

最新客户服务的演讲稿(优秀7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。演讲的直观性使其与听众直接交流，极易感染和打动听众。以下我给大家整理了一些优质的演讲稿模板范文，希望对大家有所帮助。

客户服务的演讲稿篇一

我进入烟草公司工作已有十年多的时间了，虽说今年才刚刚走进营销队伍，对很多工作上事情的理解尚处在探索的过程。但在对客户的走访中，让我接触到了很多以前在其他部门没有也不可能学习到的东西，在这里，就对客户经理的工作浅谈本人的一点体会。

作为一名合格的客户经理除了应具备最基本的素质和能力以外，还必须不断的学习，在工作中不断的充实自己。客户经理的工作不是简单的拜访、推销和产品宣传。重要的是在拜访的过程中指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育，更重要的是要有对市场的敏感度，要逐渐加强对市场的研究和分析能力以及合理的处理销售的过程中产生的问题和矛盾。

在客户服务工作中，要在提升服务能力即亲和力、说服力、执行力、协调力上下功夫，只有不断提升这四种服务能力，让零售客户接纳你、信服你，对公司产生归属感，为零售客户提供的服务才会是有效的服务。首先是提升亲和力，是打开通往零售客户的大门。所谓亲和力就是客户经理让零售客户产生好感的能力。零售客户对客户经理产生了好感，就拉近客户经理与零售客户之间的距离，这样客户经理的服务工作就有了一个好的开始。

那么如何才能让零售客户对客户经理产生好感呢？

还有就是尽可能和零售客户一起做一些力所能及的小事，比如亲自动手帮助零售客户陈列卷烟，给零售客户摆放标价签等等，都有利于拉近客户经理和零售客户之间的距离。客户经理和零售客户的距离近了，零售客户就会打开心扉接受，服务工作对零售客户才会产生效果。

其次是提升说服力，取得零售客户的信任。所谓说服力就是运用各种可能的技巧去说服零售客户的能力。这一点对客户经理来说非常重要，客户经理的一项重要工作就是品牌培育，就需要客户经理去说服零售客户上柜销售所要培育的品牌。

其次我们也可以用他们身边鲜活的事实来说服零售客户，客户经理每天都与各种各样的零售客户打交道，通过有目的的沟通和细心的观察，会获得一些信息和销售经验，针对性的与零售客户一起分享，有时会起到一种意想不到的效果，比如：外省卷烟品牌培育，外省烟有许多零售客户都因消费者少不愿卖，你可以通过与订了新品的客户进行这个新品的销售情况等信息收集，与其附近的零售客户进行分享，零售客户就会想到他那儿都能卖，这儿也一定能行，于是就订购了，这样品牌培育工作也许就成功了。

当然这些都需要客户经理要善于学习、总结，因零售客户的经营素质参差不齐，有的零售客户比较关注卷烟吸味、有的零售客户比较关注利润、有的零售客户比较关心产地等等，你要投其所好，采用零售客户的关注点与他进行交流沟通，才会有起到好的效果，其实只要用心学习，耐心地教零售客户，一定会找到能说服务零售客户的方法，零售客户被说服了，他就会信服，服务工作就走进了零售客户的心里。

再就是客户经理执行力的好坏，直接影响着公司和零售客户的利益。客户经理根据公司的相关政策，要让零售客户明白什么该做，什么不该做，对非法经营行为的零售客户决不姑息，严格按服务标准处理；对有违规经营行为的零售客户，要求当场必须整改，监督他整改好后离开，对这些零售客

户客户经理一定要多敲警钟，多关注他的进货情况，在条件允许的情况下，多到他铺子上去看看，规范其经营行为；对诚信守法经营的零售客户不要吝啬你的表扬，多多表扬他。

其次公司的新政策、新品牌投放情况要及时、准确、详细地向零售客户宣传，让零售客户早一点知道这些信息，好根据他自己的情况进行计划，千万不要认为这些都是小事，不去认真的做，零售客户会因你没通知他，没有订购着公司投放的紧俏新品而对你的工作非常不满意，并会抱怨你，就会对你产生不信任，就会对你的工作产生抵触情绪，敷衍你，这对客户经理来说是非常不好的。

另外公司要求执行的任务要不折不扣的执行，比如公司要求零售客户的标价签要一货一签，标示清楚，客户经理就要严格按照要求执行，要让零售客户明白怎么做，让零售客户知道敷衍了事是不行的，他就会积极配合你严格按照要求把标签标示好。

对零售客户的经营情况客户经理要用心了解，告诉零售客户要做的事要注意跟踪，对没达到要求的要适时地提醒；比如向零售客户推荐了一个新品，可以通过零售客户的订单掌握零售客户是否订购，若没订购，在下次订货前一天进行提醒，这样零售客户会觉得很重视这件事，他也就引起重视。客户经理执行力强，工作就有目的性，抓得住重点，就会起到事半功倍的效果。

最后一点就是提升协调力，坚定零售客户经营卷烟的信心。为零售客户排忧解难，使零售客户获得满意结果的能力。零售客户在实际卷烟经营中会遇到各种各样的困难，对零售客户提出的困难，要多咨询领导、同事及相关部门的意见，积极的想办法协调解决，对不能解决的，要明确告诉零售客户怎么去处理这件事，事后一定要向零售客户关心一下处理的结果；比如，客户向你反映他的烟弄错了，要弄清楚是送货员送错了，还是订货员弄错了，然后再及时向相关部门反映

解决，事后一定不要忘了过问一下处理结果，因你及时上报相关部门，相关部门会及时采取措施，这样零售客户会觉得他的问题公司非常重视，从而增加零售客户好好卖烟的决心。

客户是企业的上帝，这是一条亘古不变的法则，如何更好的为客户服务，是摆在我们面前的一个课题。客户经理是烟草商业企业的一线人员，是最了解客户信息、也是最熟悉市场的一个平台。一个合格的客户经理应善于充分利用自身优势，为公司领导决策提供第一手资料，向客户传递行业信息，维护企业的利益的同时利用自身业务能力为客户谋取更大的利润空间。接受不能改变的，改变不能接受的。

我们的客户形形色色、性格迥异，这是无法改变的事实。在对客户的工作过程中我们也许会遇到各种各样的困难，但我相信态度决定一切。我们只要秉承“至诚至信、全心全意”的行业服务理念，只要把企业的利益和客户的需求时刻牢记，我们将从成功走向辉煌！

我认为：客户经理不仅是销售管理人员，要把各种营销对路的香烟和公司重点品牌推荐给客户。提升结构和销量。维护卷烟销售市场。客户经理更重要的职责是服务客户，不仅要满足客户的销售要求，还要学会换位思考。

站在客户的角度思考问题。“急客户之所急，忧客户之所忧。”时刻把客户经营当作自己在经营。把客户的事当作自己的事，当客户的经营出现困难时，我们要在第一时间为他们提供行之有效的建议和力所能及的帮助。努力达到使客户满意的目的。

总之，通过实践走访客户和平时工作培训，我对自己的岗位职责和工作要求有了深刻的认识。我目前离合格优秀的客户经理还相距甚远。但我会严格要求自己，在工作中多动脑筋，积极主动地向优秀地客户经理学习专业知识和工作经验。在工作中多动脑筋，因为只有方法对了头，才能提高工作效率，

我要在工作中思考，在思考中进步。

客户服务的演讲稿篇二

您好！

抽空垂阅一下我的自荐信！贵公司良好的形象和员工素质吸引着我在这份工作的浓厚兴趣。很高兴能为你介绍一下自己的情况：我来自茂名市电白县。我于xx年6月份毕业于茂名市第二技工学校的文秘与办公室自动化这门学科。在外工作一年多，曾任职中国移动10086热线外呼客服代表三个月与在厂里担任货仓文员一职一年多。在外工作的经历使我明白，现在的社会日夜更新，如果想要得到一份好的工作，必须时刻去学习新的知识与不断去增强自己对社会的见识，所以我非常热衷参加各种可以增长自己见识的活动。能使自己的人生观与价值观有所改进，且在外工作的一年多，使我学到了永远抱着一份学习的心情去做事，这样才能不断的充实与端正自己。

我怀着满腔的热情与信心去挑战这份新工作，同时我也相信我过去的工作经验会给予我很大的帮助。我相信自己的饱满的工作热情以及认真好学的态度完全可以使我更快的适应这份新工作。因此，我渴望得到这份工作，相信自己能在这份工作的平台上，创造自己的人生价值与事业。非常感谢贵公司能提供一次这样的机会，让我对贵公司有更深层的了解，更希望能得到这次机会，与贵公司共建一个美好的明天。

希望通过我的这封自荐信，能使您对我有一个更全面深入的了解，我愿意以极大的热情与责任心投入到贵公司的发展建设中去。您的选择是我的期望。给我一次机会还您一份惊喜。期待您的回复！

最后衷心的希望能得到你的赏识与任用！谢谢！

此致

敬礼！

XXX

日期□20xx年xx月xx日

客户服务的演讲稿篇三

1. 适用范围

本管理办法适用于公司客服部

2. 目的

3. 原则

建立符合公司实际情况与需求的客户关系管理体系。

4. 主要职责

4.5 客服部岗位设置为x人，客服部经理x人，客服人员x人

（一）客户信息管理

3. 适用范围 本公司客户信息档案资料的建立、完善及日常管理工作。

4. 客服部管理职责

4.6 客户服务部经理负责客户信息整理、收集的总体规划与运行监督。

4.8销售人员负责客户相关信息的收集.

4.9所有接触客户信息的人员有对公司客户信息及档案保密的义务.

5. 客户信息档案构成

6. 客户信息档案的建立、提供、积累和保管

6.4公司向外提供各种客户信息资料,一律以客服部所掌握的资料为准.

6.5客户信息档案每季度重新核定一次,每三个月增补或调整一次.

6.6客户信息档案作为商业机密,一律由客服部掌管.

7. 客户信息档案的保密制度

7.2保密范围和密级确定

7.2.1客户资料秘密包括以下内容

i.公司与客户重要业务的细节.

ii.公司对重要客户的特殊营销策略.

iii.公司主要客户的重要信息.

7.2.2客户资料密级分为“秘密”“机密”和“绝密”三级.

7.2.3客户密级的确定.

i.与公司有一般业务往来的客户为秘密级.

ii.与公司有重要业务往来的客户为机密级.

7.2.5对于密级的客户资料 and 文件，应由客服部妥善保存.

（三）客户信用管理

客户服务的演讲稿篇四

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这个人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

最后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上内容就是我的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

客户服务的演讲稿篇五

大家好，我叫xxx□我要竞聘的岗位是xxx区客户服务部的保全岗位。

首先，我先简单介绍一下我在商丘市人寿保险公司的工作简历。

我于1993年在xxx区保险公司参加工作，从一名普通的内勤员逐渐成长为公司的业务主干，1998年被提拔为xxx区人寿保险

公司内勤科长□20xx年由于公司需要，被调入业务处理中心从事保全工作。多年的工作锤炼和不断的学习，使我的业务水平有了非常大的进步，我相信我是一名合格的寿险工作者，不管是从前在内勤的岗位，还是现在保全的岗位，我都兢兢业业，辛勤耕耘，努力把自己的工作做的更好，不辜负公司领导的信任。多年来，我在自己的岗位上努力奋斗，工作上从没出过一次问题和失误，曾连年在单位年终评比中获得优秀内勤和个人先进工作者的荣誉。

由于不断学习的积累，如今我已经对保全工作的性质、内容等各个方面已经了如指掌，我认为我有能力，也有信心在保全岗位上做出更优异的业绩。

众所周知，业务能力过硬是做好本职工作的最基本要求，也是最重要的一点，没有过硬的业务素质，又如何把工作做好，其它的一切更是无从谈起。十几年的工作经验和不断学习让我拥有了极其丰富的业务知识，使我有能力去面对工作中的任何困难和挑战。为了提高自己的知识水平，以便将来更了的开展工作，我参加了组织的“湖南大学”远程教育，并取得了金融专业的本科学历，两年的学习，充实了自己，也必将为今后的工作迈上一个新的台阶打下坚实的基础。

如果我竞聘上这个岗位，我将会更加努力的工作，以十倍的热情投入到工作中去，奉行“以客户为中心”的服务理念，用“以公司为家、与公司共荣辱”的态度去认真对待工作。继续深入的学习专业知识，提高业务素质，更加严格的要求自己，以员工的行为规范为准则，遵守公司纪律，时时注意自己的言行举止，保持积极向上的健康心态，树立公司良好的员工形象。

谢谢大家！

客户服务的演讲稿篇六

(2)、真正的沟通技巧，不是与客户争辩，而是让客户理解你的观点；

(3)、你在与客户沟通时，不要摆出一付教人的样貌，不要好像若无其事的样貌。

2、顾全客人的面子：

(2)、顾全客人的面子，客人才能会给你面子；

3、不要太“卖弄”你的专业术语：

(1)、千万要记住，平时接触的人当中，他们可能对你的专业根本不懂；

(3)、在与客人沟通时，不要老以为自我高人一等

3、维护公司的利益：

(2)、更不能以损失公司或他人的利益，来换取客户对个人的感激或谋取私利。

客户服务的演讲稿篇七

尊敬的各位领导：

大家好！

我叫竞聘演讲稿，1964年11月出生，大学本科学历，工程师职称。今天我竞聘的岗位是客户服务部副经理。

首先，由衷地感谢公司和领导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，我正是为了追求与浙江联通共发展，在勤奋工作中再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。此刻，我最想和大家说的一句话就是：“请相信，我能行”。

首先，敬业的精神，是自信的坚强支撑

从走上工作岗位的第一天起，我就树立了一个坚定的信念，认认真真做人，踏踏实实做事。多年来，无论是在一线基层岗位，还是在中层管理岗位，我都能够做到干一行、爱一行，钻一行、精一行。我个人的性格特点是做事追求完美，无论什么工作，不干则已，要干就要尽自己的能力，力争做得更好。加上做事认真仔细、勤奋好学的个性，促使我自加压力、负重奋进，竭尽全力争取把本职工作做得尽善尽美。有志者事竟成，我相信，对事业的执着，是我克服困难，做好工作的最有力保障。

其次，丰富的经验，是自信的坚实基础

众所周知，经验是最宝贵的财富，是做好工作的基础和前提。我1982年进金华市邮电局工作，做过传输机务员、电路工程师和副班长。1994年被提升至管理岗位，从事业务管理和市场营销工作，历任金华邮电局电信管理科新业务管理员、大客户室主任，金华电信公司市场部主任科员、市场部副经理（兼营销分局局长、客服中心经理），浙江通信金华分公司总助、中国网通金华分公司副总经理。2019年9月，我调入联通浙江分公司工作，现任公司客服中心主任。

屈指算来，我在通信行业工作已经整整二十五个年头。二十五年间，我经历了中国电信这个成熟企业在运行过程中的变化，经历了浙江通信创业的困难、拓展的艰辛和收获的喜悦，经历了中国网通的重组历练，更感受到了中国联通虎虎有声、蓬勃发展的脉动。在二十五年风风雨雨的磨练中，我对电信

运营企业的各项各项业务管理、市场拓展，对客户维系和客户服务，对团队管理等项工作都十分熟悉，积累了丰富的工作经验。这笔宝贵的财富使我工作起来更加游刃有余。

最后，出色的工作能力，是自信的可靠保障

我呈是浙江省电信公司智能网业务专家组、浙江通信innet业务专家组和浙江联通客户维系挽留支撑平台项目组的成员，具有较强的工作能力。比如，从1995年开始，我负责金华电信新业务的业务管理和市场拓展工作，成绩斐然。特别是163/169上网专用电话、201专用电话、充值小灵通业务的设计推出，对公司业务的拓展及推广起到了积极有效的促进作用。

在公司负责客户维系服务工作时期，面对存量保有的压力，我能根据客户生命周期，重点做好稳定期的服务维系工作和预警期的维系挽留工作；同时，还推广实施了星级客户分类服务管理，提升服务的准确性和有效性，并重点开展了c网协议到期客户的提前维系工作，在加强维系工作规范的同时指导分公司摸索和积累客户维系规律，展开维系思路，提升维系能力，效果显著。

组织实施全省统一投诉处理闭环工作，取得阶段性效果。全省统一客户投诉处理流程及系统是一项系统工程，牵涉部门多，涉及到全省投诉处理的所有环节，实施过程中沟通协调的工作量非常大，通过一年多的努力，从组织、流程、系统及考核等多方面入手，已按时按质完成了五个阶段的工作，电子工单流转顺畅，各服务渠道、各环节投诉处理的规范性和时效性正在不断改善。目前正在协调实施最后一个阶段即第六阶段将增值业务投诉处理纳入统一投诉闭环的工作。

组织开展2019年浙江联通客服技能大赛和2019年客服专业全面技能比武活动。从方案细则的制定，到每一季度比武的实施，都倾注了自己大量的心血和精力，为使比赛更贴近工作

实际，更具知识和趣味性，组织人员结合工作实际编写比赛试题，从预赛到总决赛不断收集题材，边完善，边丰富内容；技能比武活动取得了较好的效果，在全省客服代表中形成了积极向上、奋发努力、比学赶拼超的学习氛围。

由于工作能力突出，我曾先后六次被评为先进生产工作者，过去的荣誉并不代表什么，但它从一个侧面印证了我的工作能力，我更愿意将它们转化为进一步做好工作的强大动力。

第一，摆正位置，全力协助正职做好工作

我要以大局为重，在工作中切实找准三个“位置”。首先，做到思考问题要换位。在工作中我要推己及人，进行换位思考，设身处地为正职着想，当好正职的参谋和助手，主动为正职排忧解难。其次，做到履行职责要到位，我要按照自己的工作职责分工，把分管的本职工作做好，为实现公司整体工作目标提供强有力支持，积极协调各方面的关系，为全局工作的顺利开展做出自己应有的贡献；最后，做到找准坐标不越位。我要尊重正职，维护正职的工作权威，还要以宽阔的胸襟拒功揽过，努力使我们成为工作中的好搭档，生活上的好朋友，精诚团结，同心协力领导好部门的各项工作。

第二，深化品牌战略，落实规范标准，提升服务能力。

无规矩不成方圆。要组织好客户服务工作，至关重要的一个环节就是要建立健全客户服务标准和服务管理规范，并严格督促实施，使客户服务工作有章可循，规范、科学、良性运行。在下一步工作中首先要认真贯彻落实《中国联通“联通10010”服务管理规范》、《中国联通客户品牌服务标准》，从全面实施“联通10010”达标工作入手，加强培训和考核，将营业的22项规范标准和客服中心的40项规范标准落到实处，最终能体现在窗口和热线各位员工的日常工作中，真正提升服务能力；达到以“联通10010”为主线，树立联通整体服务形象的目的。

其次是组织做好客服中心全省集中实现规模化运营管理的工作，确保公司品牌战略和分级服务策略的落实。集中后的客服中心面向世界风、新时空客户实现差异化服务，面向新势力、如意通客户实现标准化服务。集中工作的实施我将围绕以下原则进行：客户品牌战略原则；秉承统一性、规范性原则；推行差异化服务、精细化管理原则；统筹规划、分步实施、平滑过渡原则。重点落实座席集中的相关人、财、物、业务、系统各方面的协调组织工作，分准备期、实施期和优化期三个阶段完成全省客服座席的集中工作。客服中心集中工作，给运营管理带来了很大的挑战，集中的过程也是重新打造一支具有高品质服务质量的客服队伍的过程，前台客服代表、运营质检人员、培训人员、投诉处理人员、管理人员的招聘培训，绩效考核与激励办法的制定，服务标准与规范的落实，信息提供、流程、系统支撑各个环节均需协调落实，但我有信心像以往一样战胜挑战，完成客服中心集中实现规模化运营管理的工作。

第三，提升客户的满意度，缩小与竞争对手的差距。

1、落实“中国联通服务年”的各项工 作，切实落实公司“诚信服务、放心消费”的八项承诺，坚持在日常管理中不断进行自查自纠，发现问题及时改进，持续查找问题，落实责任，提升服务质量。

2、认真分析客户服务中存在的问题，找出关键点，如营业厅管理中的现场管理问题、业务规范问题、业务流程问题、行为规范问题和投诉受理首问不到位问题，客服中心客服代表服务水平参差不齐、处理能力欠缺和投诉预处理掌握薄弱等短板问题，提出切实有效的改进措施，完善内部服务控制体系、客户评价体系、服务质量监督检查体系、服务质量信息反馈体系，重点加强对自有营业厅的运营管理，加强对营业厅的规范管理和集中监控工作，制定日常巡检制度和抽查回访制度，做到日常监督，定期通报，月度考核，提高自有营业厅的服务能力，带动公司整体服务形象、服务水平及营销

服务能力的提升。

3、深化推进统一投诉处理闭环工作：在2019年“统一处理标准、统一工单模版受理、统一处理流程”这三统一的基础上，继续完善省级投诉处理中心的工作，协调相关部门力争上半年实现增值业务投诉处理纳入统一闭环流程。强化监督考核机制，优化电子工单系统统计功能，做到对投诉处理过程和效果指标进行全程监控，督促各渠道和业务部门协同保障客户投诉问题“限时办结”，提高处理解决能力，提升客户的满意度。

4、加大力度解决投诉处理中的热点、难点问题；完善群体投诉系统预警功能及落实应急处理制度。实现投诉预警保障机制，加强对群体投诉的全程监控，确保投诉信息准确及时传达至相关部门，以便相关部门和公司领导及时掌握群体投诉情况，保障用户投诉问题能得到高效、妥善的闭环处理，避免越级投诉的产生。

第四，紧密围绕公司的生产经营活动，做好服务保障工作。

1、有效发挥客服中心的“枢纽”作用，为公司经营管理决策提供重要信息。我要规范分析和信息收集制度，重点对客户投诉的原因和目的进行分析，对公司推出的大型营销活动的咨询投诉等情况进行专题分析和反馈，为公司业务发展、经营服务、网络建设提供参考依据。

2、配合公司新业务的推广，积极做好营业人员及客服人员的相关业务培训，完善业务流程，做好新业务的宣传、解释和咨询、投诉工作。

3、深化开展服务营销，和各服务接触点的客户维系挽留工作；持续推行各服务渠道的“多说一句话”活动和推行追照营销工作，从客户的咨询、查询等信息中积极发掘服务中的营销机会，引入项目管理思想，从营销策划、计划、控制到评估

每一个环节严格进行管理，保证营销效率，同时通过评估、分析工作为后继的营销策划提供市场和客户信息。

第五，以员工为本，加强团队建设

有一个比喻是这样说的，一盆散沙磕不破一个鸡蛋，而一枚石子可以轻而易举地把鸡蛋打破，说的就是众人一心，其利断金的道理。服务工作必须依靠全员的力量特别是与客户接触的一线员工，共同提供优质服务，才能获得较高的客户满意度。没有满意的员工，就没有满意的服务，更不会有客户的满意。结合客户服务队伍的特点，多管齐下加强团队建设，提升部门的整体工作水准。具体来说，我首先要强化制度约束，要制定、完善并严格执行各项规章制度，使工作能够良性运行；同时，我也会建立互动的信息沟通渠道，不定期地深入各分公司，与一线客服代表沟通，听取员工心声，在提高薪酬待遇、给与发展空间、改善员工地位等方面为公司出谋划策尽自己的一份力。加强员工岗位培训教育，把岗位培训教育与企业持续发展、岗位实际紧密结合起来，分层次制定培训计划，体现培训工作的合理性和有效性，同时要科学设定岗位标准，注重业务考试与竞赛，实现持证上岗，努力培育员工的学习能力、实践能力和创新能力，进一步提高员工队伍的整体素质，进一步为员工成长提供发展空间和机制保障。另外，我还要以人为本，加强团队建设，多组织大家喜闻乐见的活动，比如通过开展“才艺大比拼”等活动使大家在工作中既有比赛、争锋的气势，又有团结、互助、补位的意识，营造奋发向上，团结奋进的良好氛围，使员工感受到集体的温暖，增强部门的向心力和凝聚力。

第六，不断探索工作方法，以创新争先

在工作中，我要积极鼓励大家具有敢为天下先的勇气，大力倡导不断创新的精神！我们都知道，创新使人类一步步走向文明，创新是民族进步的不朽灵魂，更是时代发展的激昂旋律。在电信市场瞬息万变，竞争空前激烈的今天，我们更要

有创新的意思，适应市场的需要，寻找新的工作模式和方法，使创新成为不落的风帆，引领着我们搏急流、克险滩，勇往直前。

尊敬的各位领导、同志们，“既然选择了远方，便只顾风雨兼程；既然目标是地平线，留给世界的只能是背影！”这就是我的坚定信念和对自己的根本要求。虽然在工作中我可能不是最优秀的，但我会做最努力的。请大家信任我、支持我、考验我！