

最新银行服务提升演讲稿 办公室服务质量提升演讲稿(通用7篇)

使用正确的写作思路书写演讲稿会更加事半功倍。在日常生活和工作中，能够利用到演讲稿的场合越来越多。我们如何才能写得一篇优质的演讲稿呢？下面小编给大家带来关于学习演讲稿模板范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

银行服务提升演讲稿篇一

服务，只为成为更好的自己

服务是什么？服务是履行职务，为大家做事。在银行业日益同质化的今天，作为银行业从业人员，并且是隶属某一家银行的从业人员，如何在竞争中脱颖而出，是值得我们深思的问题。借着开展这次征文活动的契机，趁着周末的空闲时间，我选择了一些银行网点，去感受了一下不同银行差别化的服务体验。总的来说，在我去过农行、工行、中行、浦发银行的网点中，让我体验最好的银行网点是曾被评选为全国百家示范单位之一——浦发银行贵阳分行营业部。

浦发银行贵阳分行营业部于1月29日开业。其一直秉承“笃守诚信 创造卓越”的经营理念 and “新思维 心服务”的创新金融服务理念，以“服务地方经济，支持地方建设”为己任，坚持“聚焦中型、择优小型、创新大型”的客户定位，持续加大对我省国民经济重点领域的投入力度。

营业部坐落于贵阳喷水池附近。虽然门口因为在修轻轨轨道，远看显得杂乱无章，但走到网点前，门口的清洁区依旧保持整洁。该网点因为是营业部，大厅十分宽敞，功能分区明显。入目之处，左手边有功能分区指示牌，右手边是一排柜台窗口，虽然前厅很大，在周末办理业务的客户也不是很多，但并没有因此感到一丝冷清，反而感受到一股温暖的气息，这

不仅不仅是因为大厅暖气开得比较足。从我一进来后，在正中央前台里的大堂经理就迎了上来，轻声询问我需要办理什么业务。在我说明要新办理一张借记卡后，大堂经理将我引导至填单处，为我指出需要填写的表格，并让我出示身份证，在此期间，大堂经理将我的身份证拿去复印，在我填好之后，将复印好的身份证及原件、叫号纸一并递给我，为我指引了等待业务办理的休息区域才离开。到了柜台前，右边一角摆放着精心照料过的绿色植物，在右侧显眼处贴着小心财物，账号安全等提示语；抬头向两边的其他柜台看，柜面显眼处还贴着现金业务、残钞兑换处或零钞兑换处等功能分区指示牌。柜员在给我办卡的过程中，会不失时机地问我需不需要开通网上银行和手机银行。在详细询问后得到耐心解答，被告知使用手机银行只需要下载浦发银行手机银行手机客户端就可以之后，我选择办理了手机银行。在整个办理业务的过程中，柜员都是笑脸相迎，让人如沐春风。

办完卡后，在离开前大堂经理询问我有没有微信，如果有的话可以关注浦发银行信用卡的微x号，这样可以免费获得两张电影票优惠券。我接受了她的建议。但我在柜台办理业务时曾向她咨询理财业务并让他给我一张理财产品介绍的宣传页，但当我离开前她都忘记向我提供宣传单，这一点有点失望。但这一点小缺憾并不影响我对浦发银行留下好印象。

一直以来都说浦发银行在对公业务方面比较得心应手，而个人业务方面相对薄弱，我只去办过一次业务，其实力我无法判断，但就服务而言，从我这个小而微的个人客户眼中，我看到了浦发银行融入服务的各种细节，这是一种经过长时间的摸索而最终形成的恰到好处的细节。

我行结合作为窗口行业的行业特点，以“三优两满意”（优良作风、优质服务、优美环境，创客户满意和员工满意的银行）为载体，不断丰富企业教育实践活动内容，提升服务质量，推动转型升级，纵深推进党的群众路线教育实践活动。这一次征文活动也是对“三优两满意”活动的延续与丰富。

我行的这次征文活动，颇有“吾日三省吾身”的风范。“择其善者而从之，择其不善者而改之”，了解他行的优点，明确认识自身存在的问题与不足，这对于我行提升自身素质与竞争力，有着十分积极地意义。浦发银行也是立足与上海的地方性城市商业银行，这一点和我行有着共通之处，我们都致力于服务地方。光凭这一点，相信浦发银行有许多让我们学习之处。但是这些学习并不意味着同质化，在学习他行优点时也要结合自身结构与业务的特点，在学习的过程中不断创新，探索出一种适合我行发展的，异质化与个性化的服务营销模式。

此次征文活动本身是一次思想风暴，至少让我亲自作为客户，以实践为基础，从思想上洗礼，对我行的标准化营销能力提升，有了新的认识与要求。贵阳银行多年来都自成立以来，始终以服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民为己任，这是我们一直以来坚守的信念以及今后都要为之努力的目标。就像每天晨会都要高呼的我行口号一般：“提升服务，共同进步”，为此，我们都会为之努力。

银行服务提升演讲稿篇二

大家好！

我叫，今年xx岁，20xx年x月-20xx年x月在支行工作，是一名普通的综合柜员。今年x月份调任支行主管柜员。

首先感谢总部举办这次服务演讲会，给我一次学习、交流经验的机会，更感谢领导、同志们对我的信任和支持，让我站在这里，给各位汇报我的优质服务。今天我演讲的题目是：真心服务无止境。

x年x月x日是我终生难忘的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的激情，带着美好的梦想，带着未来的憧憬，我走进了xx银行。同学们纷纷打电话祝贺并羡慕地说“你成为一名白领

了，祝你事业有成”。上班第一天，爸爸语重心长的说“选择xx银行，就选择了成功，努力工作吧！爸、妈支持你！”

穿上大方整洁的工作服，坐在宽敞明亮的柜，抚摩着胸前“xx银行”的胸卡，一种自豪感油然而升，心中的喜悦难以表达，真想对所有人高声地喊：我是xx银行的人。

常言说的好，干一行、爱一行。既然选择xx银行就应选择奉献。我是一名刚参加工作的新兵，从上班的那一天起，我就下决心我要努力工作，用心服务，以优质高效的服务做一名优秀的xx银行人。

细节决定成败，细微之处见真情。我暗下决心，认真学习业务知识、业务技能、提高服务质量、服务水平。从一点一滴的小事做起。不会忘记下班后练习打字、输小键盘手上磨成茧，练习点钞、扎把纸条割破纤细的手指，早起背诵操作流程、规章制度塞满了我的记忆。练技能是艰苦的，业务技能的提高是快乐的。凭借着我的毅力和辛勤的汗水，我终于熟练地撑握了业务技能、服务技巧。在支行每月办理业务都在3000笔以上，业务办理速度高于网点平均水平1倍以上，客户满意率100%，零投?，零差错。受到了同事们的赞誉和客户的信赖。

我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我在接待每一位客户时都努力做到有礼、有节、有度，处理业务规范，让客户感到和谐、友爱。“客户是衣食父母”的理念在我心中已深深的扎根。只有用真心服务，，才能赢得客户的信赖。只有用真心服务，才能让客户有家的感觉。只有用真心服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。对客户我实行了差别服务和温馨服务。今年三月份，有一个年轻人急匆匆来挂失，我核对证件发现不是本人，金额十几万元。我告?他挂失需要本人，年轻人很为难的说，父亲急病

住院了，不能来办理业务，请求帮忙办理。一边是制度的要求，一边是客户焦急期待的眼光。我告?他下班后我去医院找老人按个质押可以办理挂失业务。当我冒着风雨，浑身湿淋淋出现在病房门口时，客户流下了激动的泪水。精诚所至，金石为开，我的温馨服务和诚意深深的打动了客户，他不但把自己的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。累计存款近百万元。真心服务换来了客户的支持信任，换来了丰厚的回报。让我又一次感受体验了真情服务的魅力。

“优质服务”说起容易做起更难，要想做好，必须有持之以恒的恒心，必须有付出，曾经为客户的不理解流过委屈的泪下，曾为辛苦的工作发过唠叨。但是，我一直认为服务面前没有折扣，没有怨言，只有永无止境。

我把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中，我把自己的时间奉献给了xx银行的事业。可是却忽略了生活，忽略了亲人。人人都说女儿是妈的小棉袄，但是我觉得我亏欠父母的太多了。我经常对爸妈说：“爸妈，等我工作稳定了，顺利了，好好孝顺你们。”“子欲养而亲不待”，父母垂垂老矣，又有多少时间可以去等待我实现自己的承诺呢?我哥在外地工作，很少能回家来，能陪在父母身边的只有我。今年x月初x[]是我一生的遗憾，是妈妈xx岁的生日。也是支行临近开业的日子，我在忙碌地筹备着开业的事。心里非常想请假回去给妈妈祝寿，可看到有一大堆工作还要做，请假的话到嘴边又咽下去了，我只能给妈妈打电话祝福她。当我听到妈妈非常理解地说：“别回来了，要以工作为重，好好工作”。听到妈妈的话语，心里难以平静，泪如雨下。我知道，妈妈多么希望我能回家给她过这个生日呀!谁人无父母，谁人无亲情，可是面对不能停顿的工作和疼爱我的父母，我只能说，忠孝不能两全，爸妈原谅女儿的不孝吧!女儿努力工作，以优异的工作成绩来回报您们吧!

亲爱的同事们：工作是美丽的、快乐的、幸福的，只有在充满激情、热情的工作中才能真正体会人生的价值，创造精品

网点，打造一流银行是我的追求。因为有梦想，我会迈开新的步伐、树立新的形象、创造新的佳绩，以实际行动展示风采，依照服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在为客户服务的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳和汗水、默默的奉献，为xx银行的进一步腾飞贡献出自己的一份力量。

谢谢大家！

银行服务提升演讲稿篇三

一、认真学习我行制定的各项政策、办法，把牢自己思想关。

金融行业一向是高风险行业。随着社会物质化进程的加快，作为银行工作人员一方面是要随时应对外部各种犯罪浪潮的冲击，另一方面还要求我们认真学习党和国家的金融工作方针政策，学习银行内控和管理的各种规章制度。无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们坚决执行了制度、政策，各种损失就会嘎然而止！什么时候忽视了制度、政策，国家和人民财产就会遭受意外的损害！正是得益于规章制度的认真学习，一年来，我能正确行使领导交给我手中的权利，做到公私分明，较好地完成了领导交给我的各项工作任务。

二、工作认真严谨，该自己做的从不推诿，高质量的完成本职工作；

目前我从事的工作责任告诉我：我的工作既要数字负责，更要对网点负责！从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的。我认为：作为一个入党多年的老党员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的；我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心！正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自己的工作！

三、努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作

任务作做好准备；

银行业作为高技术普遍应用的行业，需要我们不断地充实和学习更新各方面的知识；从世界金融业发展的现状和趋势，到我行和兄弟行各种业务种类的特点和异同，再到接人待物的心理学技巧，都需要我们用心地不断进行知识的积累，更新和探索；作为特殊的金融服务行业，什么时候你的服务比别人更到位，更及时，更周到，什么时候你就具备了战胜对手的不二法宝，什么时候就会在日益激烈的竞争中脱颖而出！

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久”的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

银行服务提升演讲稿篇四

陈瑞庆，男，53岁，中共党员，大专学历，现任审计局固定资产投资审计中心主任。他具有较高的政治素质和政策水平，坚持实事求是，依法审计，文明审计，清正廉洁，顾全大局，严守审计纪律和职业道德。时刻以共产党员的标准要求自己，处处发挥党员先锋模范作用，坚持以提高自身素质和能力为基础，兢兢业业做事，踏踏实实做人，恪尽职守，无私奉献，爱岗敬业，任劳任怨，带领固定资产投资审计中心全体同志，出色地完成了审计局交办的各项工作任务，他连续三年考核为优秀，获得“优秀共产党员”和“党务工作者”荣誉，得到了领导和审计对象的一致好评。

一、勤于学习、自觉锤炼、不断提升党性修养和业务水平。他坚持学习政治、时事，提高政治理论素养，用党的一系列理论来丰富自己的政治头脑，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，在新的形势下保持政治上的清醒和信念的坚定。自觉运用“三严三实”的要求来指导审计实践，不断提升业务水平。他坚持把学习作为提高自身素质的有力武器，充分利用业余时间，深入系统的学习审计相关法律法规和市政府相关工程建设管理文件，增强了法律法规观念。

二、爱岗敬业，勤奋工作，尽职尽责做好本职工作。他发扬干一行，爱一行，钻一行的工作作风，具有强烈的事业心和高度的责任感，切实履行好自己的岗位职责，积极负责地做好每一项工作。固定资产投资审计中心是任务比较繁重的部门，他数年如一日，牢固树立了“公事无小事”的思想，尽职尽责，努力工作，认真对待本职工作和领导交办的每一件事。无论是业务工作，还是其他中心工作，都认真对待，及时办理，不拖延不误事不敷衍。正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与国家利益、工作与家庭的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，做到加班加点不叫累、取得成绩不骄傲，保证了各项工作的高效运转。积极打造“公正、文明”的审计形象。一是以理服人。对在审计过程中遇到这样或那样的人和事，先冷静思考，分析问题，讲道理做思想工作，以道理说服人，用情感感化人，靠真诚帮助人。而不是以审压人、以势压人。二是尊重对方。审计任何一个项目，都离不开与被审计人员打交道。要了解情况，征求意见，要交换意见等等，他虚心听取对方的意见，尊重对方，从心理上沟通，听取对方的真话、实话，赢得对方的尊重。他经常以审计别人的标准来要求自己，用理解自己的理念来理解别人。三是说话和气。他时刻注意自己的身份，自己是一名国家审计机关的工作人员，在履行审计职责时，切忌讲粗话、大话、过头话，更不能对审计对象使用威胁性、恐吓性的语言。注意方法，讲究谈话艺术，说实话、讲真话，不伤害别人的感情，把握原则，说话和气。在平时的工作生活中，他勤奋敬业，顾全大局，尊敬领导，团结同志，打造

了扎实肯干的工作作风，树立了良好的个人形象。一是树立求真务实的形象。从一言一行、一件小事做起，勤勤恳恳，脚踏实地，对同事真挚诚恳，胸襟开阔，言行一致，表里如一；二是树立开拓进取的形象。认真遵守各项规章制度，不论是什么工作，都对自己高标准、严要求，精益求精，自觉保持奋发有为、昂扬向上的精神状态；三是树立团结协作的形象。围绕局里的工作大局，积极提高个人工作能力，与机关的其他同志之间相互帮助，相互支持，相互激励，培养了协作精神和奉献意识。他经常与同事共勉：每个人都应居其职位而敬其职业，要认认真真地承担职业义务，兢兢业业地履行职业责任，按程序办理事项，按规章处理问题。他熟练掌握审计相关法律法规和市政府相关文件精神，并能及时准确高效运用在工作中，依法依规稳妥回复、处理市政府或相关部门提出的投资项目建设管理有关问题。

三、业务过硬，勇于创新，积极探索审计工作新方法、新措施。他以扎实的业务基础，以高度的责任感、使命感和工作热情，积极负责地做好每一项工作，积极探索审计工作新方法、新措施。在审计局领导下，规范管理、建章立制，经过多年的审计实践，已建立和完善了固定资产投资审计的一整套制度、规范、操作办法。比如：出台了《20xx年固定资产投资审计业务管理办法》《xx市审计局政府投资项目审计审理办法》《xx市审计局委托社会中介机构参与政府投资项目审计的管理办法》和《xx市审计局委托社会中介机构审计政府投资项目审查办法》等工程审计管理文件，明确了审计组设置，规范了工程结算报审资料，规定了审计取证的基本要求，完善了审计工作流程，强调了阶段审计结果的确认及廉洁从审工作纪律。实行了审计告知、限时办结、主助审轮岗等制度，培养了一批审计人才，有力地提高了审计工作效率，得到上级领导和被审计单位的一致好评。熟悉并准确运用审计及相关法律法规，结合审计实践，为政府出台工程建设管理各种文件积极建言献策，提供决策依据。

20xx年完成投资审计项目715个，合同价款41821.06万元，报审金额48926.60万元，审计审定金额41806.45万元，核减金额7120.15万元，核减率14.55%□20xx年完成投资审计项目933个，报审金额79962.67万元，审计审定金额65857.37万元，核减金额14105.3万元，核减率17.64%。

20xx年上半年完成投资审计项目647个，报审金额43160万元，审计审定金额35527.6万元，核减金额7632.4万元，核减率17.68%，审计效果明显。

五、遵纪守法，廉洁从审，树立良好的审计形象。廉政建设是审计工作的“生命线”，作为一名审计人，他“常修为政之德，常思贪欲之害，常怀律己之心”。在廉政工作中，坚持“依法、程序、质量、文明”审计，严格遵守审计纪律，带头落实审计行为准则，带头执行文明礼仪公约，办事公道，服务优质，牢固树立了廉洁从审的审计形象。

银行服务提升演讲稿篇五

银行每一位员工都说工作热情，那么在这里我想请问一下，大家是怎么理解爱岗敬业的？以下是本站小编整理了银行柜员爱岗敬业演讲稿，希望对你有你有帮助。

尊敬的各位领导、各位评委：

大家好！

首先感谢各位领导给我这次参加比赛的机会！

x年，我来到了商业银行支行这个温暖的大家庭，记得在岗位培训的时候，给我们上课的老师反复强调两个词汇：关爱和责任。在随后的工作中，我逐步体会到了这两个词所蕴含的价值与意义，也逐渐明白了商业银行蓬勃发展的源泉所在。

俗话说得好：一个篱笆三个桩，一个好汉难三个帮。

在现代社会里面，团队合作非常重要，组织的目标能否顺利地实现，很大程度上取决于团队中的成员能否互相关爱，团结一致，分工协作，形成合力。

在我刚刚走上信贷这个工作岗位的时候，实践经验很匮乏，既不懂得如何恰当地与客户沟通，也不熟悉银行的各种金融业务，曾经一度很消沉，总是怀疑自己能否胜任信贷工作。

当时，负责带我的师傅看在眼里，急在心上。为了能够帮助我摆脱心理阴影，早日熟悉岗位工作，他耐心的进行言传身教，用行动告诉了我如何做一名合格的信贷员。

在工作的时候，师傅总是把我带在身边，传授我如何与客户打交道，如何快速准确的办理信贷业务；在休息的时候，他给我讲授银行的各种规章制度和信贷员的工作技巧，直到我完全理解为止；甚至在周末的时候，他也会放弃正常的休息，把自己多年的工作经验传授给我，让我在最短的时间里撕下了“新手”的标签。

就这样，经过师傅无微不至的教导，我终于熟练掌握了信贷业务技能，练就了过硬的岗位技能，整个人也变得充满自信，敢于迎接各种挑战。

榜样的力量是无穷的，在师傅的示范下，我也会对新来的同事伸出关爱之手，竭尽全力帮助他们尽快融入这个团队。

让爱心传递，让感恩续航，这就是我们的团队精神，也是把大家连接在一起的最大保障。

人们常说，眼睛是心灵的窗口，对于我们商业银行而言，信贷员是银行奋战在直面客户的第一线，也是最直观展现我们服务的窗口。从某种意义上来讲，信贷员就是银行的形象代

言人，起着联系客户与银行之间的桥梁和纽带作用。因此，信贷人员服务的表现在一定程度上代表着银行整体形象，信贷员的服务直接决定着客户对银行的认可程度。

为了更多的客户提供更好的金融服务，努力成为本地区最受尊敬的银行，这是我们商业银行的企业理念，也是冲杀在市场第一线的信贷员们执著的追求。

为了促进地方经济发展，解决中小企业和广大群众资金周转的燃眉之急，我们信贷人员想群众之所想、急群众之所急，披星戴月，餐风露宿，积极上门服务，掌握群众生产生活资金需求情况，及时发放贷款，解决实际问题，在客户中树立了良好的口碑。

十年来，商业银行累计发放各类贷款60多亿元，为我们脚下的这片热土倾注了浓浓的深情。

用爱凝聚力量，用心诠释责任，这已经成为了我们商业银行的一种企业文化，成为了广大员工为之坚守的牢固信念。阿基米德说过一句名言：给我一个支点，我可以撬动整个地球。

对于我们商业银行而言，凭借着“爱心”和“责任”这两个金色的支点，必将能够驱动公司在高速发展的快车道上奋勇直前，为我行添光彩，为谱辉煌！

能够在这个阳光明媚，迎春花盛开的季节，能够和大家一起探讨关于爱岗敬业和如何提升银行服务的话题实在是我的荣幸。

时间飞逝，转眼我已经与××银行共同走过了五个春秋。200×年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进××银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一二线柜面工作，在××银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助

下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在××银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的××之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入××银行开始，我就被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对××银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。××银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了××银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，新区支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰；自己的辛苦

换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、团结协作共同进步

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

xx年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要，我被安排到会计综合岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫，我虚心向其他的会计柜面人员请教，认真学习会计操作规程。在较短的时间里，顺利完成了从储蓄柜员到会计柜员的角色转换。由于新区的票据交换量较大，每一场交换都有100多笔票据。为了保证提出交换质量，减少退票，在系统票据录入的同时，我也坚持审核票据要素，坚持核打支票，进帐单，并与系统内数据做到三

相符，克服时间紧张带来的影响，争取减少不必要的退票。

进入××五年来，繁华的苏州城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在××银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同××银行共同成长，去创造一个更加美好的明天！

尊敬的各位领导、各位评委、亲爱的同事们：

大家好！我是来自××支行的××，今天我演讲的题目是《激情成就事业，创新促进发展》。

朋友，你肯定知道世界首富比尔·盖茨吧，他说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”他还曾在了一项有关责任感的最新民调中，被评为最具责任感的商界领袖。从这里，我看到了他对工作的激情，我也明白了是什么成就了他的事业？是什么造就了他的事业？是什么创造了他的财富？是责任与激情。

××银行是全国首家农村合作银行，半个世纪以来，我们始终秉承“阳光经营、快乐成长、创新服务”的经营理念，我们始终走在我国农村金融改革的前沿，那么，在这半个世纪的发展历程中，是什么支撑着我们劈波斩浪、奋勇向前呢？是管理？是服务？是产品？还是技术？当然，这些因素都不可或缺，但我觉得，最关键的还是“责任与激情”。

那么，什么是责任心呢？什么又是激情呢？我认为责任是一种人生态度，是珍视未来，是爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了给我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。

暮然回首，来到××银行××支行工作，已有×年了，几年来，有无数次，我被自己感动了。（……事例）。这两个小小的故事，其实并不是小插曲，而是时常伴随着我工作发生，因为责任与激情是我生命的全部。

科学发展观，一步一重天，责任促进发展，激情成就事业，朋友们，作为××银行的一员，你不感到自豪吗？你不感到骄傲吗？如果，你的答案是肯定的，那就让我们一起肩并肩、手牵手，从自己做起，从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我们的工作，让我们的事业在团结奋进、锐意进取、开拓创新、奋力拼搏的主旋律中收获更多的精彩和奇迹，让我们用的双手，来回报企业对我们的知遇之恩，来推动我们××银行走向更加美好的明天！

我的演讲完毕，谢谢大家！

共2页，当前第1页12

银行服务提升演讲稿篇六

各位领导、各位评委、来宾们、朋友们：大家好！

随着社会礼貌程度的不断提高，现代人越来越意识到礼仪在工作生活中的重要作用。正如古人所说的“不学礼无以立”。各行各业的从业人员都迫切需要掌握规范的礼仪，完善自身的形象，以求更好地把握自我的社会主角。

微笑相信谁都会，我们会对家人微笑，对朋友微笑，对我们

所认识的每一个人微笑，但是出于我们明白或不明白的心理原因我们没有微笑的习惯——我们面无表情的走在上下班的路上，我们绷着脸处理工作，我们对不认识的人视而不见，我们没有微笑的意识！我们都期望内心快乐的生活，但是我们忘了快乐要从微笑开始。

微笑是人际交往的金钥匙，作为白衣天使的微笑是美的象征，是爱心的体现，给患者以生的期望，它能改善同事间、护患间的关系。当身患重病的患者满怀信心来到病房求医时，不仅仅能够得到医护人员的热情接待、精心治疗和护理，并且还能从我们微笑中得到信任，看到真诚。

护理工作不复杂但是很繁琐，在我们全身心地投入工作，却遭到别人的不理解，不合作时，久而久之微笑便在我们工作中慢慢地消失了，微笑不仅仅是一种最基本的礼仪，而且它能够让别人从你微笑中看到对他的尊重和示好的温情，当我们忘记该如何对病人微笑时，心中的负面情绪边开始出现，这样就无法真正地作到为病人着想，护患间的矛盾很容易出现，为了避免矛盾的进一步发展，这时请想想微笑的魅力，尝试着运用一下微笑这种无声的语言。护理工作充满挑战与压力，长期处在压力下的我们心理问题要比一般人群高，因此开朗的性格，快乐的人生态度，一颗真诚的心，这些是我们所迫切需要的。

你对别人微笑，别人也会对你微笑，别看着小小的礼节，它让你在着世上并不孤单——有人和你分享生活的体验，有人对你报以体谅，在享受这个城市的温情同时，你也付出了你的善良，对他人。

微笑是一种令人感觉愉快的面部表情。它能够缩短人与人之间的心里距离为深入沟通与交往建立温馨和谐的良好氛围因此人们把微笑比喻成人际交往的润滑剂，微笑看起来是日常生活和工作中极为普通的细小事情，但它潜移默化的影响着全体医护人员和患者。医院的良好精神礼貌需要每一位医务

人员及患者的共同努力来维护，而护理人员在护理活动中讲礼貌，有礼貌，懂礼仪，无疑能对整个医院的精神礼貌建设起到重要作用，微笑反映自我内心坦荡，善良友好，并非虚情假意，它使人们在其交往中自然放松，不知不觉缩短了心理距离。

从此刻开始清晨照镜子的时候先给自我一个微笑，早上出门上班的路上，微笑着加入步履匆匆的人流，当我们换上圣洁的护士服后微笑着主动和患者及家属打招呼，你会发现，自我的内心充盈着幸福，快乐的一天开始了。

银行服务提升演讲稿篇七

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行

服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，

而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。