

2023年银行服务演讲稿题目(实用9篇)

演讲比朗诵更自然，更自由，可以随着讲稿的内容而变化站位。一般说来，不要在演讲人前边安放讲桌，顶多安一个话筒，以增加音量和效果。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来看看吧。

银行服务演讲稿题目篇一

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！

谢谢大家！

银行服务演讲稿题目篇二

银行服务心得演讲稿要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的银行服务心得演讲稿样本能让你事半功倍，下面分享【银行服务心得演讲稿精品6篇】，供你选择借鉴。

岁月如梭，光阴似箭，不知不觉，我来到农村信用社工作已有多多年。随着金融业竞争的日益激烈和客户需求的多元化，优质服务已成为农村信用社赢得社会信誉的主要条件、争取客户的主要方式、对外竞争的主要手段、取得盈利的主要途径。我们的农村信用社被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

员工形象是信用社的第一“门面”。柜台是信用社与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正认识信用社的开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点”形成了“服务面”，会反映出农村信用社良好的管理水

平和全新的精神面貌。

一是服务纪律。

每位营业人员都应佩戴胸章，实行星级管理，以区别服务差别。营业前，营业人员应准备好一切办公物品，切忌在客户到来后匆匆收拾、东翻西找、慢条斯理、更衣洗杯、怠慢顾客。营业期间，坚守岗位，营业人员在工作中不能光埋头工作，而应时刻注意客户的需求，先外后内，接一、问二、慰三，切忌顾此失彼。营业人员不能带情绪上班，要是保持良好的心态，把微笑献给顾客，要知道“无人能从争辩中赢得客户”，当你对客户说第一声“谢谢”时，对客户来说是第一次听到你说，当你在一天中说第50次、100次“你好”“谢谢”时，对客户仍是第一次听到你说，因为我们每天要接待无数顾客，营业人员发出的第一声“谢谢”和第100次“谢谢”要同样发自内心，才能服务好每一位客户。

二是服务态度。

顾客走到柜台前营业人员应站立接待，主动招呼，把“您好、欢迎光临、请、谢谢、再见、走好”等礼貌用语常挂嘴边，以拉近与顾客之间的距离。每当客户走进或走出营业厅时，营业人员笑脸相迎地说上一句“欢迎光临”或“谢谢光临”，“请保管好款物”，下雨时附上一句“路滑请慢走”之类地问候或叮嘱，会给顾客一种亲切之感，更带有几分人情味。

三是业务介绍。

营业人员要根据不同客户的需求，主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种，在向顾客介绍业务时语言简单清楚，避免使用专业名词，令客户不易理解，讲解时语气要肯定、准确、突出业务的性质和特点。当顾客对金融业务不了解想工作人员咨询时，尤其是一些刚开办办的新业务，营业人员应本着顾客永远是对的，我们永远是会的思想，站在

帮客户理财的角度做好耐心、细致的讲解，让他们亲切地感受到你就是他们的贴心人，信用社是可信赖金融机构。

四是服务准确。

员工在办理业务时，娴熟、准确、高效的业务技能，不仅能增强顾客对信用社的信赖感，更重要地是能够反映农村信用社员工队伍的整体素质，增强信用社的社会知名度和社会地位。

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着农村信用社的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于农村信用社我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是农村信用社”，我们要真正做到爱社如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

作为一名中国农业银行的客服工作人员，应该始终坚持以顾客服务为中心，努力践行单位“95599，真情服务到永久”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求。工作中认真对待每一位客户，用最真情的服务来对待每一位客户，坚决服从组织的安排，全身心的投入工作中。

实习期间，我们学习了中国农业银行的银行卡、电子银行、各项操作流程等基础知识以及银行相关的法律法规和中心的规章制度，同时也上线服务我们的客户，当我有问题的时候，我会十分虚心的向开始请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

做为客服代表，我应该通过以下几个方面提高自己的整体素质锻炼自己：一、道德方面。做为客服代表在品德、责任感

等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。二、心理方面。客服代表心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。三、业务方面。客服代表要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有一定的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。一名中国农业银行的客服代表，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入中国农业银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的'业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高解决业务的速度。

在银行工作了一年了，这一年的时间让我蜕变了很多，以前做事起来毛毛躁躁，不分轻重，此刻我已经将这些问题改正过来了，也很少会有这样的情景了，所以对于这一年的工作，

我还是有很多感受的，在此也谈一谈我的心得和体会。

任何一个行业，服务都是尤为重要的一项工作，在银行的这段时间里，我一向都在跟着一些前辈学习。想要做好服务工作，不是这么简单的事情，这往往还挑战着我们的毅力和耐心。加上这是我第一年步入工作，所以很多的地方自我都不是做的很好，还好有这么多朋友同事的帮忙，我才得以这么顺利的走过来。

刚开始的时候我对公司的业务不是很熟悉，好几次有客户过来咨询，遇到一些比较偏僻一点的东西，我都有时候回答不上来，当时就出现过这样的一件事情。因为我一时间没有回答上来客户的问题，导致客户立刻就恼火了，她直接就站起来咒骂我，那些话越说越难听，我当时也年轻气盛，一时间没有把握住自我，和她吵起来了。之后还是领导为我收拾的烂摊子，那一次，我也真的意识到了冲动会给人带来多大的影响，明明只是一件很小的事情，却让我捅了这么大个骷髅。

我们是做服务工作的，首先就要把自我的态度放端正了。那段时间我可能是因为没有真正的适应这个环境，所以做起事情来有些奋不顾身，应对那些让自我无法忍受的没有办法容忍，所以才做出了这样让人失望的事情。自那以后，我更加注重自我的太毒了，我也更加的明白了业务知识的重要性。这件事情原本就是自我自我的错误，我不能找其他的借口，所以自那以后，我开始更加努力的去学习专业知识，向他人学习服务管理，不断的提升这自我的服务水平，杜绝那样事情的发生，首先就是要从这些小事开始。

近段时间来，我表现的越来越好了，我不仅仅能够用更好的态度去服务，更是运用好了各种服务技巧和方式。这些都是我提高的象征，也是我有所成长的一些方面。我在慢慢的变好，而我在这份工作上也更加的自然了。我有更大的信心和决心走下去了，也会朝着一个更好的目标出发，不辜负大家

的帮忙和期待，我会继续奋斗、继续前行的！

中华民族是传统礼仪之邦。作为企业，一名员工的服务礼仪，处事态度不仅代表着他个人的修养，更代表着他所在公司的形象。想要在日趋竞争激烈的金融行业中夹缝求生存，唯有以更优质的服务赢得客户。

最近半年，我们重庆农村商业银行都在力抓规范化服务，从六步服务法到七步服务法，从批评教育到罚款通报，作为柜员，的确压力很大，有怨言。因为重庆农村商业银行，从“农村”两个字来说，就注定了他和其他银行不同。不管是以前的农村信用合作社，还是现在的农村商业银行，他所面对的客户大多数都在乡镇都是农民，素质参差不齐，你的几步规范化服务在他们面前根本就得不到施展。但在总行、支行、负责人的重重施压下，我们从最开始的不情愿到现在的成为习惯。坚持真的会有成效，经过这几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，用心与客户交流，才能赢得客户的心。你怎样对别人，别人同样会怎样对你，当我以真诚的微笑给客户带来优质服务时，他们会感到特别受尊重，内心得到满足。

人都是相互的，当你在工作的时候，客户他们会偶尔的关心你，“吃饭了没有？天凉了要多加衣。”只因你在他们办业务时善意的提醒，“请拿好您的存折，请清点好您的现金。”当你在路途中偶遇客户的时候，他们会热情地与你寒暄，只因你在为他们办业务时真诚的微笑，高效快捷的服务质量。赶场的时候，还会有老大爷老大娘带来他们亲手种的菜给你，只因你耐心给他们讲了一下，定期存款还有多长时间到期，社保费还有几个月未取。在别人的饭后闲谈中，你会不经意得知客户他们对你的赞许。“那个银行工作同志不错，服务态度很好。”你心里会很高兴，因为自己得到了别人的肯定，所以规范化服务是服务行业的宗旨所在，银行业也是服务行业，我们不应该流于形式，坚持做好。让优质服务深入每位客户心中，成为农商行一道美丽的风景线。

上星期开会时，主任给我们看了一段视频，是支行组织人到各个分理处拍摄的，每个网点的环境，员工的着装，服务态度都展现了出来，进行对比学习。我感觉都很不错，营业部当然还是最好的，城乡差距还是有，网点环境也希望领导能尽快改善，减少差距。但比起以前，整体状态都提高了太多，至少认识到了规范化服务的意义。良好的开端是一切成功的保证。

做好银行工作，取得客户信任，把规范化服务放在心中，每位重庆农商行员工都坚持，做文明礼貌农商人，打造真诚进取农商行！

在银行工作了一年了，这一年的时间让我蜕变了很多，以前做事起来毛毛躁躁，不分轻重，现在我已经将这些问题改正过来了，也很少会有这样的情况了，因此对于这一年的工作，我还是有很多感受的，在此也谈一谈我的心得和体会。

任何一个行业，服务都是尤为重要的一项工作，在银行的这段时间里，我一直都在跟着一些前辈学习。想要做好服务工作，不是这么简单的事情，这往往还挑战着我们毅力和耐心。加上这是我第一年步入工作，所以很多的地方自己都不是做的很好，还好有这么多朋友同事的帮忙，我才得以这么顺利的走过来。

刚开始的时候我对公司的业务不是很熟悉，好几次有客户过来咨询，遇到一些比较偏僻一点的东西，我都有时候回答不上来，当时就出现过这样的一件事情。因为我一时间没有回答上来客户的问题，导致客户立刻就恼火了，她直接就站起来咒骂我，那些话越说越难听，我当时也年轻气盛，一时间没有把握住自己，和她吵起来了。后来还是领导为我收拾的烂摊子，那一次，我也真的意识到了冲动会给人带来多大的影响，明明只是一件很小的事情，却让我捅了这么大个骷髅。

我们是做服务工作的，首先就要把自己的态度放端正了。那段时间我可能是因为没有真正的适应这个环境，所以做起事情来有些奋不顾身，面对那些让自己无法忍受的没有办法容忍，所以才做出了这样让人失望的事情。自那以后，我更加注重自己的太毒了，我也更加的知道了业务知识的重要性。这件事情原本就是我自己的错误，我不能找其他的借口，所以自那以后，我开始更加努力的去学习专业知识，向他人学习服务管理，不断的提升这自己的服务水平，杜绝那样事情的发生，首先就是要从这些小事开始。

近段时间来，我表现的越来越好了，我不仅可以用更好的态度去服务，更是运用好了各种服务技巧和方式。这些都是我进步的象征，也是我有所成长的一些方面。我在慢慢的变好，而我在这份工作上也更加的自然了。我有更大的信心和决心走下去了，也会朝着一个更好的目标出发，不辜负大家的帮助和期待，我会继续奋斗、继续前行的！

_月_日参加了总行组织的礼仪培训，使我有幸聆听了专业资深专家具有国际标准水准的讲座，接受指导，她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看

待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

银行服务演讲稿题目篇三

在银行工作，一定要把“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取。下面本站小编告诉为你带来银行爱岗敬业演讲稿，欢迎大家参考！

时间飞逝，转眼我进入农商行已经是第三个年头。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农商行的情形油然在目。我在一线柜面工作，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，逐渐成长为一名合格的前台柜员。在农商行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，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

进入农商行伊始，我被安排在综合柜员岗位。常常听别人说：“综合柜员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。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，但凭着对农商行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。为了尽快适应工作岗位的要求，只有不断的学习工作，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。农商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966866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农商行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”，用好“十字用语”，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，这时我渐渐明白综合柜员是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，业务量的不断增大，业务笔数节节攀升，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、相互鞭策 共同进步

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。农商行也在不断开发新的业务，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，利用业余时间报考会计本科为在今后的工作能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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。支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。

今年因为工作的需要，我被安排到乐兴分理处会计岗，开始在新的工作环境下的新的挑战。以前的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，顺利完成了角色转换。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，我更加体会到银行是一个高风险的行业，会计工作作为银行最基础的工作，必须要严格按操作规程办事，认真细致，扎实投入，一步一个脚印。

进入农商行这三年来，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。在农商行的大家庭里，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, 同农商行共同成长, 去创造一个更加美好的明天。

尊敬的各位领导、各位同事, 各位评委:

大家好! 首先要感谢大家的信任和支持, 给了我这次演讲的机会。我演讲的题目就是: “用心服务, 用爱经营, 撑起诚信的蓝天”。

作为一名在前台工作的员工, 我深深的知道, 服务就是一切, 服务就是企业的生命, 我也深深的知道只有用心了才能做好服务, 营业前台是建行服务的窗口, 而我们将最直接的展示中国建设银行的形象, 但是, 我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的, 经常有客户因为不满意建行的服务而责骂、刁难我们。我想, 这也是因为我们的工作做得不到位吧。

那么, 我们怎样才能做到真正

“用心服务”呢? 任何一个错误, 都会给客户和各个环节的工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中, 如果你很热心, 有耐心, 却不够细心, 很可能结果事与愿违, 好心办错事; 如果你细心, 却不热心, 也没有耐心, 纵使你能够解决问题, 但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到用户的肯定呢? 打个比方, 如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光, 那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为客户着想, 尽可能去帮助他们, 用自己的真心付出, 证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人, 帮助他人。

随着金融业的不断发展, 各家商业银行的竞争也越来越激烈, 银行的服务质量和服务水平逐渐成为各商业银行竞争的焦点, 而服务也就成了银行的生命线。而我们企业要的是市场, 客户要的是服务, 而连接客户与企业的命脉就是诚信。诚信是服务的基本要求, 只有用心服务, 才能得到客户的信赖; 只有用心服务, 才能使客户在享受建行服务中体验到温馨; 也只有

用心服务，才能使服务行业在激烈的竞争中立于不败之地。

我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对客户的一句亲切问候，一次周到的服务，远不及客户对我们的信任和支持。“用心服务，用爱经营”看似简单的八个字，其实包含了多少内容、多少艰辛、多少付出。我们建行员工正是用自己的心血、汗水和智慧实践着这简单的八个字。秉承“以市场为导向，以客户为中心”的宗旨，使诚信融入我们建行服务的每一个环节。

为了提升服务质量，在工作中，我们严格要求自己，每天准时上班。在服务过程中我们坚持使用十字文明用语，实行站立服务和微笑服务，积极、主动、热情的接待每一位客户，用自己热忱的心，展示着“以客户为中心”就永远向客户报以浓郁的亲情。最近我们分理处实行了手工排号，使排长龙的现象消失了，营业大厅里因站着排队而心生不满的客户也减少了很多，这大大减轻了我们前台的工作压力，使我们能够更好地“用心服务，用爱经营”，正是这种情感，使我们的精神凝为一体，使我们的境界不断升华；督促我们积极进取，不断开拓，为建行事业的发展而不懈努力。

携起手来，让我们肩并肩，用青春的热血铸造建设银行不老的魂！再次感谢大家给我的这次机会，我的演讲完了！谢谢！

尊敬的各位领导、各位同事，各位评委：

大家好！首先要感谢大家的信任和支持，给了我这次演讲的机会。我演讲的题目就是：“用心服务，用爱经营，撑起诚信的蓝天”。

作为一名在前台工作的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，营业前台是建行服务的窗口，而我们将最直接的展示中

国建设银行的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有客户因为不满意建行的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。

那么，我们怎样才能做到真正“用心服务”呢？任何一个错误，都会给客户和各个环节的工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到用户的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为客户着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。

随着金融业的不断发展，各家商业银行的竞争也越来越激烈，银行的服务质量和服务水平逐渐成为各商业银行竞争的焦点，而服务也就成了银行的生命线。而我们企业要的是市场，客户要的是服务，而连接客户与企业的命脉就是诚信。诚信是服务的基本要求，只有用心服务，才能得到客户的信赖；只有用心服务，才能使客户在享受建行服务中体验到温馨；也只有用心服务，才能使服务行业在激烈的竞争中立于不败之地。

我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对客户的一句亲切问候，一次周到的服务，远不及客户对我们的信任和支持。“用心服务，用爱经营”看似简单的八个字，其实包含了多少内容、多少艰辛、多少付出。我们建行员工正是用自己的心血、汗水和智慧实践着这简单的八个字。秉承“以市场为导向，以客户为中心”的宗旨，使诚信融入我们建行服务的每一个环节。

为了提升服务质量，在工作中，我们严格要求自己，每天准时上班。在服务过程中我们坚持使用十字文明用语，实行站

立服务和微笑服务，积极、主动、热情的接待每一位客户，用自己热忱的心，展示着“以客户为中心”就永远向客户报以浓郁的亲情。最近我们分理处实行了手工排号，使排长龙的现象消失了，营业大厅里因站着排队而心生不满的客户也减少了很多，这大大减轻了我们前台的工作压力，使我们能够更好地“用心服务，用爱经营”，正是这种情感，使我们的精神凝为一体，使我们的境界不断升华；督促我们积极进取，不断开拓，为建行事业的发展而不懈努力。

我的演讲完毕，谢谢大家！

银行服务演讲稿题目篇四

大家好！

时过二十年后，故事的主人公还在为自己的那一次奇遇感慨。而读到这个故事的我，也同样感慨良多！是啊，微笑是人与人之间最真挚而不加修饰的情感表达。一个简单的微笑，可以推倒仇恨的樊篱，可以化解冷漠的坚冰，可以解开恼人的心结，可以开启沉重的心门！

我们金融业是以服务为主旋律的工作，“用心服务”是我们的承诺，“客户满意”是我们的追求。而要真正做到用心服务，做到优质服务，就要无论生张熟李，无论台前柜后，都见展开笑颜。但微笑不是一个简单的表情，微笑是心与心的沟通，是爱与爱的交流。这是微笑的魅力，也是我们服务的精髓。学会微笑，既是对客户和企业负责，也是对自我的尊重和肯定。可以说，微笑，是一种责任，是一种理念，更是一种境界。

作为大堂经理，我的工作主要是负责接待投诉客户、处理投诉案例，管理和巡检营业现场，以及协助上级领导工作。这使我接触到形形色色的人，遇到各种各样需要协调的事情，

也让我切实体味到微笑服务的魅力！

记得有一次，一位客户取钱后，又要求我们柜员为其换了两百元零钱。没有点钞就匆匆离开了。没过多久，客户一脸焦虑地回到窗口，说是少了一百元钱。众所周知，钱款当面点清，离开后再来找不在我们的职责之内。但本着急客户之所急的原则，我们柜员还是为其核对帐目。经过核查，没有发现多余的钱。但顾客一再咬定，这一百元肯定错在我们这里。她还振振有词地说，是她换钱时抽出三张当成两张。客户的情绪越来越激动，一些难听的话也劈头盖脸地扔向柜员。此时，窗口已排成了长龙，有些顾客已开始不耐烦地发牢骚。“一定要控制事态的发展”，我告诫自己。如果以置之不理的方式处理，或许会让顾客很快安静下来，但会给客户造成很大的误会。因为，她一口咬定钱就错在我们这里，决不能让客户带着误会离开。于是，我来到柜台外，微笑着请顾客跟我到大厅的一角，然后耐心地对她解释，并向她保证，我一定会给她一个明白的交待。在我的劝慰下，客户终于安静了下来，并答应等我们下班后，随我到监管科一起查看监查录像带。看了录像带后，没有任何可疑的地方。客户终于无话可说了，但我知道她依然心存疑虑。于是，我给客户留下自己的电话，以便有什么情况可以随时沟通。听了我的话，客户很是感动，她说，我再回去好好找找。当天晚上，我接到了客户的电话，她告诉我，是她弄错了，并再三让我向柜员转达她的歉意。

通过这件事，我深深地理解了这样一句话：“世界上最远的距离，不是生与死的距离，而是互不理解的心与心之间的距离！”是啊，心灵上的樊篱，往往可以使近在咫尺的人，远隔天涯！但只要我们“以客户为中心”的服务宗旨，本着关爱、真诚的服务理念，坚持微笑服务，就可以融化这心灵的“坚冰”，清除这人间的“藩篱”。

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。一个微笑的眼神，一句温软的问候，是我们赠与客户的温馨玫瑰，饱含着我们的深情

与厚谊。客户能够乘兴而来，满意而归，就是对我们最好的回报。近年来，我们营销部作为与客户直接打交道的服务窗口，一直始终不渝地推行微笑式温情服务，用心血和汗水兑现我们的每一句诺言。我们在各级领导的支持下，坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“人人都是形象，人人都是窗口”为主题的形象工程活动，深化银行服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。不管是接待、咨询、受理投诉等，都热情服务，用我们的热心、细心和耐心、换取客户的安心、放心和舒心。以真诚的微笑缩短了与客户的心理距离，以一点一滴的细致工作赢得客户信赖。在服务中，我们注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”是我们的座右铭。我们知道，文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

记得著名作家冰心老人有一句名言：“有了爱，就有了一切。”是啊，因为对金融事业的热爱，我们任劳任怨，尽心尽责，并把这份责任感化作天长日久的奉献。因为对客户的关爱，我们热忱满怀，耐心体贴，并把这份关爱心化为周到细致的服务！

朋友们，让我们因爱而微笑吧，让我们在服务中感受微笑的魅力，在微笑中共同撑起金融事业的灿烂晴空！

谢谢大家！我的演讲完毕！

银行服务演讲稿题目篇五

大家好！

今天，我又有幸来到这里，参加这次银行爱岗敬业演讲比赛，感到非常激动和荣幸，再次给各位领导讲述我的小故事。第一块表挂在客厅，它快十五分钟，那是因为从我家里到xx农行上班这段距离正好需要十五分钟时间。我看着这块表上班，我每次都能提前到达岗位。可以利用这段时间轻轻松松地作

好岗前的一切准备。第二块表在我的卧室，它是北京时间，只有我自己知道自己该按时做些什么。第三块表在我的小休闲室里，房间虽小，但自由的空间很大。我把这块不起眼的小表拨慢了十分钟。下班回家，我最喜欢钻到这间小屋里，看电视、上网、聊天、自娱自乐。有朋友来访，我就把她拽到这间小屋内，朋友要走了，我就说，时间还早呢！说不清自己是一种什么样的心态，我想让朋友多陪我一会。每到这时候，我也总想让时间过得慢一些。生活是美好的！清晨，我推开窗户，太阳从东山冉冉升起，火一样的朝霞托着金红的巨轮，从遥远的山脊上吐露出来，向浅碧的天空上散射出万道光芒。

每当这时，我打好领带，穿上工作服，就强烈地意识到我是一个农行人。作为农行人，我很自豪。常常以骄傲的姿态走在上班的路上。见到朋友，也总是以自信的口气与他们谈天说地，夸耀一番。这不，在我的休闲室里，也就是慢十分钟的空间里，我与朋友又在侃侃而谈。我们谈到了这次赴省城演讲比赛，谈到了xx农行这几年的巨大变化。我们回忆起了1999年农行惨淡经营那阵子，当时亏损高达2045万元，仅有2.7亿元的存款还掺和着6000万元的水份。农行新班子上任后，通过三年多的奋起直追，一举扭转急剧恶化的经营局面，甩掉了多年亏损的帽子。连续四年以新增存款5千万、1亿、2亿、4亿元的翻番速度递增，存款总量由原来的2.7亿元到如今的14.7亿元；年均利润以60%的速度递增，利润额由原来的亏损2千多万元，到去年年底盈利840万元。农行在xx四大行中排行之首。今日的农行人走在xx的大街上，自己都觉得多了一份自信。正是为了赢得这份自信，每个农行人都在尽职尽责。我也不例外，我拨快钟表的时间就与这份责任有关。那是20xx年4月，刚走马上任的行长xx在就职演说中，发出了令全行震聋发聩的誓言：“三年内如果不能改变xx农行的落后面貌，我一不要职务，二不要党票，三不要工作”，这个誓言也写在了他向市分行立下的军令状上。

“一年打基础，二年上台阶，三年大发展，希望全行员工与我同舟共济，抓紧时间”。刚开始，我们怀疑这位行长是不是在说大话，心想“抓紧时间”对我们这些小卒来说，还不就是按时上班，干好自己的份内事就行。扭不扭亏，增不增盈那是行长的事。自己就是这平平常常的工作，脏兮兮的钞票，抽不完的账卡，循环往复的操作。终于，我亲眼目睹了行里发生的一些事，这给我心灵带来了巨大的震撼。市地税局要向煤矿征收转产资金，这可是各大银行看好必争的大“蛋糕”啊。箭在弦上，分秒必争！要想吃到蛋糕，就必须抢先争取！刚一得到消息，行长便不顾身体发高烧，带病亲自赶赴地税局商定此事。此刻，地税局征收转产资金的动员会正在召开，在场的人都为他这种只争朝夕的忘我精神所感动，最终，8000万元的转产资金落户xx农行。一位爱行如家的普通员工，寒冬腊月下大雪，不顾天冷路滑，奔走五十里，争取到了30万元的存款。一位农行的年轻人，为了接待一位顾客清点24048元零钱，错过了与最亲的奶奶生死诀别的时间。一件件感人的事迹，重重地触动了我的心，我豁然明白“时间就是效率、时间就是金钱”，“爱行如家、无私奉献”的真正内涵。这一天，我在客厅呆坐着，吃不下饭，行里发生的一幕幕掠过我的眼前，“我为农行添光彩”这不是一句空洞的语言，而是实实在在的奉献。突然，我的目光停在墙上挂的钟表上，突发奇想，我幼稚地拨快了十五分钟，我要和行里的人一起抓紧时间。就这样，我每天能提前到达岗位，弹弹灰、摆摆花、通通风、扫扫地，点点滴滴献真情，分分秒秒抢时间。一次又一次，我和同事们用女性特有的温和细腻、善解人意，用农行员工特有的满腔炽热、无限真诚，让每一位顾客高兴而来，满意而去。有时，面对顾客不讲道理、破口大骂，我也能宽容忍让、笑脸相迎。并告诉自己要坚强、要忍耐、要理智、要用微笑解怨气，要用温暖化坚冰，要用真诚换人心。但当顾客离去的时候，委屈的泪水往往难以抑制，夺眶而出，回到家里的小屋，痛痛快快地哭上一场。但后来我想通了。

我行连续二年荣获农总行先进单位称号，撑起这份荣誉的不就是全行员工的共同努力吗，这里就有我的一份。一颗亮闪闪的金融之星在长平大地上闪烁，闪烁的光辉中不也有我发出的光点吗？于是，我满怀信心，劲头十足，全身心地投入到工作中去！然而，无论是谁，一种重复的劳动干多了，往往会使人感到疲惫和无奈。每当这个时候，我觉得行长就是台发电机，在没电的时候给你充满电，让你精力充沛，继续向前。每当这个时候，我觉得行长是一根标杆，他让我从心底里佩服，他是一名合格的共产党员！去年十一月份，行里竖起了倒计时牌，牌上写着：“离年底还有40天，货币清收任务413万元，不良贷款净压830万元”看到这个倒计时牌，一种紧迫感、责任感油然而生。这种感受和行长的提醒汇成一股强大的电流，随时击碎我正在滋生的懒惰和疲惫，起初，我曾悄悄地把客厅的钟表拨回了原位。然而，每当“爱行如家、爱岗奉献、勤奋敬业”的大标语映入眼帘，每当看到行长和全体员工那种昂扬的斗志和勤奋敬业的精神，我再也不想把钟表拨回原位。

我觉得，在我工作的历程中，我要让这块快表一直伴随我为农行业业竭尽全力，伴随我和同事们一起去实现20xx年“525”的宏伟目标。三尺柜台，微乎其微，众人划浆，开动大船。我不再讨厌这密密麻麻的数据，我倒觉得这密密麻麻的数据像绿水青山让我徜徉其间；我不再厌烦这嘀嘀哒哒键盘声，而倒觉得那是一支美妙动听的乐曲。农行人，农行的事，农行的工作作风，农行的所见所闻都让我感动，让我留连！我爱你，农行！我愿做，农行人！我要为你增光添彩！我要为你赢得效益、赢得时间、赢得称赞。

银行服务演讲稿题目篇六

大家好！

2、做一个勤奋、坚韧的员工。蜘蛛不会飞翔，当它能够把网结在空中。它是勤奋、敏感、沉默而坚韧的昆虫，它的网结

的精巧而规矩，八卦形的张开，仿佛得到了神助。这样的成绩，让我们不得不想到那些沉默寡言的人和一些深藏不露的智者，于是，我们就记住了，蜘蛛不会飞翔，但它照样把网结在空中。奇迹就是执着者造成的。

3、要有很强的凝聚力。一个优秀的企业，一定要有一支和谐的团队，要想打造一个和谐的团队，就必须拥有一个充满凝聚力的员工队伍。如果我们成为一名充满团队合作精神的员工，那么，我们就会很轻松地融入到一个集体当中，进而也会成为一名优秀的员工。

4、要严格规定自己的执行力，要有很强的战斗力，要有把事情做好的豪气。

银行服务演讲稿题目篇七

上午好!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!

银行服务演讲稿题目篇八

时间飞逝，转眼我进入农商行已经是第三个年头。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农商行的情形油然在目。我在一线柜面工作，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，逐渐成长为一名合格的前台柜员。在农商行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，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

进入农商行伊始，我被安排在综合柜员岗位。常常听别人说：“综合柜员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。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，但凭着对农商行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。为了尽快适应工作岗位的要求，只有不断的学习工作，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。农商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966866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农商行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”，用好“十字用语”，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，这时我渐渐明白综合柜员是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，业务量的不断增大，业务笔数节节攀升，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、相互鞭策 共同进步

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的

优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。农商行也在不断开发新的业务，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，利用业余时间报考会计本科为在今后的工作能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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。支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。

今年因为工作的需要，我被安排到乐兴分理处会计岗，开始在新的工作环境下的新的挑战。以前的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，顺利完成了角色转换。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，

我更加体会到银行是一个高风险的行业,会计工作作为银行最基础的工作,必须要严格按操作规程办事,认真细致,扎实投入,一步一个脚印。

进入农商行这三年来,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,用诚意和热情去对待我的工作。在农商行的大家庭里,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,同农商行共同成长,去创造一个更加美好的明天。

银行服务演讲稿题目篇九

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！