

公司客服中心人员爱岗演讲稿(汇总8篇)

好的竞聘经验可以为我们开启新的机会和发展空间。以下是一些成功人士的梦想实现经验，希望能给你一些启示和帮助。

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇一

大家好，今天我带来的演讲主题是《诚信服务的重要性》。

诚实守信是中国人民的传统美德。从古至今，恪守诚信一直是衡量一个人的行为、品质和性格的标准。

在今天市场经济的建设中，我们注意到“诚信”，是因为在现实生活中严重缺乏诚信，从假香烟，假葡萄酒，假文件，假钱等等事情中，让很多消费者心理产生了阴影。

作为一名服务行业的员工，尤其是一名“金穗”，该如何面对实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即良好的态度=良好的服务。其实不然，服务有更深的内涵，而且与的实施密切相关。

每个人都知道直接和客户打交道是很累很繁琐的，但是我喜欢这份工作，我喜欢看到客户的期望和满意的表达。酒店和顾客的利益是通过坚持原则而得到保护的。

我认为我们前台的工作就是我们酒店的招牌和立面，这是一个展示“金色钉子”精神的窗口。关于酒店前台服务就是顾客第一印象形成的地方。这是客户接触的第一个地方，也是客户离开的最后一个地方。

这里的服务质量在很大程度上上了顾客整体的心情以及离开后的心理感受，所以我把我的工作看成是庄严和神圣的，同时也感受到我的责任和压力。

在第一时间去工作,我们不仅要注意自己的仪表,注意自己的语言,更重要的是要注意自己的情绪和心态。

只有这样,你才能全心全意为客户服务,全心全意为企业着想。我的工作中心是:一切为了客户。酒店开展服务工作不是一件容易的事情,我们每天都接触陌生的面孔,接触各种各样的客户的身份,接触不同的个性特征,所以我们都需要使用最热情和优质的服务来完成。

当然,我们也是人,也有自己的情绪变化。无论如何,我们都必须调整自己的心态,让客户满意。毕竟从顾客的微笑中,我也得到了很大的精神上的满足。

我们没有花言巧语,只有平淡的言行;没有光荣的,只有平凡的工作;没有英雄形象,只有忙碌的身影。但正是这简单、平凡和忙碌,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,用我们的优质服务,用我们的诚信,在这里走进客户的家,客户的避风港,客户的加油站!

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇二

各位领导、各位同事,大家好!

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会,我汇报的题目是:在平凡中耕耘自己。

我叫××,是××××公司客服中心的一名受理员,自××年从事该项工作。刚到客服中心工作时,我认为做好客服工作是件很简单的事情,“不就是接接电话嘛,有什么大不了的”。但是,随着工作的不断深入,在分公司对客服工作的高标准、严要求下,面对千千万万不同用户各种不同的问题,我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉

那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《××各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

（……举一实例说明工作的热情与认真）。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个××人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常

的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

（……再举一个实例来说明自己在工作中的真情）

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

一分汗水，一分荣耀，我的努力不仅得到了用户的肯定，也得到了公司的认可，（……取得的成绩）

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇三

很高兴能有这样的机会和各位在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫××，是××××公司客服中心的一名受理员，自××

年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《××各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训学习班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成

长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今日打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们的反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇四

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。以下是本站小编给大家整理的客服中心人员爱岗演讲稿，希望能帮到你！

很高兴能有这样的机会和各位在一起畅谈工作中的一些感想

和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫××，是××××公司客服中心的一名受理员，自××年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《××各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训学习班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭了可以驱动自

己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今日打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们的反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇五

各位领导、各位同事：

大家好！

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫××，是××××公司客服中心的一名受理员，自××年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务》、《××各项业务资费标准》、《和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要活”。

(……举一实例说明工作的热情与认真)。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个××人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把作为鞭了可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

(……再举一个实例来说明自己在工作中的真情)

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

一分汗水，一分荣耀，我的努力不仅得到了用户的肯定，也得到了公司的认可。

此致

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇六

尊敬的各位领导、各位同事：

“教学过程”是在教师与学生的交往活动中形成的双边活动过程。教师的义务就是给学生营造民主和谐的氛围，让学生在开放的、激烈的、和谐的课堂中“动”起来，使课堂教学充满生机和智慧，充满创新和拼搏，新课程改革倡导主动的、多样化的学习风格、学习方式，强调把课堂变成实现以创新精神和实践能力为重点的素质教育主阵地。鉴于此，根据我自己的教学，谈一谈教学体会。

一、激发学生“手”动

“动”手活动是培养学生思维创新的重要手段。是锻炼学生的设计、分析、思考、创新多方面能力的好机会。在教学过程中，放手让学生多动手操作，(如剪贴、绘画、拼摆、制作、分一分)等，丰富多彩的实践活动有利于培养学生的创新精神和实践能力。例如：在五年级数学平行四边形的面积这一节课中，有的学生很快做好了高并沿着高将平行四边形剪成两个图形，拼成长方形，有的学生则手忙脚乱不会用剪刀，五年级的学生了，动手能力实在太差。所以动手能力培养的非常需要。在三年级的美术教学中，说实话我实在不会画，没办法，我就将学习任务交给学生，其中有一节课的内容是面塑，我认真钻研了教材后，将面塑的制作过程讲解给学生，由于制作过程复杂，由学生在课外去做，等到下一节美术课学生将面塑展示时，着实让我吃惊不小，苹果，香蕉，桔子等颜色涂得恰到好处，与祭祀用的献食没什么两样。这样的活动培养了学生的想象力和创新能力，学生尝到了成功的甜

头，下课后常问我有没有美术作业。

我们的教育一直注重学生基础知识与基本能力的培养，但实际教学中关注学生动手能力、实践能力明显不足的问题依然存在。教育家陶行知曾说过：“中国教育之通病是教用脑的人不用手，不教用手的人用脑”。这正切中教育长期以来忽视实践体验的弊端。学以致用，永远是教育的直接目的。因此，给学生提供更多的动手操作机会，让他们参与更多的实践，是学生健康成长的必要条件，也是社会发展和新课程对人才提出更高的要求。

二、引导学生“脑”动

英国一位哲学家认为：科学和知识的增长永远始于问题，给予问题，越来越深化的问题，越来越能启发新问题的问

题。”多培养学生的好奇心理，因质疑而深思；培养学生多角度地透视，提高发散思维能力。在问题中求索，在提问中获得满足，能设想问题，创造新问题，培养学生大胆提问，具备百折不回的信心，即使提的问题怪而可笑，但不能打击他们，引导学生置于问题和设想的情景中，让学生展开想象的翅膀，有自由想象，才有更广阔的思维空间，才有意识深层的新境界，没有想象就没有科学的发明创造。

三、鼓励学生“口”动

倡导学生多动口表达，不仅能培养学生的说话能力和说话技巧，而且能使学生养成善于表达意见的习惯。自我表现，竞争意识不断增强，同时，活跃了课堂气氛。

四、促进学生“身”动

数学要把贴近生活与实践活

动融为一体。在教学过程中，要培养创新精神和实践能力，让学生回归大自然，更多利用学生所面临的生活环境设计教案，不能把学生封闭在教室里，

一味地让他们接受知识，单调乏味地啃课本。例如，我在教《认识人民币》时，让学生亲自带钱到商店买一买，算一算，数一数，通过“数一数”“说一说”的活动，从现实生活中抽象出对人民币的认识和计算，学生在“身”动活动中吸收了数学新知识，并加深对人民币单位换算的理解和吸收。我曾经教过一个二年级的学生，有关人民币方面的计算他掌握的很好，后来我了解到，他家开了个小卖部，他经常接受人民币计算方面的训练。

五、师生“互”动

教师应当成为学生发展的促进者、组织者、引导者。尊重学生的爱好和兴趣，注重发挥学生的自主性，教师进行必要的指导，不包揽学生的工作。例如，在教学《千米的认识》和《面积单位的认识》时，带领学生实际操作，动手量一量，走一走，能有效的帮助学生理解。新课标中，给教师有了一个明确的定位，师生互动互学，与学生携手走进新课程。课堂上是师生，课外是朋友。

总之，作为教师，我们最希望看到的就是学生能够快乐的学习、健康的成长。为此，我们也在不断的学习和创新，寻找更适合学生的路子。

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇七

各位领导、各位同事：

大家好！

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫xx□是xxxx公司客服中心的一名受理员，自xx年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简

单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。xxxx客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现xx形象和声誉的窗口，是塑造xx品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《xx客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《xx各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了xx页近xx万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

（……举一实例说明工作的热情与认真）。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个xx人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工

作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造xx形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的’工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

（……再举一个实例来说明自己在工作中的真情）

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为xx□为xx公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说□xx号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们的反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

一分汗水，一分荣耀，我的努力不仅得到了用户的肯定，也得到了公司的认可。

公司客服中心人员爱岗演讲稿篇八

尊敬的各位领导、各位同仁：

国家兴亡、匹夫有责，企业荣辱、我等与共，今天我演讲的题目是“学会感谢、奉献企业，奏响生命乐章”。

我们在座的都是移动大家庭中的一员，有的毕业于大中专院校、有的来自部队、有的更早的参加了工作。无论源于何处，我们抱着同样的理想、奔着同样的目标走到了一起。在移动公司这块肥沃的土壤里，凭着对工作的满腔热情，凭着敢打敢拼的奋斗精神，我们在实践中锤炼自己，提升自我，不断地成长、发展。如今，不论是管理人员、还是一线员工，不论是技术骨干、还是业务能手，大家都活跃在公司的各个岗位上，成为独挡一面的行家里手。回顾我们所走过的历程，也许有过困惑和迷惘，但细想我们的每一次进步和提高，都融入了领导的关心、培养和同事们的帮助。国外有个节日叫感恩节，我不知道具体是哪一天，我觉得大家也不必要知道，只要我们常怀一颗感恩之心，感谢公司给了我们一个谋生的场所，感谢岗位的历练、感谢同事的帮助，感谢领导的培养，我们就会以更加饱满的热情投入我们所钟爱的工作。当我们踏进移动公司的那一刻，我们就选择了移动、移动也选择了我们，我们的心中充满美丽的梦想，血液里涌动着对未来的激情。然而行业工作是平凡的，平凡的工作也许打破了你的梦想、冲淡了你的激情，但是如果翻开共和国的功勋册，我们读到的是一个个熟悉的名字：雷锋、王进东、李素丽……，他们没有豪言壮语，没有丰功伟绩，有的只是平凡之中折射出的对工作极端负责、爱岗敬业，在平凡的工作岗位无私奉献的精神。所以任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，平凡的劳动，可以创造出不平凡的奇迹。

五年多来，管理人员谋划着企业的方向、维护人员维系着企业的命脉、营收人员兢兢业业地点数着公司的每一分的收入，而我要说的县级维护人员只是所有爱岗敬业、无私奉献、奋

斗在平凡工作岗位上普通员工的缩影。

最近几年正值传输网络和gsm工程建设的关键时期，县级维护人员不仅担负着维护本地网络的任务，还需要与工程人员做好协调配合工作，有的甚至还兼有其它工作。当大量工程建设和网络维护任务一起涌来的时候，他们也会觉得应接不暇，有时也抱怨工作的繁杂。但他们从未有过退却，凭着内心对工作的满腔热情，以全部的精力投入到了各自的工作。几年的时间里，县级维护人员巡视基站、普查线路、勘察选站，跋山涉水、不辞辛苦，跑遍了县里所有的沟壑和大大小小的乡村。工作中，他们一心一意、精益求精，一次又一次出色地完成了各项任务。记得，那是坝上深秋的一天，两名县级维护人员随同工程人员负责在山上架设开通一个直放站。山上零下20多度的气温和刺骨的冷风，是身着单衣的他们没有预料到的。但为了工作，他们顾不了那么多。立杆、打拉线、固定设备、开通调测，整整一天他们也没有下山。终于设备在天黑之前调测开通了，这时他们才觉得被冻得手脚发僵，耳朵尖尖作痛。在老乡家暖和了一会，匆匆吃了一口饭，便往驱车往回赶。还没等回到公司，一个停站通知电话又打到他们手里，经核实供电公司答复：线路检修，第二天给电。而此时基站已停了有半个小时了，天也渐渐地黑了下來。怎么办，如果第二天再去，基站故障一定超时；马上去，不仅要赶30多公里的路，还要翻过一座山，这时责任心成为他们向前的动力，为了缩短停站历时，两人赶回公司、拉上发电机，乘着月色出发了…，（需要说明的是乡下的山路十分难走，夜间赶山路更是危险），就这样，发电在荒无人烟的山头上持续了10多个小时。这就是我们的维护人员在平凡工作岗位上无私奉献的精神，正是这种无私奉献铸就了移动公司今天的辉煌。

公司成立之初，我们面临着机构不完善、企业负债高、技术人才缺乏等种种困难，摆在我们面前的是一个“百业待兴”的局面。广大干部员工积极转变思想，认清角色、团结一心、艰苦创业，靠着像维护人员一样的平凡的工作，使移动公司

顺利完成了从垄断经营下的大锅饭到融入市场竞争的现代企业的转变，完成了衔接、起步的创业历程，逐步成长壮大，步入展翅腾飞的辉煌轨迹。

我们憧憬火热的事业，渴望实现人生价值，渴望人生的成功。那么就让我们携起手来，从平凡之中开始，奏响生命的乐章。

最后，我用二句话结束我的演讲，以求共勉。命运不是我能选择，但责任我必须肩负；结局不是我能把握，但努力我必须付出。

【移动爱岗敬业演讲稿】

三年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国移动涪源县移动分公司，光荣成为一名营业员。营业是展示我们移动企业形象，体现我们“移动人”精神面貌与综合素质的“窗口”。

营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着移动的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的’象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。

“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。×年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起

来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。

真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。

我热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为

公司赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。八百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快三年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

移动给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，移动公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”现在，我深为自己是一名移动员工而感到骄傲和自豪！