

最新客服岗位演讲稿 客服中心班长岗位的竞聘演讲稿(模板9篇)

演讲作为人类一种社会实践活动，它必须具备以下几个条件：演讲者、听众、沟通二者的媒介以及时间、环境。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。

客服岗位演讲稿篇一

大家好，我叫xxx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，来发挥他最大的潜力，这样才能达到人员培养、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。

客服岗位演讲稿篇二

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。

客服岗位演讲稿篇三

大家好！今天能和大家一起交流的企业文化。作为一名xx人，我感到无比的.骄傲和自豪。

在当今社会，企业文化已经成为企业的核心竞争力，成为决定企业兴衰的关键因素。企业文化是指一个企业长期形成的一种稳定的文化传统，它凝聚了一个企业员工共同的价值观、思想行为，行为准则和道德规范，体现一个企业的经营思想，价值观和企业精神。它充盈着整个企业的方方面面，既是企业的灵魂和潜在生产力；又是企业生存和发展的动力；更是企业立足市场的源泉。

秉承“为优秀人群创造品质生活”的使命，以“做中国最具成长性的房地产企业”为愿景，以“诚实守信，勤奋敬业，结果导向，精益筑家，客户价值”的核心价值观，合作共赢的经营理念。确定了立足郑州、布局全国、区域聚焦的发展战略。地产于1998年在郑州成立以来，迈着矫健的步伐走过了10多个春秋，凭借着优秀的企业文化和一支积极向上，不断进取的优秀团队，经历了风风雨雨，一步步走来，并且不断的发展壮大。年地产销售额突破40亿元，销售面积近100万平方米，累计开发建筑面积350万平方米，拥有近20万名业主，以优质品牌、成熟的多项目管理成为郑州房地产市场的领导者。xx年10月物业管理有限公司成立，传承地产的指导思想与经营理念，以“品质服务，尽善尽美”为口号，不断进取的物业将继续秉承“客户至上、服务第一”企业精神，专注服务，竭诚为广大业主营造和谐、文明、人文、高雅的社区文化氛围，矢志成长为具有全国影响力的、专业化的品牌物业服务集成供应商。至今物业累计接管面积350余万平方米，直接服务业主达3万余户。随着新项目的集中交付，物业管理规

模也将大幅度增长。这些是我们每一个人的骄傲。

我来公司近1年多了，回眸过去，真是感慨万千。在这近1年的时间里，我学到了许多，也收获了许多。与同事们一起，用心感受着工作的艰辛和收获的喜悦。这中间的点点滴滴，都让我更深刻的感受到企业与我们有着多么密不可分的关系。作为物业一名普通的客服人员，我们的职责就是为业主提供周到、安全、贴心的服务，急业主之所急，帮业主之所需。在日常工作中，踏踏实实做好本职工作，爱岗敬业，团结协作，无论在哪个工作岗位，业主的满意才是我们最大的愿望。这里的一草一木，都饱含了绿化工人辛勤的汗水；这里的每一寸土地，都有我们保洁工人忙碌的身影；这里的每一户业主，都有我们维修工人留下的足迹；这里的一切都是我们保安人员时时刻刻日夜扞卫的家园……正是这因为这些工作在平凡岗位上的平凡的人们，默默无闻的创造着不平凡的事迹，数十年如一日，风雨兼程，创造出优雅，安定、和谐的社区。所有这一切都证明了我们是一个充满温情的、充满人性的大家庭；我们的团队是一个具有凝聚力、向心力的集体；我们的领导是这样具有亲和力、英明决策的领导。

公司本着以人为本的思想，更注重人文关怀，为给广大业主营造一个更加和谐文化氛围。公司多次举办各种活动，来丰富业主的业余生活。如书法绘画大赛、大赛、组织业主出外旅游、每年举办业主运动会……号召业主为灾区人民献爱心等。另外，公司也非常注重人才的培养，在不断的加强培养人才的同时，也为每一位员工提供了广阔的发展空间。不仅培养人才的个体，更大的的是培养一个优秀的团体，达到人力资源的最优化。 物业开展规范服务年活动，使物业服务更加标准化，规范化。物业又提出服务十大举措，为业主提供更加高品质的服务。身处这样的公司我身感自豪，人只有在不断的学习中才能得到提高，公司也只有不断的求新求变的同时才会更好的发展。公司在培养内部人才的同时，也不断的吸取各路精英，为公司注入新的活力，确保公司稳步发展。

如今，地产已经走出河南，在xx又开发新项目，我相信在不久的将来，将会走出中国，走向世界！这也要求我们每一个人必须不断提升自我，才能跟上公司前进的步伐，认真学习企业文化，锐意进取，追求卓越，团结协作，永挑重担，诚信，勤奋，执行，高效，客户至上，为公司的发展和祖国的强大贡献智慧和力量！

客服岗位演讲稿篇四

尊敬的各位领导，同事们大家好，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。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，来发挥他最大的潜力，这样才能达到人员培养、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，在任务突增时，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。

范文二

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。

一. 丰富的基层管理经验

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。

二. 熟悉业务流程

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。

三. 有较强的语言沟通能力和写作能力

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字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。

客服岗位演讲稿篇五

1. 客户资料收集与管理;
2. 客户分类服务与管理，建立客户回访制度并监督实施;
3. 高效处理客户投诉;
4. 与各部门密切沟通，参与营销活动，协助市场销售;
5. 孤儿客户的管理与再消费;

6. 接听客户来电，跟踪事件处理结果；
7. 对客户进行分析，为各部门提供相关支持。
- 4、身体健康、品行端正、无不良嗜好；
- 5、具备一定的市场分析及判断能力，良好的客户服务意识；
- 6、有责任心，有团队协作精神，能承受较大的工作压力；
- 7、有经验者优先录用。

客服岗位演讲稿篇六

1. 负责客服团队的日常管理工作及员工的管理、指导、培训及评估；
4. 建立完善的客服人员的专业化培训体系、培训新员工, 定期指导老员工。
6. 会员体系建设,crm体系管理；
7. 直接与运营、推广沟通店铺相关促销信息传达给客服, 带领客服组落实执行。
9. 上级安排的其他临时性工作。
- 4、善于团队建设, 能有效管理团队完成公司制定的销售目标；
- 5、熟悉客服kpi考核内容, 能制定合理有效的客服管理模式；
- 6、诚信正直, 细心有忍耐力, 能处理好与同事及客户间的关系

客服岗位演讲稿篇七

1.0 直接上级：项目负责人(助理)

直接下级：客服领班、客服助理

2.0 职责大纲：

2.1 严格贯彻执行公司及项目的各项规章制度。

2.2 协助项目负责人(助理)负责项目的日常管理、客户服务工作。

2.3 完成项目负责人(助理)交办的其它工作。

3.0 职务内容：

3.1 制定本部门岗位职责、规章制度、工作程序。并严格执行、监控。在执行过程中不断做出检查、修改及完善，并即时提交项目负责人(助理)审批。

3.2 确保本部门的正常运作，对本部门员工定期做出监控、考核。做到公正、透明、公开，从而建立一支高效团结的部门团队。

3.3 制订可行性年度培训大纲及培训教材。定期对本部门人员进行培训并进行不定期的岗位技能的抽查考核工作。将考核结果通报项目负责人(助理)，对考核结果进行存档。

3.4 对本部门新入职员工于试用期前一周做出公正、科学、透明的考核。为公司留用合格专业的人才，从而优化公司的员工队伍。

3.5 有责任和义务督导本部门人员严格遵守公司的各项规章

制度，加强专业技能学习，提高工作效率，不断完善自我，使其成为一名爱岗敬业的优秀员工。

3.6 定期召开部门工作例会，部署本部门的各项工作安排，做到清晰、准确。列明各项工作的负责人，完成时间等。督导其各项决议的执行情况，并做好会议纪要的存档工作。

3.7 科学合理的编制本部门排班表。

3.8 熟悉掌握物业管理法律法规及政府的相关规定。

3.9 按时参加与发展商、公用事业机构、政府部门及有关项目管理等方面安排的会议，并及时向下属及相关部门传达会议精神。

3.10 负责项目现场对客户的相关物业管理总是的解答并提供相关的规范性咨询服务。就客户投诉热点进行分析，找出症结所在，与相关部门进行调整，降低投诉率。

3.11 负责督导客服中心的工作，确保为客户提供优质便捷的服务。

3.12 遇有水浸、火警等突发事件，要及时与相关部门做好善后工作。负责接待客户的投诉及解释工作。

3.13 为确保服务园区的正常运转，需每日全面巡视园区，发现问题及时做出反应。及时审阅项目之巡楼报告、投诉记录及报修纪录，并跟进处理进度，将资料整理汇报至总经理室。

3.14 对所属部门资产、财务进行严格的监管、审核，避免浪费及财产的流失现象发生。

3.15 建立一个完整、高效的资料档案系统，透过资料分析发现问题后，对有关程序做出相应的修改使其更加完善，从而

提高服务效率。

3.16 对项目之清洁、绿化进行日常的协调、督导，并与有关承包商代表定期进行交流。

3.17 草拟及发放客户的管理通告。

3.18 每年年底提交下一年度之预算，提交项目负责人(助理)审批，并严格按照审批后的预算执行。

3.19 严守公司的各项机密资料，严禁外泄他人。

3.20 定期向项目负责人(助理)提交项目管理报告，提出合理化建议。

3.21 每周一向项目负责人提交本部门的工作汇报，及下周工作计划。做到详细清楚，责任到人。

3.22 每月30日前提交下月的工作计划, 每月于5日前提交上月详细的工作报告。

3.23 确保与其它部门形成良好的合作沟通渠道。

3.24 针对业主逾期未交付的管理费及其它费用，协助财务部门制订出可行性方案，从而完成公司的预期目标。

3.25 遵从公司一切合理的工作安排。

客服岗位演讲稿篇八

1. 本科及以上学历。

2. 具有强烈的销售意识, 极强的目标感。

3. 具备较高的服务意识。

4. 形象气质佳, 具有较强的沟通能力, 协调能力, 亲和力和抗压性。

5. 有教育理想, 热爱教育事业。

:

1. 以校区业绩为中心, 承担校区精品班及个性化营销工作。

2. 充分利用资源开发潜在客户, 提供专业的咨询服务, 并为新老客户推荐合适的课程。

3. 承担校区前台行政工作, 服务校区教师及学员, 根据老师及新老客户的实际需求做好咨询服务。

4. 对于财务操作系统以及财务数据有较强的敏感度, 并能通过系统处理学员报名, 转退班, 报道, 教材发放等相关事物。

5. 定期整理校区文件, 档案, 前台展架宣传材料, 管理校区教室及相关物资的领取及保存工作。

6. 完成领导交办的其他事务。