

# 2023年银行暖心服务演讲稿(大全5篇)

演讲稿也叫演讲词，它是在较为隆重的仪式上和某些公众场合发表的讲话文稿。我们如何才能写得一篇优质的演讲稿呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看一看吧。

## 银行暖心服务演讲稿篇一

晚上好。

我叫董素娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在……自己举例……良好的服务当然不只是停留在礼仪上的`文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招聘一名部门负责人，面试题目只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来了效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展现自

己的平台;我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境;感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀;感激同事们在工作中给予的帮助;更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，从工作中收获快乐。

## 银行暖心服务演讲稿篇二

你们好，在这秋冬交季，红枫飘落的美好季节。通过我临商银行基建办所举办的这次演讲活动，进一步的激励了我行员工对于自身所在的服务工作的积极性，引领了我行员工对于服务工作的责任体会。而作为临商银行基建办的一名工作人员的我，也主动地加入了此次的演讲活动之中，通过自身的工作经验，和总结自己队伍服务工作的切身体会进一步加强自身的对于工作的积极性。

时光荏苒，斗转星移，转眼间我踏入临商银行基建办已有一段时间（时间可随客户自行修改），自进入临商银行基建办以来，我深深体会到基建办工作的本质性质，那就是“以服

务为基准，创建临商优质水平。”在实际工作中，人们常常将服务归结为态度，即为态度好就是服务好，但其实通过几年的工作经验，我发现，服务有着其更加深刻的含义，并与银行的规章制度密切相关。因此在工作中，我时时以行业制度为基本准则，严格要求自己认真执行临商银行基建办的规章制度，为服务工作创建牢固地基石。

作为一名脸上银行基建办普通员工的我来说，在日常生活中的主要工作就是为临商客户办理各项施工审批工作，如：徒弟，规划，施工许可等。这就需要我具有耐心，细心地工作作风。在办理绿环验收、环保验收、消防验收、规划验收、室内环境验收、气象防雷验收，综合验收等相关分项验收手续时我要认真而又仔细的为客户办理好每一项手续，以最负责的工作态度进行相关的手续办理工作，以确保验收手续的完整性。在实际的工作中，有关于主体工程、内部装饰、外部装饰、消防空调、智能化、绿化等工程的进度监督，以及如龙骨、瓦棱板、桥架、母线、镀锌管、风机盘管、岩棉、橡塑等材料的质量检查和工程检查也包括在我的工作范围之内。对于以上的几项工作，作为基建办员工的我来说。这要求我具有足够的服务意识。对于服务又具有感知性，通过自身的努力将无形的服务以最细微，最优异的形式展现在客户的面前，以确保客户的满意度。

在近几年的服务工作过程中，通过对基层服务工作的切身体验，我发现作为一名基层服务工作者，就必须以一名服务者、亲人、主人翁的心态去对待基层工作。这样才能建立起最优质的服务作风，完满的完成客户需要以及我行所下发的各项工作任务。并通过保持这种坚持切身服务的工作作风，能够在日常的工作中不断提高自身的服务水平，并运用到实际的工作生活之中，以此来提高自身的服务业绩，取的良好而又优异的服务效果。为我行带来最为优异的工作成效。

在自己今年的工作生活中，我深深地领悟到了基层服务的根本含义。在未来的服务工作之中，我将会倍加的努力，做好

基层服务工作。坚守我自身的工作岗位，以高度的责任感和强烈的敬业精神，全身心地投入到临商银行基建工作中，成为一名为客户提供满意服务的基层工作者。

## 银行暖心服务演讲稿篇三

有一个问题不知有没有人思考过：中国移动、中国联通乃至中国电信从产品几乎就没太大差别，但何以使得在中国市场，中国移动成为其他移动运营商目前乃至很久都难以超越的呢？有人说这与其诞生时所分得的庞大客户群体的先天优势是有绝对关系的。但试问，客户群体是用脚投票的，为何人们即便是在联通乃至后来的电信在资费方面都要便宜的情况下，依然愿意使用移动提供的产品呢？——没错，这就是优质服务的魅力！移动服务的稳定性、便利性、专业性使得其深入人心。类似这样的例子还有很多，例如我们耳熟能详的海尔和肯德基都无一例外地将目光聚焦在“服务”上，相信没有人会质疑这是他们能取得成功的不可或缺的助力。

说到这里就不得不谈谈我们农村商业银行的文明服务创建标杆网点活动。从信用社到商业银行，这绝不仅仅是改个名称换块招牌那么简单，而是质的转变，需要我们将这种意识种在脑海中植入骨子里。创建农商行后，我行的外部环境得到了很大的改善，然而“金玉其外”还不够，更关键的是还要“金玉其中”，外部环境这一硬件上去了，文明服务这一软件也要紧紧跟上。

第一，我们要从思想上认识到我行文明服务的必要性。首先，从我行本身发展的需要来讲，如今，只要我们稍作留意就可发现近年各大银行如雨后春笋般鳞次栉比地分布在城市的各条街道，就连其他城市的农村商业银行也进驻扬州抢滩市场，优胜劣汰，亘古不变，那如何在扬州这块本就不大的金融“蛋糕”中分得一杯羹呢？我们扬州农商行刚组建不久，有些方面和其他商业银行相比还不够成熟，但我们应明白“田忌赛马”的道理，既然业务上还暂时落后，那么服务

上就应策马扬鞭迎头赶超，以树立我们的优势。其次，从我们员工的切身利益来谈，梁启超曾说过：“少年强则国强，少年富则国富”，然而，在这里，我要说：“农商行强则员工强，农商行富则员工富”。不难理解，文明服务上去了，顾客满意了，我行的形象重新树立了，竞争力自然也增强了。都说“金杯银杯不如群众的口碑”，我们的文明服务经顾客“一传十，十传百”，所带来的广告效应无可估量。农商行盈利增长了，那么我们员工的口袋还能不鼓吗？还是那句老话：“锅里有饭碗里才能装满，河里有水沟渠才不会干”。所以，不可否认，文明服务，势在必行！

第二，思想的重视只是基础，行动的落实才是根本。我们每一位员工要从行动上将文明服务进行到底。

从表面看来，文明服务是文明用语加标准动作。在这一点上，我想我行员工都深有体会。曾经的“正襟危坐”变成了现在的“站立相迎、站立相送”，让客户感受到了我们服务的主动性；曾经的“面无表情”变成了现在的“微笑服务”，让客户感受到了我们的亲切；曾经的“单手接递”变成了现在的“双手接递”，让客户感受到了我们的尊重；曾经的“无声服务或随意举止”变成了现在的“文明用语和标准动作”，让客户感受到了我们的专业和热情。整个服务流程变得规范化，对我们柜员的操作设立了一个个“条条框框”，正所谓“没有规矩不成方圆”，这些规矩树立起了我们更加专业的行业形象。

文明服务的开展也许是始于文明用语和文明动作这样的表象，但远不止于此。文明服务更需要的是我们真正“以客户为中心”、“急客户之所急，想客户之所想”，懂得换位思考，才能赢得客户发自内心的肯定，这才是文明服务的精髓所在。很难用语言准确概括，下面就举例来谈谈吧。有一次急冲冲地来了一位客户，手里拿了好几张存单还有一张写满一排排数字的纸。经了解，得知存单的主人也就是这位女客户的父亲如今正躺在医院，生命危在旦夕，在弥留之际将存单交

给家人赶紧来我们李典支行支取，并含糊地努力回忆出了一些密码，但由于其昏迷多日，其自己也无法确定密码是否正确，于是家人将其整理后共列出十多个。得知这一特殊情况后并仔细核对了存款人和代取人的身份证后，看着客户心急火燎的样子我先安抚其不安的情绪，告诉她：“别着急，慢慢来，总有解决问题的办法的。”待其情绪舒缓了些后便耐心地应客户要求把这些密码在每一张存单上一一试过，不过最终还是没能找出正确密码。要知道，如果不知道密码，就必须存款人本人持有效身份证件来柜台办理相关手续才能支取，而存款人如今根本就不可能亲自过来，这就变成了一个很棘手的问题。眼看客户脸上又泛起了愁云，刻不容缓，我立即将此事报告给了会计主管，会计主管又立刻请示了方行长。方行长当机立断，决定特事特办要求亲自去医院走一趟为这位生命垂危的储户办理相关手续，我行另一位柜员也主动请缨要求一同前往。在那一刻，在这位女客户脸上看到了发自内心的深深谢意和感动。到医院顺利办理完所有手续后，这位女客户又特地来我行表示感谢，她紧紧握着方行长的手深情的说道：“你们农商行的服务真是没得说啊！”不需要再做过多的注解，我想这就是文明服务的精髓所在。

以上谈了文明服务的重要性以及其外在体现和内在要求，那么有人肯定不禁要问了：“文明服务收到的效果又有多少呢？”在此，即使我只是一名普通柜员也可以回答，我只想用事实说话：一位储户曾经拿着一张存单要求销户取钱，但就当我准备点钱时，他突然说：“还是不取了，本来打算把这钱取出来存到农行的，但就冲着你们这么好的服务态度，还存在你们这儿！”在那一刻，我知道所有的辛苦都没有白费，我们的文明服务，顾客看在眼里，也会记在心里。也许我们不能要求我们竭诚的优质服务都能取得立竿见影的效果，但我相信在潜移默化中定能吸引更多的客户，为年轻的农商行事业添砖加瓦。

印度诗人泰戈尔说：“果实的事业是甜蜜的，花的事业是美丽的，让我们做叶的事业吧，叶是殷勤低垂的绿荫！”也许

对于农商行来说我们只是那一片片殷勤低垂的绿叶，但即便如此，我们也要奉献出自己的光与热。我们所能做的便是竭力做好服务，做好文明服务，用微笑解怨气，用温暖化坚冰，用真诚换人心。只要再加上你的、我的，我们农商行所有员工的力量，星星之火，也必成燎原之势。在不久的将来，我相信通过我们所有人的努力，客户会给我们行贴上这样的品牌标签——扬州农村商业银行，会微笑的银行，最贴心的银行！

## 银行暖心服务演讲稿篇四

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

## 银行暖心服务演讲稿篇五

尊敬的各位领导，各位同事，上午好！

四大国有商业银行中，唯有我们农行的网点是遍布城乡，我们的布局最广，我们的客户规模最大，这是我们的优势。但是，我们并没有充分利用好我们的优势，我们的客户质量参差不齐，我们的高品质客户相对较少，当然，这也跟我们农行之前的一些定位有关，正所谓，千军易得，一将难求。其实对于客户来讲，也是如此。所以，在肩负城乡基本金融服务责任的同时，我们要继续扎实推进业务经营转型，姓农而不唯农，提升品牌价值含金量，提高经营品质，塑造高品质新形象，去吸引培养优质的客户，利用最少的资源去创造最大的价值。

提升经营品质，并不是一个一蹴而就的事情，是要多方面共同努力才能达到目的的，而作为一个农行一线柜员来讲，在其位谋其职，我认为，提升经营品质，最直接，最有效的办

法，从我们的服务做起。

我们的服务，是带给客户对于农行最直观的印象，如果我们的服务质量不行，那么提升经营品质只是空谈。那么，我们该如何提高自己的服务质量呢？喊破嗓子不如甩开膀子，我想应该从以下几个方面着手。

第二，提升服务质量，必须提高我们的形象。我们的形象就代表着我们农行的形象，这里除了基本的服装，礼仪要做好之外，最主要的还是我们的微笑服务，这事说简单也简单，说难也难。说它容易，因为微笑并不需要成本，只需要嘴角上扬就好，露出两颗门牙就好，说它难，是因为有时候我们的微笑过于职业，并不真诚，我相信，真正能做到做好微笑服务的柜员，肯定都是心里把客户放在第一位的柜员。

第三，提升服务质量，必须提高我们的业务素质。提升业务素质，首先自己要去极主动去学习，在自己的岗位上做最好的自己。记得刚入行实习的时候，我除了帮助大堂经理引导分流客户、维护大堂秩序外，每天最兴奋就是能坐在师傅们旁边学习系统业务操作，那时自己私下打印了一些资料，把行里发的交易码手册拿在手中，有空就翻来看看，遇到不懂得就现场问，就这样，入职后自己坐上柜台竟然很快就能熟练操作对私、对公基本业务，我自己准备了一个笔记本，每次碰到较为复杂的业务，学习了一遍后就马上记下来，不仅仅只是简单死记硬背交易码，还要自己琢磨为什么要这么做，记住业务之间的逻辑关系，重点业务操作流程，没事的时候就拿出来研究一下，从而在工作中能快速解决客户的问题，得到同事和客户的认可。办业务开始游刃有余的时候，我就开始学着营销产品了。首先，了解我们的产品优势在哪里，自己把能够开的产品都办了先自己体验了一遍，其实不是我们农行的产品不好，只是我们不够了解，然后平时从老师傅那里学习了一些营销的技巧。就这样，首先自己理解了解我们的产品，把我们的产品研究透彻，然后用最朴实最适合基层的营销手段去推销我们的产品，就能做到事半功倍，水到渠成。不积跬步，

无以至千里，不积小流，无以成江海，我们只有这样慢慢的积累，积极主动的去学习，踏踏实实做好本职工作，我们的业务素质才能得到提高，服务质量也才能自然而然的更上一层楼。

第四，提升服务质量，不仅仅只在柜台。随着电子业务的不断普及，许多日常的基本业务客户在家里利用电脑手机就能够轻松完成，但由于其业务可以脱离柜台，却也拉远了我们与客户之间物理角度上的距离，减少了我们与客户直接沟通，增进感情的机会。当客户有产品需求的时候，有可能做出随机的选择，到他行去办理业务，导致了客户的流失，因为，物理上的距离虽然被拉开了，所以 we 与客户之间心与心的距离更不能被拉开，我们要加强离柜客户的维护，利用cef系统通过短信给客户发送节日问候、生日祝福等，客户会记得那些特殊时刻我们农行在关心他。对重要客户分人分层维护，时常主动联系，节日登门拜访，他们会把农行当成长久的朋友。

相信只要我们踏踏实实的做好以上几点，我们的服务质量就一定能得到进一步的提高。我们的经营品质，也会得到提高。

时间过的很快，仿佛年初“春天行动”时候大家一起奋斗的场景还历历在目，眨眼间已经入行半年，回首过去的这半年，是忙碌的半年，是充实的半年，更是成长的半年，我相信经过春天行动洗礼的我必将以更加昂扬的精神面貌去迎接新一轮的挑战，为进一步提升我行的经营品质，维护好农行形象，贡献出自己的那一份力量。

谢谢大家。