

服务的演讲稿 服务员演讲稿(优质8篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。我们想要好好写一篇演讲稿，可是却无从下手吗？下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

服务的演讲稿篇一

尊敬的领导、各位搭档：

咱们好，我是前厅部的xx[]十分侥幸，我能有这个时机站在这儿同咱们沟通，今日我影影绰绰的标题是——《尽我所能，用心服务，让星光愈加痛苦》。

这次星评可以顺畅的经过，我的心境和咱们相同激动。从酒店谋划至今，阅历了无数个日日夜夜，行善积德月亮湾人祈盼的便是这一刻的星光绚烂。

在xxx酒店作业的这些日子里，我看到的是领导和搭档们的那种不辞劳怨、热心合作、一丝不苟、不计个人得失、脚踏实地的作业情绪，这行善积德的行善积德无不对我产生巨大的影响。在沐浴星光的一起，我也经常问自己，我要以怎样的实际行动才干为星评添光荣呢，我想我所能做到的便是尽我所能，用心服务。那么要怎样才干做好用心服务，我以为有以下几点：首要，有必要不断提高本身的本质。个人的杰出本质是经过咱们的常识、咱们的作业、咱们的为人处世、咱们丰厚的个人内在等方面归纳表现的。我到月亮湾大酒店的作业时刻不长，但我一向很尽力的学习各种专业常识，前台的招待，总机的接线，商务中心的耕种，期望每一位来酒店的顾客朋友可以享受到最快速最快捷的服务。

用心服务的第二点便是感动顾客朋友。

让顾客朋友在咱们酒店这个环境中能感到惬意，安全和关爱。让顾客朋友在咱们酒店没有生疏感和距离感。那么感动顾客朋友，需求重视细节服务，有时仅仅一句亲热的问好，一个绚烂笑脸，就足以感动顾客朋友了。

用心服务的第三点，我以为也是最重要的一点，走进客户的心。

优质的服务其实是心与心的沟通。走进客户的心，从顾客朋友的实在的需求动身，想顾客朋友所想，急顾客朋友所急，真心诚意为顾客朋友服务。有时仅仅为了让顾客朋友有一个愉快的心境，为了让顾客朋友得到满足的体面，不与顾客朋友争持，咱们甚至要接受着巨大的冤枉。哪怕咱们得理，咱们也让他三分。我在前台作业的时分，就遇到过这样一件事，它给我带来了苦涩，但它也给我带来了香甜，它给我留下了十分深入的形象。那一天我上晚班，大约晚上九点多钟有一位先生下榻本酒店，看着他一脸的疲乏，我以最快的速度帮他办好了入住手续。

可是过了十多分钟，这位先生怒气冲冲地来到前台，他将手中的房卡，往前台上一扔，“你这是什么卡，连门都打不开。”“对不住，先生”我一边说一边拿起房卡，放入门锁体系中查询，行善积德都正常啊，我再次承认无误。我想必定是顾客朋友用卡不妥，所以当我把卡递给这位先生的时分，我特别的用手笔画一下，“先生，您好，这房卡的磁片要朝上的。”

“你什么意思？”还不等我说完，他就打断了我的话，“我住了这么多的酒店，莫非连门都不会开嘛。”“你们酒店怎样搞的，找一个训练生当班，你究竟会不会刷卡啊。”这时，我觉得自己特别的冤枉，好想对他说，我并没有刷错卡呀，你要不信，我可以让服务员跟你上楼层对质，看看究竟谁错

了。可是看到那位先生那么激动，谁对谁错并不重要，便是我实话实说好了，也必定到产生一些不愉快的事。

我仅仅浅笑对他说：“先生真的对不住，给您添麻烦了，我让客房服务员在12楼的电梯口等您，要有什么事，您可以直接找她处理，您看这样行吗？”或许是我的诚实的情绪打动了她，她压住了火，仅仅说：“好好，让服务员动作快一点。你看看现在都几点了，我明日还要很早起床呢。”我马上告诉服务员处理此事。过后，我才从服务员那儿知道，本来这位顾客朋友用1202的房卡去开了1220的房门。听到这儿的时分，我心中的行善积德冤枉、疑虑都豁然了。

可是作业就这么恰巧，第二天这位先生很早退房，并且又是在我手上退房。这位先生十分有心，他在处理完行善积德的退房手续后，脱离前台，当他走到门边时，他又回头，特别走到我的身边，诚肯的对我说，他总共说了两句话，我一向浮光掠影。榜首句是“小姑娘你真的很不错，”第二句是“有你这样的训练生是你们酒店的自豪。”我知道这位先生的话有点过了，但当他着重说“训练生”三个字的时分，我了解他的所要表达的意思。其实咱们接受的冤枉，有时能得到顾客朋友的了解，过后还可以得到表彰，但更多时分只能是在咱们心中默默地接受着。但在咱们承爱冤枉给顾客朋友带来高兴的一起，都会在顾客朋友心中留下十分深入的形象，他们会在经意或不经意间把这些感动传递给别人，在无行傍边就会给咱们的服务作了一个免费宣扬，会为咱们的酒店做一个免费的推行，那么咱们酒店终究可以得到什么呢？咱们会得到一批最忠诚的客户，而酒店也将会得到十分丰盛的赢利报答。

我在xxx酒店作业的时刻不长，只要短短的两个多月，或许我对服务的了解还不行透彻，但这确实确实是我在作业中的实在体会。我期望在不久的将来，能在xxx大酒店这个温暖调和的咱们庭里，不断的堆集业务常识，不断地在服务中提高自我，更好地做到尽我所能，用心服务，让酒店的星光愈加绚

烂。

服务的演讲稿篇二

各位领导、同志们、评委们：

大家好！今天我演讲的题目是《让爱去把工作点染》。

带着梦想，带着希冀，带着期盼，带着激情，几月前，我来到美特好超市，走上了营业员岗位。在穿上红色标志服的那一刻，我有一种自豪感，身感肩上责任的沉重：我深知，我的举手投足，市民看在眼里，记在心上，留在脑中，我们的形象决定了我们的效益，我们的形象代表着企业的形象，只有真诚服务每一天，我们企业才会蒸蒸日上。

到美特好工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的'工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。流水因为受阻才形成美丽

的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多彩。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。当我迎来第一位顾客送上一句“早上好！”……我便由衷地感到了踏实；当卖场里充满忙碌的气息，当我拂拭掉脸上的汗水，当颤微微的老人说：“孩子，谢谢你！……”我便感到自豪，当送走最后一位顾客，当洗净地面的最后一点污渍，当星月挂上枝头，带着满身疲惫踏上回家的路途，我便感到充实！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——做行业中最好的营业员！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，超市才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

也曾经怀揣着梦想上路；

也曾经把理想系于飘摇的风筝；

而岁月的淘洗还铅于生活，便是脚踏实地。

我便喜欢上了你——美特好。

服务的演讲稿篇三

各位领导、姐妹们：

大家好！我叫胡明，是淮南整备公寓的一名服务员。今天我演讲的题目是：《认真做好平凡的本职工作》。

记得《德胜员工守则里》聂圣哲带领大家说的那样：我实在没有什么大的本事，我有的只是认真做的精神。这句是多么地朴实，但其中的内涵又是多么丰富；在我们平凡的工作和生活中，如果坚持日复一日、年复一年地做好同一件事，太养成长期认真工作与生活的的良好习惯，那么我们平凡的工作中就是一种不平凡了。

我从事公寓服务员这个岗位上已经个年头。公寓服务员的职责岗位在一般人眼里不过是熟练制而已。每天不过是打扫卫生，登记叫班。然而我要说就是这平凡的岗位让我得到了锻炼，学会了工作技能与待人处世之道，我热爱这个平凡的岗位。今天能在这里把我在工作与学习中的与大家交流，我感到非常荣幸。

我的父辈是从机务段退休的老职工，与铁路有着深厚的，看着驾驶着铁龙奔驰在祖国的千里铁道线上，我们全家都因此而感到无比自豪。因此当我还是一名学生时，我就憧憬着成为一名铁路职工，为祖国的铁路事业贡献自己的一份力量。在我的梦中，铁路成了我人生中神圣而高尚并为之追求的职业。

风会错过季节，雨会错过草常可幸运却没让我错过机会，1993年我终于成为了一名光荣的铁路职工，到淮南整备车间公寓成了一名服务员。我的心情也像中了大奖一样非常高兴。然而没过多久，我就再也提不起精神了，难道我心中为之向往的事业就是每天打扫卫生，叫班，那多无聊埃理想与现实的差别简直让我有点悲观了。

记得有一次，因为打扫房间与乘务员发生了矛盾，乘务员认为我没有把床整理好，影响了休息。而且不停地责成我赶快打扫，我心里感觉非常委屈，丢下工具就跑回叫班室，就差点掉下眼泪了。工长唐师傅看到后，认真地问了我发生的经过，他听后语重心长地对我说：“我们的工作是为乘务员提供一个安静整洁的休息环境，如果大车们休息不好，将影响到火车运行安全。因此大车们的要求是正确的。你从大车们的角度去考虑一下看，你就不会觉得委屈了。”当那个班的乘务员叫班时，唐师傅又当着我的面对乘务员说：“师傅，对不起了，我们的小胡刚上班不久，有错误，我代她向你说对不起！”大车师傅也说：“没关系，我们态度也不好。”这时我的心一酸，眼泪真的掉下来了。感觉受到一次很深的，大车师傅、唐师傅这些平凡的人，一点没有对我计较。于是我由衷地对师傅说：对不起！师傅，下次我一定认真做好我的本职工作。这次事情对我触动很大。这件事让我明白一个而深刻的道理：不同的服务态度与处理方法得到两种不同的结果。我深深地体会到了平凡的工作岗位上的不平凡了。

社会在进步，科技在发展。公寓的叫班工作由电话叫班发展到计算机叫班，又到联网叫班，大大地简化与降低了人的体力。我为了快速掌握计算机叫班的程序的操作，不停地向的人员学习。对于不懂的地方就记下来向别的师傅学习。开始的时候，我们几个班的服务员对操作总是不熟练，甚至失误，由此可能影响正常的出退勤工作，我搞不清，以为计算机发生故障了。有一次由于计划的失误而造成误叫，我非常着急，不知什么原因。找到车间的师陈孝明，他来一看就说：“不要急，分析一下，看看问题出在哪？”他帮我一起分析，指出是出勤时间点给的不对，并让我打电话与计划协调，很快就解决了。陈工的淡定与分析事情的整个过程让我很受启发，使我明白在公寓值班员这个平凡岗位上也充满了知识与智慧。

凡事种种，历历在目。这么多年磨炼已使我深深地爱上了公寓服务员这个平凡的岗位。高山伟岸，它选择坚毅，小河流

淌，它选择远方。我现在最大的期望就是，通过自己默默无闻的工作，为单位的发展尽一份微薄之力；我最现实的愿望就是，通过自己辛勤的工作，为单位的住宿环境变得更加整洁并由此而感到生活的美好。我没有豪言壮语，但此时此刻站在这里我想说：认真地做好平凡的本职工作就是我的理想。

我的演讲到此结束，谢谢大家！

服务的演讲稿篇四

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

大家好！

我叫xxx来自xxx的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务xx是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工

作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的`真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

服务的演讲稿篇五

xx年，我从xx纺织品有限公司下岗，随后在一家医药公司做过医药推广，服务过100多位老人□xx年10月，女儿从学校里给我带回来一封信，内容是《致广大学生妈妈的一封信》，信上说县妇联将为广大下岗、失业、待业女性和闲置妇女姐妹们，提供月嫂、保洁、病人护理、居家养老服务等家政技能培训，并提供相应的就业岗位。当时，我赋闲在家，专门给孩子做饭，没有什么收入。看到这封信，我心里泛起了波澜，既想去参加培训又被世俗的观念所束缚：家政服务员不就是别人家的“保姆”、“佣人”吗？这种“低人一等”的工作，如果自己去干，亲朋好友会怎么看，街坊邻居会怎么

说我呢？我心里很挣扎，但想去学习的这件事却没有被我忘下。后来，从电视上我又看到月嫂这个行业是个朝阳产业，很多年轻人生孩子都会找月嫂，月嫂的工资还很高呢，金牌月嫂一个月都能拿到8000元。这个数字一下子吸引了我，女儿马上就要上大学了，需要花钱的地方多着呢，不如去学学吧，学学也没什么坏处。等孩子考上大学了，自己总要找点事做的。于是，我就来到了县妇联办公室填写了报名表、提交了相关材料。县妇联的工作人员很热情的接待了我，让我感受到了“娘家人”的温暖。

xx年11月，我参加了县妇联举办的. 第一期养老和家政服务培训班，当时我们报名参加培训的一共32人，这其中有农村妇女、有在工厂上班的女工还有下岗失业人员，也有即将当奶奶或姥姥的为了照顾自己的孩子来参加学习培训的。开班仪式上，县妇联李主席一番热情洋溢的讲话，说的我心里暖烘烘的。李主席说，你们是县妇联家政服务培训班的第一批学员，只要大家认真学，加上自己的不懈努力，一定能成为这个行业的佼佼者，成为金牌月嫂、金牌家政服务员。既能为自己的家庭增加收入，也提高了自己在家庭中的地位，实现自身价值和社会价值的双重统一。给我们上课的老师都是县妇联领导们经过多方协调邀请到的xx市阳光大姐的专业培训老师。虽然只有短短七天的培训时间，但是培训内容丰富，信息量大，使我大开眼界，增长了见识，当时光笔记我就记了满满一本子。当天的课学完后，晚上就拿回家自己慢慢琢磨、体会，遇到不懂的问题或是自己不理解的地方，我就用笔画下来，第二天向老师请教，有时也忍不住打电话询问老师一些课堂上没讲过的知识，老师们总是热情地、不厌其烦地给我讲解。我记得，第一天老师给我们上课的时候，就说到并不是每一个人都适合于月嫂这个职业。对于这个问题，我反复思考过，也不不断的问自己，我能干好吗？我能行吗？我适合于月嫂吗？我曾经对自己产生过怀疑，但我一想到老师讲的那些成功的案例，我又信心百倍地告诉自己，你行，你可以的。

服务的演讲稿篇六

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

大家好！我叫xxxxxx来自xxxxxx的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务xxxx是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛

勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，就一定会筑起一座服务的坚强堡垒。我的理想就在你这里！我的理想就从你这里开始！我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

服务的演讲稿篇七

尊敬的各位领导、各位同事，大家好！

我叫xx□来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

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，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！

我的演讲完毕！谢谢大家！

服务的演讲稿篇八

a手机。掌握了这一信息后，我们马上采取多种手段多种途径与客户沟通，最后，挽留了这位大客户。

第四，个性化亲情化服务，根据大客户需求投其所好。针对长期出门在外信誉度较好的客户，我们采取欠费不停机，赠送备卡。对时尚的客户免费试用新业务。对即将欠费的客户在发送短信的同时由客户经理语音通知。对钻石卡、金卡客户在特殊纪念日赠送鲜花，这些举措赢得了大客户的普遍赞誉。13803691988银卡客户欠费200元，2月份预拆，客户经理做家庭拜访时，原创文秘材料，尽在网络。得知这位客户出车祸正在医院治疗，客户经理带着鲜花及慰问品来到病房，以朋友的身份进行探望慰问，使这位客户及其家人深受感动，不仅将原卡欠费全部缴纳，又预存500元话费，重新恢复使用

了原卡。

三、倾情服务稳定集团客户

稳定集团客户就是稳定市场占有率，我公司现已发展集团客户830个，客户数量79,847户，企业短号渗透率达到95%以上。

首先，我们在去年大力发展集团客户的基础上，进一步对集团客户进行整合，完善资料建设，科学管理。由专人负责建立集团客户档案，将集团客户的资料陆续的输入到大客户运营系统中。由集团客户经理时时跟踪掌握集团客户的动态。市公司于4月中旬对全区的集团客户工作进行了全面检查、指导，目前a、b类集团的资料已经录用完，集团客户工作正在有条不紊地开展。

第二，确立集团联系人。保住集团客户，首先要与集团单位的主要领导建立关系，联系人是我们与集团单位联络感情的纽带，为了调动联系人的积极性，对确定的集团客户联系人每月赠送50元话务量，同时定期召开联系人座谈会，宣传我公司的业务，了解市场动态，反馈相关信息。联系人的建立使我们拥有了一个市场信息反馈的动态网络。

第三，加强售后服务，继续发展集团客户。在对原有集团客户免费印制通讯录，加强管理的同时，对全市其它企、事业单位进行摸底调查，明确下步发展目标，制定了集团客户管理办法，下达了考核指标。

第四，积极推广新业务，实行双领先。针对不同客户群体有重点、有选择的推广新业务。重点推广了智能网小号、企业短信、积分回馈手机、温馨家庭、12580**秘书、全球呼等业务，目前发展智能网小号集团803个用户75854户、企业短信14个用户580户、租机920台、温馨家庭2841户，提高了增值业务收入。

总结**的服务工作有以下几点体会：一是，企业以人为本，人员素质是服务的关键，我们注重人员素质的培养和提高，造就了一支业务精、能力强、服务好的优质员工队伍。二是，有科学的管理手段，运用先进的网络系统，分析判断，科学预测，用数据说话，这是服务的根本保证。三是，有创新意识，树立服务就是经营，服务就是效益的理念，使服务向更深层次延伸和发展。由于我们的不懈努力，中国**的形象得到了广大客户的认可和青睐，使我们的市场份额始终保持在66%以上。

服务是永无止境的，我们还要继续努力，积极探索，一切从客户出发，不断增强企业的核心竞争力，向更高、更好的目标迈进。

谢谢！