，后者让服务充满生机和激情；前者没有自发的服务精神，只是做自己职责范围内的事情，而后者变被动服务为主动服务，用主动服务带来优质服务，使顾客得到满意。

大服务时代已经来临，回首过去峥嵘岁月，我们苦过、累过、笑过；我们经风雨，历坎坷，撒一路辛勤的汗水，留一路胜利的欢笑，载一路美好的希望；我们秉承着“五化服务的精髓”为客户提供优质的服务”的理念，用我们青春的力量尽情地去书写丽达未来辉煌的篇章！

## 商场服务之星评选方案篇四

大家好！我是选手一一。很荣幸今天能站在这儿向大家学习。我常常这样想：一个人的成长离不开自己的亲人、同事、朋友以及周围的环境，感谢让我眷恋的这片神奇的土地。还有举办这次活动的新华的领导。在座的各位评委，同志们。因

为有了这些，我今天才能站在这里。

此时我的心里非常的激动，首先是庆幸自己有这样的机会挑战自己，同时心里也很彷徨，因为和我一起参评的选手，他们年轻、漂亮、帅气，那优雅的气质、良好的台风、甜美的笑容、无不令我折服，和他们相比，我除了有一个激动的心、一个健康平和的心态、一个真诚的微笑，除此之外没有什么突出的优点和他们媲美！今天，我们怀着无比喜悦、无比兴奋、无比激动的心情，在这里齐聚一堂，参加“新华公司微笑服务的演讲赛”。听了前面几位选手的介绍，我真的没有什么经验和成绩在这里向各位汇报。

在这个阳光明媚，春暖花开的季节，能够和大家一起探讨“青春、激情与奉献”，我感到十分荣幸。

青春是读不完的历史长卷，激情是忙碌的身影，奉献是心灵深处一曲人生新的交响，是忠于职守，是敬业，是拼搏，是热爱并献身自己从事的销售事业。我在销售的这个岗位上虽然只有短短的2个月时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，用我们的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

记得一位老总曾经说过：“让激情点燃激情，让责任激发责任，让光荣点燃梦想，让梦想照亮未来！”人不能没有梦想，作为一名新华的销售人员更不能没有梦想，有了梦想才有目标，有了目标才有动力，有了动力就要为目标的实现一步一

步走下去，不能纸上谈兵，空中楼阁，我们要从现在做起，从细节做起，走好自己的销售之路，过着这炫彩美丽的一生，这才是最重要的。

## 商场服务之星评选方案篇五

大家早上好!我叫崔珂，是总部行政部的一名普通专员。很高兴在今天这个难得的机会里，和大家一起分享我的服务心得。

当一个人来到这个世界，每时每刻都要面对各种选择，就是这众多的选择才构成了我们人生的主旋律。我很庆幸也很珍视本科毕业后就加入丹尼斯集团，成为这个大家庭中的一员。

从进公司至今，我一直在公司的行政部门工作，服务对象也主要是公司内部员工。因此我的服务口号是：用心服务，用爱沟通。

也许，在诸多冲在营业一线的同事们看来，行政的工作应该是很轻松的，但事实并非这样。行政工作复杂而繁琐，汇整公司及各部门需求，优化公司现有系统，推行行政系统模块上线，解决总部及门店系统问题，整合行政部及下属部门日常工作，制定公司行政规范，分析集团日常行政费用成了我们行政部主要的日常工作。因此如何做好这些工作，如何在工作中体现良好的服务品质，成了我们行政人员常常思考的问题。

一个新系统模块上线之前，需要我们行政部门和公司的软件部做大量的需求整合和系统测试，这些工作重要、繁杂并且无法量化，需要我们两个部门通力合作，细致耐心才能完成。在这里，要感谢公司软件部，他们对我们这个业务部门的服务得到了我们的`共同认可。

测试成功后，系统面临着推广上线，我们要组织各级使用部门的培训。上线之初，我们的工作同样艰巨。不是做过专场

培训就算完事，还要在实际应用中，帮助同事们更快更熟练地掌握新模块的功能，帮助同事们解决操作中遇到的一切问题。每天上班座位上围着各类解决问题的同事，在耐心解决的同时，还有接听门店电话里的求助。讲解、答疑，常常忙得口干舌燥。说实在的，这样高频度的工作常常弄得我们心神疲惫，但是一想到同事们迫切求助的眼神，我们似乎一下子又精神了许多。真诚的服务，耐心的答疑，成了我们工作的常态。当看到求助同事解决完问题满意的笑容，听到电话里门店同事连连的感谢，一切的辛苦付出又有那么的值得。

也许在外人看来，行政的工作平凡无奇，甚至很难做出成绩，但就是这样的工作让我深深的明白，即使在平凡的岗位上，如果尽心尽力、兢兢业业、认真负责地对待，也一样会做出伟大而不平凡的成绩。

在服务业迅猛发展的今天，提倡服务不再是口头上的一句“你好、谢谢”，而是需要用真心、用无微不至的行动去得到被服务对象的真心赞许。因此，我们的服务除了体现在待人接物的态度，还体现在从点点滴滴小事做起，换位思考、设身处地的为他人考虑。我相信如果我们大家都为提升服务而付出自己的真诚与行动，那服务将不再是一句口号，丹尼斯的明天也一定会无比辉煌！