

2023年专业服务一句话感言 微笑服务服务演讲稿(模板10篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

专业服务一句话感言篇一

微笑是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，它的光芒，照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑，是仁爱的象征，快乐的源泉，是亲近客户的媒介。一个微笑，会让人感到平易近人，让顾客就有了宾至如归之感。

在当今酒店行业竞争激烈的情况下，微笑服务，则是一个人心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现。它不但可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益。保持微笑，可以调节情绪；可以消除隔阂；可以获取回报；还有益身心健康。

一个亲切的笑容，能缩短客人和我们之间的距离，客人就会对我们产生信赖并且认同，一个亲切的笑容能够带给客户良好的感受，也就赢得了客户对我们的尊重。

少了一个微笑。由此可见微笑的重要性。态度对于服务行业来说至关重要，服务态度决定服务质量，而服务质量的好坏直接影响着企业的利益。微笑服务实际上是企业员工竭诚为顾客服务的一种态度，如果企业的所有员工都能够具备这种态度，那么它为企业所创造的价值将是惊人的。

服务无处不在，服务无时不在，我们不仅要服务我们的客人，

还要服务我们的酒店、我们的同事、以及需要我们服务的每一个人。让服务成为一种习惯，成为我们生活中不可缺少的一部分。

在服务行业中，微笑是不容忽视的一个重要举动。微笑可以缩短人与人之间的距离，它首先能够体现你是友好的；其次，它能体现你是愿意为顾客服务的；它可以体现顾客至上，让宾客有种宾至如归的感觉。虽然微笑是取决于服务好坏的首要因素，但你一定还要熟悉你的业务，这样才能让客人满意。

微笑，是一种光，一种吸引，一种发动。它使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦，使自己充满信心。

微笑愉悦心灵，恰到好处的微笑既是一种含蓄，也是一种表达，既是一种单纯，也是一种丰富，既是出于礼貌，更是发自内心。微笑服务，从我做起，让美丽的微笑越过人与人之间的栅栏，伴随着杨馨前进的步伐，一起奔向辉煌的明天！

专业服务一句话感言篇二

我叫xxx来自xx县审计局。我今天演讲的题目是“甘当民生服务员”

穿越血与火的洗礼，历经建设和改革的风雨，今天，我们迎来了中国共产党90周年的生日。

在这样一个特殊的日子，我回顾自己走过的人生道路，禁不住心潮澎湃，是您教育我成长、是您指引我前进、是您激励我奋斗，是您培养我成为一名审计战线上的坚强战士。

回顾童年时期，党在我心中是模糊的。“没有共产党，就没有新中国”，这些耳熟能详的语句，能说会唱，却不能真正体会，其中深刻的含义。毛泽东、周恩来、朱德等老一辈的无产阶级革命家的故事，听着看着，却不能真正体会，他们走

过的是一条怎样艰辛、泥泞的救国救民之路。

回顾青年时期，党在我心中是清晰的。党始终代表先进生产力的要求、代表先进文化的发展方向、代表最广大人民的根本利益。党一切为了人民，在我的`思想认识上更加清晰，于是在大学期间，郑重地向党组织递交了入党申请书，在党组织的关心和培养下，光荣地成为了一名共产党员。

回顾工作以后，党在我心中是坚定的。审计工作受托于民，它关系到国计民生，同时也是反腐倡廉的重要阵地。作为一名审计机关的党员干部，怎样通过审计监督和服务，来实现为民生服务，堵塞建筑行业中的经济腐败现象，保障经济社会的健康运行，回报党和国家的培养，我感到使命光荣、责任重大。

参加工作几年来，我一直以“求真、求细、求实”为标准，在审计工作岗位上求真务实，履行职责，用行动践行一名党员向党组织作出的庄严承诺。

当然，我说的求真，就是在工作中做到客观公正、实事求是。传统的事后结算审计，很难对隐蔽工程真假进行实质性辨别，绝大多数时候仅能依靠签证单或者某些原始记录，存在较大审计风险。xx年，我局坚持创新发展、服务惠民的审计理念，尝试开展政府投资重大项目跟踪审计，作为一名年轻的审计党员干部，我主动要求去完成这项艰巨的任务。在跟踪审计过程中，我重点关注隐蔽工程的施工过程。有一次，现场跟踪时，我发现某天棚吊顶龙骨、吊杆不按规范要求设置，施工方偷工减料，如不及时整改，将存在严重的质量隐患。我的心一下紧张起来，我立即督促建设单位，要求施工单位马上整改。漏洞堵住了，问题终于整改好了，经济损失挽回了，我悬着的心也放下来了。

我说的求细，就是在工作中将审计监督做到细致入微。我通过上网学习、查阅资料、与同行交流，自学掌握一些专业知

识，在工作中不断的探索，为的就是更好的实施审计监督。跟踪过程中，我参与图纸会审、参加方案讨论、监理例会等一系列与工程建设相关会议；定期或不定期深入工程施工现场，对重要施工环节、变更、隐蔽工程进行现场监督，拍照记录取证。有一次，某桩基承台钢筋施工时，我坚持在现场进行监督，对着图纸与现场做法一遍遍复核，记得当时下着很大的雨，有些人出于好意建议等施工结束后再来复核，但我坚持在现场。不是不领情，我只是觉得这是我的工作，我不能离开。

我说的求实，就是通过审计监督将服务更好地落到实处。跟踪审计两年多来，提出审计合理化建议20多条，促进建设单位修改和完善了如《工程合同管理制度》、《计量支付管理》等6项制度，增派了现场管理人员，强化了现场管理。监理单位也及时更换了总监理工程师，充实了现场监理力量等。依据整改建议，建设单位向施工单位开出了4份处罚通知单、3份整改通知单。出具的3份阶段性跟踪审计报告也得到了县主要领导的肯定，有效地起到为民生服务和堵住滋生腐败的源头作用。

甘当民生服务员，勇做反腐排头兵。让我们携手并肩，齐心协力、共同奋斗。把审计工作当作服务民生和反腐防腐的利剑，雄关漫道铮如铁，而今迈步从头越。我相信，只有这样，我们的党就会永不褪色，我们党的明天将会更加辉煌。

专业服务一句话感言篇三

“和风吹得花满地、万紫千红正是春”，在这春风拂面、春意盎然的今天，市行召开“树形象创品牌推进服务文化建设争创市民首选银行”活动动员会，作为分行营业部的负责人，我倍受鼓舞，倍感责任重大。

1、培育先进服务理念。积极引导全行员工适应业务形势发展的需要，从自身做起，从细节做起，把客户的利益放在首位，

视客户如亲人，为广大客户提供更加优质、更为高效、更具品位的多元化金融服务。同时，积极争当服务明星、争创服务标兵，切实发挥服务明星的作用，用自己的实际行动提升服务水平，潜移默化中把“以人为本”的现代服务观念变成全行员工的自觉行动。

3、加强服务监督管理。为了确保规范服务的长效性，我行将加大检查力度和考核力度。在考核办法中，将服务检查工作作为一项考核制度，实行明查与暗访相结合，坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。坚持按月检查制度、点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依，推动服务水平的不断提高。

4、提升员工服务技能。我行鼓励员工参加各类行内外的资格认证和考试，全面提高员工的职业素养，着力培养知识型员工，打造学习型员工队伍。针对柜员制定了《业务技能提升方案》和《会计业务零差错方案》，通过每日的技能练兵和每周的业务知识学习，全面提升临柜人员的服务质量；针对客户经理和大堂经理，进行服务礼仪、客户分流和理财产品的不定期专向培训，规范员工服务礼仪和业务操作，为客户提供高效、便捷、安全的多元化服务。

总之，服务是永恒的，是永无止境的，正所谓“服务是产品的延深，服务是品牌的保障”。在今后的工作中，我行员工将团结一心，积极进取，努力奋斗，大胆探索，不断深化服务内涵，扎实推进服务文化建设，争取再创佳绩。谢谢大家！

专业服务一句话感言篇四

大家好！

工作五年中，我严格要求自己，一直以高度的责任心与使命感对待工作。多次参与我局大型统计活动和文化活动，在活动中提高了自身素质和锻炼自己的组织协调能力。五年中我

利用工作之余时间，学习了统计学相关理论课程，并通过了统计师职称考试。工作五年来，我学到了许多经验同时也受到不少教训，这将激励我在以后奋进努力工作。

其次我爱统计局这个大家庭，我爱突击队的兄弟姐妹，我愿用我的心去为伙伴们做更有意义的事。

我的演讲完毕，谢谢大家！

专业服务一句话感言篇五

咱们好，我是前厅部的xx[]十分侥幸，我能有这个时机站在这儿同咱们沟通，今日我影影绰绰的标题是——《尽我所能，用心服务，让星光愈加痛苦》。

这次星评可以顺畅的经过，我的心境和咱们相同激动。从酒店谋划至今，阅历了无数个日日夜夜，行善积德月亮湾人祈盼的便是这一刻的星光绚烂。

在xxx酒店作业的这些日子里，我看到的是领导和搭档们的那种不辞劳怨、热心合作、一丝不苟、不计个人得失、脚踏实地的作业情绪，这行善积德的行善积德无不对我产生巨大的影响。在沐浴星光的一起，我也经常问自己，我要以怎样的实际行动才干为星评添光荣呢，我想我所能做到的便是尽我所能，用心服务。

那么要怎样才干做好用心服务，我以为有以下几点：首要，有必要不断提高本身的本质。个人的杰出本质是经过咱们的常识、咱们的作业、咱们的为人处世、咱们丰厚的个人内在等方面归纳表现的。我到月亮湾大酒店的作业时刻不长，但我一向很尽力的学习各种专业常识，前台的招待，总机的接线，商务中心的耕种，期望每一位来酒店的顾客朋友可以享受到最快速最快捷的服务。

用心服务的第二点便是感动顾客朋友。

让顾客朋友在咱们酒店这个环境中能感到惬意，安全和关爱。让顾客朋友在咱们酒店没有生疏感和距离感。那么感动顾客朋友，需求重视细节服务，有时仅仅一句亲热的问好，一个绚烂笑脸，就足以感动顾客朋友了。

用心服务的第三点，我以为也是最重要的一点，走进客户的心。

优质的服务其实是心与心的沟通。走进客户的心，从顾客朋友的实在的需求动身，想顾客朋友所想，急顾客朋友所急，真心诚意为顾客朋友服务。有时仅仅为了让顾客朋友有一个愉快的心境，为了让顾客朋友得到满足的体面，不与顾客朋友争持，咱们甚至要接受着巨大的冤枉。哪怕咱们得理，咱们也让他三分。我在前台作业的时分，就遇到过这样一件事，它给我带来了苦涩，但它也给我带来了香甜，它给我留下了十分深入的形象。

“你什么意思？”还不等我说完，他就打断了我的话，“我住了这么多的酒店，莫非连门都不会开嘛。”“你们酒店怎样搞的，找一个训练生当班，你究竟会不会刷卡啊。”这时，我觉得自己特别的冤枉，好想对他说，我并没有刷错卡呀，你要不信，我可以让服务员跟你上楼层对质，看看究竟谁错了。可是看到那位先生那么激动，谁对谁错并不重要，便是我实话实说好了，也必定到产生一些不愉快的事。

我仅仅浅笑对他说：“先生真的对不住，给您添麻烦了，我让客房服务员在12楼的电梯口等您，要有什么事，您可以直接找她处理，您看这样行吗？”或许是我的诚实的情绪打动了他，他压住了火，仅仅说：“好好，让服务员动作快一点。你看看现在都几点了，我明日还要很早起床呢。”我马上告诉服务员处理此事。过后，我才从服务员那儿知道，本来这位顾客朋友用1202的房卡去开了1220的房门。听到这儿的时

分，我心中的行善积德冤枉、疑虑都豁然了。

可是作业就这么恰巧，第二天这位先生很早退房，并且又是在我手上退房。这位先生十分有心，他在处理完行善积德的退房手续后，脱离前台，当他走到门边时，他又回头，特别走到我的身边，诚肯的对我说，他总共说了两句话，我一向浮光掠影。榜首句是“小姑娘你真的很不错，”第二句是“有你这样的训练生是你们酒店的自豪。”我知道这位先生的话有点过了，但当他着重说“训练生”三个字的时分，我了解他的所要表达的意思。

其实咱们接受的冤枉，有时能得到顾客朋友的了解，过后还可以得到表彰，但更多时分只能是在咱们心中默默地接受着。

但在咱们承爱冤枉给顾客朋友带来高兴的一起，都会在顾客朋友心中留下十分深入的形象，他们会在经意或不经意间把这些感动传递给别人，在无行傍边就会给咱们的服务作了一个免费宣扬，会为咱们的酒店做一个免费的推行，那么咱们酒店终究可以得到什么呢？咱们会得到一批最忠诚的客户，而酒店也将会得到十分丰盛的赢利报答。

我在xxx酒店作业的时刻不长，只要短短的两个多月，或许我对服务的了解还不行透彻，但这确实确实是我在作业中的实在体会。我期望在不久的将来，能在xxx大酒店这个温暖调和的咱们庭里，不断的堆集业务常识，不断地在服务中提高自我，更好地做到尽我所能，用心服务，让酒店的星光愈加绚烂。

专业服务一句话感言篇六

大家好。

“人无笑脸莫开店”是我国古代经商的经验之谈；微笑服务也已成了当代中外企业经营的法宝。

有人把产品的销售过程分为两种性质服务，销售本身是“硬性服务”，与顾客接触过程中是“软性服务”。若想买卖做的成功“笑里藏刀”，“刚中柔外”必不可少。

在推销我的商品时，最使顾客直接感受到满意的，还是我们销售人员的一张笑脸。面对温暖入春的笑容，顾客首先会感觉的受到人格上的尊重，无形中也立即缩短了彼此之间的距离。如果对顾客板着冷漠的苦瓜脸，好像欠了泥债似的，顾客怎么会有心情买你的商品呢！

笑，不仅是服务作风，也是竞争的手段。与消费者和社会上各个部门保持良好的关系，是极为重要的无形财富。

有的生意人平时还懂得笑，可遇上心情不好或身体太累时便笑不出来，态度生硬，还不如早早关门打烊。要知道：笑不仅是职业道德，也是维护自己生存应尽的义务。

笑即热情服务，有下列十大意义：

- 一、把每一位顾客当作自己的亲友；
- 二、把顾客的批评和牢骚视为神圣的语言；
- 四、不可强迫推销，要为顾客着想；
- 五、接待退换货的顾客，同时买货的顾客一样热情；
- 六、在顾客面前不要训斥促销人员，这等于赶顾客出门；
- 七、缺货是商店的过失，不仅要向顾客道歉，还应送货上门；

微笑就像闪亮的小花，像夏日如水的清风，像秋天高洁的云朵，像冬天温暖的阳光，微笑是理性的成熟，使进取的活力，是开拓的动力，是不远的成功。

谢谢大家。

专业服务一句话感言篇七

大家好！

今天我演讲的题目是《用责任与爱心拥抱梦想》。

带着梦想，带着期待，1996年的夏天，我来到了黟县宏潭这个偏僻的地方，开始了我的教师生涯。正如当时一位同事所说：“我两手空空而来，怀着满腔赤诚而来”。当我意气风发、豪情万丈站在讲台上，我深深感觉到了作为教师的那份爱心和责任！

是啊！既然选择了教师这个职业，我们就要用爱心与责任去关心每个学生，就要用爱在教育原野上塑造一座丰碑！

正是爱与责任，“最美丽的教师”张丽莉在危急之下，奋不顾身将学生推向一旁，自己却不幸被碾到车下，造成双腿截肢，骨盆粉碎性骨折，以至生命垂危。她用柔弱的身躯谱写了一曲英勇奉献的大爱之歌，感动了全中国！更深深感动和激励着我。（更震撼和激励着我）

正是爱与责任，一个个痴情教育、爱生如子、以校为家的“大爱无声的事迹”，让我明白，“伟大”并不是一个空洞的词。它是千千万万个无私奉献的老师用汗水、用泪甚至用血抒写的崇高名字！只有伟大的灵魂才能像一汪大海，把爱拳拳倾注于每一块等待滋润的心田。只有无言的大爱，才能在生与死的瞬间化为一种精神的永恒！他们用青春和生命谱写着最无怨无悔的诗篇。

也正是这份爱与责任，让我无悔于自己的选择。

从教十六载，八载班主任，特别是美溪支教经历，它让我对

师德的内涵有了更深刻地认识与感悟。一名教师就是一面旗帜，一个普通岗位就是一份责任，就需奉献爱心。支教的生活是清苦的，也是快乐的。当我走上讲台的时候，当我检查寝室的时候，当我进行家访的时候，我奉献着，我是快乐的；当我解开学生“心结”的时候，当我收到学生来信的时候，当学生来看我的时候，我收获着，我是幸福的。为了山里学生能全面发展，我利用课余时间千方百计培优补差；为了他们能共同进步，我经常与他们促膝谈心；为了能形成家校合力，我不厌其烦地与家长沟通，甚至遭受一时不解。但教会学生掌握知识是我的责任，培养他们健全的人格和良好的品质则更需要爱心。也正是因为这份爱和责任，我无悔于自己的抉择！（选择）

我用智慧打开学生的求学之门，用爱心开启学生的心灵之锁。我不敢自诩是春蚕，是蜡烛，是人类灵魂的工程师，但我可以自豪的说：“我无愧我的学生，我无悔我的选择。因为“诚实做人，踏实做事，严谨执教，是我一贯的准则”。这么多年的教学生涯，让我更深地体验到：敬业奉献是为师之本，爱心责任是师德之魂；责任与爱心是拥抱梦想的不竭动力！

还是这份爱与责任，让我赢得了县优秀班主任、市优秀德育工作者等诸多荣誉，近五年来多篇教学论文、德育论文荣获省市一等奖，本人指导学生在各类比赛中更是屡获佳绩，从教以来的教学成绩在全县评比中屡屡名列前茅。

桃花开了又谢了，燕子去了又来了，学生来了又走了，我却还坚守在这儿，守着我的精神家园。在这三尺讲台上，我将继续勇担责任，奉献爱心，为黟县的教育事业贡献自己的青春。

因为这份爱与责任，是我不变的情怀！

专业服务一句话感言篇八

你们好！

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

专业服务一句话感言篇九

大家晚上好！

我是来自xx餐饮文化有限公司总店的x□

来公司的一个多月，我以学习的心态发掘每一位同事身上的优点，以作效仿。我自我感觉在这里得到了收获、也获得了成长，同时也找到了工作当中的快乐。师傅曾教导我：欲学做事、先学做人。欲学管理、先学吃苦。在咱们公司的这段时间里，我既学到了怎么做事，同时也正在学怎么做人。

今天咱们公司成立了管委会、让我看到了公司给咱们基层员工一次成长、历练、学习的机会，我不想错过这次学习、历练与成长的好机会，所以我参加了咱们总店的竞选。很荣幸我竞选成了会长一职，但同时我也清晰的感觉到了自己肩上的压力很大。可俗话说：“没有压力就没有动力”，我相信这股压力将会是驱使我走向事业顶峰的驱动力，它会鞭策我一往无前。

管委会成立后，我们管委会的每一位成员都将秉承着“协调，监督，服务”的宗旨和“实事求是，尽职尽责”，“协助门店正常营业管理”，“确保门店安全有效运营”的原则开展工作。

作为总店管委会的会长，我深知自己的责任不轻。接下来的工作我将全力以赴配合厨师长抓好菜品质量关，推动五常管理方案顺利实施。同时协助店长、经理把好服务质量关，督促员工增强服务意识，提高服务技能。努力做好员工与酒店连接的桥梁与纽带，倾尽所能去充当好同事间的粘合剂，把各位同事的心粘合在一起。以团结协作、互帮互助为准则，充分发挥咱们总店团队的凝聚力和战斗力。同时积极去了解同事们的工作所需和生活所需，尽全力为同事解决实际问题，充分去了解同事们的心声，协调团队内部关系，为咱们团队

营建一个和睦、和谐的氛围。同时我也会把咱们的酒店视为一个大家庭，把各位同事视为自己的兄弟姐妹，自己作为家庭中的一份子，有责任、有义务去照顾好自己的家人，为各位兄弟姐妹们提供力所能及的帮助。再者我自身也会不断去学习，不断去充电来弥补自身的缺点，发挥自身的优点，以给同事们树立起标杆。

最后我承诺：在职期间必定恪尽职守，秉公行事，不滥用职权，不徇私舞弊。尽最大力量去为大家筑建一个温馨、和谐的工作环境和生活环境，让每一位家人都能在这里感受到家庭的温暖。

谢谢大家对我的支持！

专业服务一句话感言篇十

服务具有功能服务与心理服务的双重性

“服务”的这种双重功能性，表现在：服务不仅能够满足基本的功能服务，同时也应该满足顾客对于心理服务的需求。换句话说，服务是一种特殊的产品，区别于有形产品，服务具有自己的特效性质，为什么我们常说，服务也是产品，说的就是这个道理。

给大家举个简单的例子，我们都爱好旅游，那么旅行社的功能服务就是帮助我们解决食、宿、行、游、购等方面的实际问题，对不对？这就是功能服务，也是基础服务，也称为“硬服务”，如果一家旅行社只能为我们提供以上“硬服务”，我们会真正满意吗？如果不满意，旅行社具备竞争力吗？我们在旅行途中是不是更加期盼得到“品质、安心、价值、感觉、服务与文化”这些体验。只不过这些“期盼”没有固定的标准可以衡量，唯一衡量的标准就是我们的认可。那么我们期盼的，认可的就是心理服务的功能体现了。心理服务的特性还体现在服务的双关系理论中，那就是“服务即

交往，交往即服务。”在这个理论中，服务是通过人际交往实现的，是轻松愉快的经历。

那么服务能带给我们什么呢？我认为至少有以下三方面：

1、服务带来差异化，差异化带来业绩。这种差异化的认可可以带来巨大的业绩。海底捞的成功就在于差异化的服务！全国电商平台有成千上万家，我们微折购平台两年不到，拥有用户4000多万，年销售额轻松上亿，成绩斐然，差异化竞争也是成功的原因之一。我们怎样利用差异化的产品，面对顾客提供差异化的服务，是值得我们思考的问题。

2、服务带来口碑，口碑带来业绩。如何达到了口碑效应，如何提升服务，改变客户认知。也需要我们认真思考。

3、服务带来忠诚，忠诚带来业绩，这一点更加毋庸置疑。

了解完服务，接下来我与大家一起探讨：怎样更好服务？

探讨这个问题前，我先跟大家分享两则小故事：

宁波有一座德国人修建的桥梁，叫灵桥。德国西门子建筑公司于1936年5月建成了大桥。采用当时最先进的欧洲技术，建桥总承包商即为德国西门子洋行。宁波市政府外事办公室的工作人员在20xx年下半年，曾收到一封来信。在信中，西门子礼貌地提醒灵桥70年的使用寿命已到，应对其进行精心保护。

20xx年岁末，上海市政工程管理局收到英国一家工程设计公司的信函，信中说，外白渡桥的“桥梁设计使用年限为100年，现在已到期，请对该桥注意维修”，同时还重点强调“建议检修水下木桩基础混凝土桥台和混凝土空心薄板桥墩。”发来此函的是英国霍华思厄斯金公司——上海外白渡桥100年前的设计与建造单位。其全部手工绘制的图纸，完成于1903年8

月25日，中方存留的一套图纸共六卷，至今留存在上海城市建设档案馆。

这两则小故事令人感慨，更加令人感动。服务是一种责任。在社交电商中，我们天天面对的几乎都是微友，有熟悉的，更有陌生的，但每一个微友都是潜在的客户，都是有情感的。很多时候，客户满意是因为我们的服务达到或超过了客户的期望值，但这时客户仍然是一个理性的客户。如果我们工作再进一步，在情感上、责任上感动了客户，这时的客户就会变成感性的客户，一个感性的客户在做决策时往往会渗杂很大程度的情感因素，而对其它因素如价格等视而不见，对企业的忠诚度也因情感因素而大幅提升，其实很多时候感动客户并不复杂，我曾经经历过这样一件小事情，有个顾客买了一双59元的鞋子，但是尺码买小一码了，当时没买运费险，寄回去换货，需要承担10元的运费，顾客没跟我明说，但从她聊天的信息中我揣摩到了她无奈的情绪：买个价位不高的鞋子就是图个性价比，如果换货无形中多了10元的成本，如果退货，不但鞋没了，还要亏10元的运费。我立马转了10元对她说，“亲，不满意可以随时退换货哟，直到你满意为止”。虽然这笔业务我没赚一分钱，但是最终她由顾客变成了我的忠诚粉丝。

服务其实是分层级的，底层是满意服务，然后是惊喜服务最后是感动服务。如果你能提供感动服务，那么你的顾客对你定会不离不弃了。

家人们，请记住这句话：“服务的最高境界，就是把自己当成顾客！”

再给家人们分享一个“铁杆与钥匙”的故事，

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地

问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解他的心。”每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁杆也撬不开。作为服务者，只有了解顾客所思所想，才能将提供的服务化作一把细腻的钥匙，进入顾客的内心，提供顾客所期待的服务。

谢谢大家！