

2023年客服的演讲稿(模板6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。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

客服的演讲稿篇一

客户服务是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本—服务组合中的客户界面的所有要素。那关于客服班长竞聘演讲稿怎么写呢？下面是小编整理的关于客服班长竞聘演讲稿范文，欢迎阅读。

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。

万山路营业厅是我们南漳县电信分公司唯一的一个三级营业厅，是我们公司的招牌，每天受理业务量和用户流量都很大。

只有本着“用户至上，用心服务”的理念，以发展为主线，以服务为本职，才能充分发挥营业厅的优势，服务好用户。

竞聘营业客服中心主任这个岗位，我觉得我有以下优势：

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，加强学习，期待下次的成功。

谢谢大家！

尊敬的各位领导：

大家好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。

当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩 第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率! 第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力! 第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己!

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢大家!

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，这样在才能达到人员培养、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顺利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。

客服的演讲稿篇二

大家好！我知道此次竞聘是为了更好的以客户为中心配置人力资源，而作为公司的一名普通员工，我非常感谢公司领导给我此次机会参加竞聘，虽然我头上没有身出名校的光环，但是从最初的懵懂到现在的全身心投入使我发现我以深深喜欢上了这份工作。

一，自担任观山北路营业厅主任以来，我敢于探索实践，不

断总结经验，使观山北路营业厅业务量突飞猛进，不断创造佳绩。

二，五年的工作积累让我有信心相信自己的能力完全可以胜任营业厅主任一职。

三，通过几年的工作，我对观山北路营业厅的代理商，村点已经完全掌握，这更有利于我们开展渠道工作。

各位领导、同事们，重要的岗位，激励人去奋斗、去创造、去成就未来。我希望通过竞聘，在营业厅主任这一岗位上做出一番成绩，实现我的理想。如果竞聘成功，我将从以下几个方面全身心投入工作中去，将工作做得更出色。

一、继续在公司的正确领导下，团结调动本厅员工和代理商的积极性，加强对指标的研究和掌控，努力完成公司下达的各项移动公司岗位竞聘演讲稿指标。

二、关注农村市场，大力拓展业务。

三、提高服务水平，做好服务支撑。

各位领导，各位同事，实践是检验真理的唯一标准，如果大家能够给我提供这个平台，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作答卷，决不会辜负领导们的信任与期望。

最后，祝各位领导、同事们身体健康，工作顺利！我的竞聘报告完毕，谢谢大家！

客服的演讲稿篇三

我是xx部的xxx□1987年从xxx校毕业进入公司开始工作至今已有十九年的工作经历。多年来我在工作中勤勤恳恳，踏踏实实，不仅多次受到领导的表扬也得到了同志们的认可。

我非常热爱本职工作，并向往着成为一名合格的管理人员。由于以前自己思想不够成熟，只简单的想做好份内的工作，积极进取不够，近年来看到事业的迅速发展；企业的蒸蒸日上□xx部的日益壮大，我自己也随着改革的大潮改变了观念，有了更高的追求，目标确定之后我一直为之努力；为之奋斗。感谢部领导对我们这些年龄偏大的老同志的关心和鼓励，给我们这次机会参加竞聘，我要珍惜和把握这个机会，使自己能够在今后的工作更好的发挥作用，展现能力。

我也曾在管理的岗位工作过，使我对这个岗位有了一定的认识和体会，这个岗位是最基层的管理者，所谓管理就是通过他人来完成工作使命，在影响管理行为的管理要素中，管理者在管理活动中处于主导地位，在客观条件相近的两个组织中，决定管理工作好的`关键因素就是管理者，管理者能力的高低，对保证组织目标的实现和管理效能的提高，起着决定性的作用。管理的本质就是追求效率，因此，管理者的管理能力从根本上说就是提高组织效率的能力，这个岗位既有自己的具体工作又有对本区域工作进行合理的安排和管理的责任，所以是一个多层面、多角色的岗位。在员工面前要当好五类角色，即管理者、领导者、教练、变革者和绩效伙伴，面对松散的管理形态要利用一切机会提升影响力和瞬间管理的能力。

作为管理者首先要以身作则、爱岗敬业，一切出发点和最终效果都要以公司利益为原则，用自己的言行来影响和带动大家更好地完成公司计划，为公司追求更高的效益。我们看到目前在相当一部分人员中有着不满情绪、消极怠工，而这种情绪和状态的蔓延对我们整个队伍是一个非常不利的侵蚀和削弱，如何改变这种状况光靠思想教育和制度制约是远远不够的，要有一大批战斗在第一线、直接与员工接触、直接与客户接触的优秀管理人员用自己良好的素质和可行的手段进行直观的言传身教，要从细节入手、以点带面，形成一个良好的氛围。

自己有着多年的工作经验和良好的心态，以及与人沟通，与人相处的能力，在同事中有良好的口碑，爱学习、善积累，有较强的解决问题和处理问题的能力。本人能够处理个人利益与集体利益的关系，并有较强的奉献精神，我愿意并且能够在新的岗位上更好的工作，为xx部的建设尽自己最大的力量竞聘银行客服主管。

客服的演讲稿篇四

大家好！

首先请允许我作一下自我介绍，我叫____来自美丽的海滨城市烟台，北京化工大学市场营销专业毕业，大学里一直担任班长，毕业后从事过北京大学创业投资研究会外联部干事的职务随后自己也创过业搞过一年网络科技公司，但是我始终觉的自己还没有找到我真正所要的，直到加入到了____银行我才终于真正找到了可以另我寄托，能让我长成参天大树的土壤，时间过的真快转眼我来已经有一段时间了，这段时间里我的综合能力得到很大提升，业绩也稳中有升吧，每个月没有太大的波动基本维持在一百六七十张左右，我曾成功开发过联想集团，用友集团，华为集团、中科院，铁科院，水科院等一些资质好的大企业及一些国字头单位，展业方式以扫楼和谈活动为主，来广发后我先后经历了三任队长，我本着“踏实做人，本分做事”的理念，一直担任队里的副队长，积极支持配合队长的工作，得到贾经理和每一任队长的肯定和表扬，同时也从每一位队长身上学到了他们的优点，也看到了他们的缺点，在今后的工作中我会积极的借鉴和避免。更荣幸的是今年十月底的军旅历练中我有幸得到了孙总、杨总的信任得以担任一连二班的班长，这短暂的七天中我没有辜负领导们对我的期望，带领二班在二十二个参评的班级中获得了优秀班级的荣誉，并且我个人也获得优秀标兵的称号，同时我也跟班里每一位队员都结下了兄弟般的友谊，因此我相信我同样有能力、有决心、也有信心能再为____银行带出一支所向披靡的精英团队。（激昂）

这次竞聘我非常重视，参选支队长一个目的地就是为了秉承____银行的理念让优秀成为习惯，让优秀成为____银行不竭的动力，以优秀带优秀，以优秀促优秀，让优秀真正的融入到我们的每一天；我在市场规划开发，团队建设方面思考已久，今天拿出来跟大家分享一下，即使竞聘不成也希望能对____银行的发展起到一点用处，下面是我在市场开拓和团队建设方面一点个人的愚见。

2、其次要充分发挥客户的口碑介绍作用，队长要负责监督指导队员对老客户做进一步的回访挖掘，在做好活卡的同时通过他们来发掘新的客户群、新的市场，在开发市场的过程中不能单纯的为办卡而办卡，这样在激烈的竞争中很难突显自己的竞争优势和独特的差异化。

4、在开发方式上要以点带面做好深度挖掘，要以一人带一群，以一点带一片，扫楼与展示相结合，着重开发单位以一些国有单位，外资企业，大的股份制企业，一些发展潜力大，市场表现好的中小业为主，资质上要严格把控，积极的避免风险，队长要大局清晰，并协助队员作好开发前的准备，尽可能多的帮队员并且教队员去谈一些好的活动，每天晚上都要都要帮队员规划好第二天的去向，在队员要陌拜一座大厦前先帮助他们先从网上查一下该大厦里有哪些企业，企业的联系人是谁，联系人的电话，这样既能帮队员减少许多盲目性，也能避免太多不必要的时间浪费，防止队员进大厦前因不知找谁而被保安拒之门外的尴尬，让员工少受点不必要的挫折。

我总结了六点看法。

1、要打造独特的团队文化，增加团队凝聚力：团队就是队员的家，要让每一位队员感受的家一般的温暖，让队员可以尽情的倾诉一天的喜怒哀乐，缓解他们一天的疲劳，在团队中队长既要扮演好父母的角色，也要当好教练的角色，在生活上要像父母一样关心爱护好自己的队员，其实每一位队长都是从队员一步步走过来的，最能体味到队员工作中的辛酸，

要体谅队员的难处，并给予及时的解决，在工作上要队员的成绩及时发现并积极给予认可和表扬，多换位思考，对每一名队员都要做到不抛弃不放弃，对症下药，根据他们的特长因材施教因材施用充分激发他们的潜能让他们走出暂时沉沦的泥潭，多鼓励员工积极发表自己的想法，共同交流，引领团队形成一种积极向上，互助协作、温馨和谐的团队氛围，在团队中形成“我为团队而自豪，团队以我为骄傲”的团队主人翁文化理念，让队员真正把团队当成自己的家。

2、要有严格的组织纪律，严格的执行力：纵观历史没有哪知纪律涣散的队伍能够成为胜利之师的，只有具备了严格的纪律作保障，方能所向披靡战无不胜，要做到这点首先队长自己要严格自律，率先垂范，给队员作好表率，其实队长的一举一动队员都在时时关注和效仿，在遇到困难时要及时调整好自己的心态，做到镇定从容，处变不惊，要有“泰山崩于前而不慌，无故加之而不怒”的那种境界，要用自己的行动给队员以足够的勇气和信心，工作上也要对队员严格要求，注重每一细节，并对其出现的问题进行及时诊断并找出其问题症结，指导其修正方向，帮其消除隐藏的地雷隐患。

5、要量化团队目标，进行合理的时间管理：清晰的制定团队目标以及每一队员的目标，并将其量化到每一天，分清主次，分清轻重缓急，合理分配时间，既要做到高效率，也要做到高效果。

6、要多倾听客户的意见，并对队员进行不间断的培训，帮其增加一些实用的业务技能，打造其优良的业务素质，要让队员敢于积极尝试，在实践中练兵，只有实践才能造就出真正的战士；其次要树立“客户至上的服务理念，服务好客户”，并且也要时时刻刻保护自己的队员，帮队员避免不必要的投诉。下面我跟大家互动一下大家看我像不像当兵的？（大声）台下（像）其实好多人初次见到我时也都说我像一个当兵的，我的确从小就有当兵的梦想，可是一直没能实现，庆幸的是我加入了____银行才得以成为____银行大军营中的一

兵，在孙总和杨总两位首长的英明领导下，我要不断的修炼自己，自律自强，不断的提高自己的综合素质，真正的把自己打造成____银行一名真正合格的兵，并且将来也一定要为____银行带出一群优秀的兵，在没有硝烟的战场上奋力拼杀，一往无前。再次感谢各位领导和同事们的支持（弯腰）。

谢谢

客服的演讲稿篇五

“安全虽不是全部，但是失去安全便是失去了全部”，一句警言，提醒着我们人生在世安全第一，尤其是在日日夜夜在公路上工作的我们，树立安全意识的重要性更加不容忽视。是的，安全虽不是全部，但假如我们不把安全放在心中，可能存在的隐患是无从防范的，它可能影响你我的工作，可能摧毁你我的生活，因此，我们必须将安全当做人生珍贵的财富精心珍藏。

每当听到或者看到一起安全事故的发生，我难免心中感伤。不知是否又有一个家庭在这场事故中破碎，是否又有一个天真的孩子被善意的告知，他的亲人去了很远的地方，却不再回来……他们流泪，我的心又何尝不是久久难以平静，时间也许可以冲淡伤痛，但是却磨灭不了伤痛愈合后的疮疤。

“安全出于警惕，事故出于麻痹”，假如我们每个人都多一点安全意识，少一分烦躁，多一分谨慎，我们所能维护的将不仅仅是自身的安全，更是千千万万个家庭的幸福。

看着车子一辆辆从身边驶过，我衷心祝福旅途中的人们一路平安，在今后的生活中拥有更多的幸福！

客服的演讲稿篇六

这篇关于2019年医院客服工作总结，是特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

2019年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

到积极的促进作用。