

银行服务演讲(汇总6篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

银行服务演讲篇一

今天我能够获得服务明星这个荣誉而感至荣幸，这与在座的各位领导和同事们一直以来对我的关心和信任是分不开的。

在工作中，是那些工作表现好、业务技能高的同事们的工作精神，工作态度感染并激励着我，使我能在为客户服务工作中能以你们为榜样，也正是在你们的帮助下，我才能有今天的工作表现，再次感谢大家！

作为一名一线员工，每天面对着不同的客户，我深知服务在银行工作中的重要性。首先是服务环境，我和同事们每天打扫和集中清理营业室的每个角落，做好班前的准备工作，为客户营造一个井然有序、整洁而温馨的服务环境；端正自己的服务态度，进行换位思考，把客户当家人、当朋友，把三尺柜台变成传递温馨服务的窗口，把客户的事当成是自己的事，坚持做到把客户的疑问在我这里解决，多说一句话，能让客户少跑一段路，少走一个环节，不让客户带着遗憾离开工行！

在服务中，我们还要学会察言观色，针对不同的客户采取不一样的服务措施，对待客户态度要诚恳，语气要委婉特别要讲究说话的技巧，用自己的诚心，耐心，热心来打动客户，每天让微笑常伴，把一切不愉快的事拒之门外吧，不能带着情绪工作，有时感觉说着容易做起来难，但只要我们努力试着去做，就一定会收到不一样的效果。

当我为客户办理业务时，特别是遇到年青的客户，我会选择合适的时机不厌其烦地建议有折户办理我行的银行卡，有卡户办理电子银行并使用自助设备省去了排队的时间，24小时没有时间限制，像一些工资户，大额户，以简洁易懂的语言向他们介绍并推荐，可持卡消费，省去了找零的麻烦，可归纳存款，一卡多用，可通过我行的电子银行转帐，汇款，缴费，理财等，足不出户，轻松办理，安全便捷，既省时省力省心又省钱，还能增值，方便了客户，同时也减轻了柜面的压力，因此，平时工作中对客户正确引导至关重要，我也相信对客户有好处的建议，客户一定会采纳的。

无论是在工作中，还是在日常生活中，做好我行业务的讲解员和宣传员。当遇到对我行业务有疑问的客户，我会停下脚步，主动迎上前去为其解答疑问，有新产品时及时通知有需求的客户，我觉得，在工作中做了自己应该做的一点小事，当看到客户信任和满意的目光，听到他们的赞许声时，使我感到了欣慰，我们的付出得到了回报。再苦再累也值了。

新的一年悄然而至，我要以更加努力地学习来不断充实自己，以饱满的工作热情来迎接新的挑战，以积极踏实地工作态度来回报选择了我的工行，不辜负给了我无限关怀和厚望的行领导及我的同事，朋友们！

服务无止境，服务靠大家，让我们团结起来，共同努力，相信在新的一年里，我行的服务工作一定会有新的突破！

谢谢大家！

银行服务演讲篇二

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！

银行服务演讲篇三

大家好！我叫，来自于中国邮政储蓄银行支行营业厅。今天，我演讲的题目是《优质服务是银行发展之本》。

众所周知，随着我们国家经济体制改革和金融体制改革的逐步深入，专业银行被一一推向市场，实行企业化经营，向着自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的商业银行转变。我们邮政储蓄银行也不例外，必须以市场为导向，以效益为中心，科学谋发展。在新的金融行业发展形势下，笔者认为，为客户提供优质服务，是现代银行在竞争中取胜的法宝，是现代银行发展的必然选择，是银行发展之本。

通过开展优质服务活动，促使我们诚信自律建设进一步加强，服务网络体系逐步健全，经营机构服务环境不断改善。客户分流措施得到有效落实，大堂经理服务趋于规范，业务技能培训得到重视，服务检查监督力度加大，客户有效投诉全面下降，社会公众对银行服务的认同感大大增强，邮政储蓄银行诚信、合规、和谐、效率的行业社会影响力不断扩大。

服务是一种管理。优质服务的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。所以，银行在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。服务是一种文化。银行构建服务文化体系应该包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观、要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神这种行业特有的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神。银行文明优质服务活动的

核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准，确立和完善员工的服务意识和行为，永远想客户所想，急客户所急，千方百计为客户排忧解难。

细节决定成败，态度决定一切。在优质服务中，微笑是不可或缺的内容。不论面对什么样的客户，始终要用真诚的态度、温文尔雅的情绪和亲切可近的笑容去感染他们，以自己的真诚换来客户的真诚，以自己对客户信任换来客户对自己的信任。记得，那是一天下午，已经快到下班时间了，有个经营烟酒副食的客户拿了一袋子的零钞，来兑换整币，说老家有事要坐火车回去。看着有桌子的最大面额只有五元的零钞，我和我的同事们耐心地接待着，一张一张的分类，一角一角的整理，就在我们忙的不可开交的时候，这位客户却袖手旁观地责备我们点的时间长，好象不为他着想。得时，无限委屈涌上伟大心头，真想说一声，不换了。不换了。哪个地方态度好到那个地方换去。但是，自己冷静一想，自己委屈是小事，可影响了我们邮政银行的企业形象，那损失可就无法弥补啊？于是，自己和大家面带微笑加快速度，经过20分钟的突击整理，终于办完了零钞手续。看着客户满意离去的身影，一瞬间，我们的心里一种说不出的感觉。后来，这位客户不仅成了我们的长期客户，还介绍他的亲戚、朋友到我们行开户存款。还有一次，营业厅走进来一个衣着简朴的老大爷，他递过我们的临柜人员一沓用旧画报包的钞票，在填写凭条时，对方发现自己忘记带身份证了，笑着对我们说：“姑娘，你们先数着，我家离这不远，我回去去拿，我相信你们”，一时间，我楞住了，是激动，是诧异，是高兴。虽然，仅仅是再普通不过的一句话，但是，却表达着一个很不普通的意思：客户十分信任我们。而信任无价啊！

所以，要永远把客户当作上帝一样看待，象自己的亲人一样看待，如此，优质文明服务才能取得好的效果。同时，我们提升优质服务，还要从不同层面抓起。首先，通过教育培训

和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。其次，以树服务明星形式在工作中树立工作榜样，来激励和调动大家的工作积极性和创造性。每月组织大家评选一次本月服务明星，从德、勤、绩、能特别在服务态度、水平和效果方面，考核大家，选出典型，靠典型引路。再次，通过围绕服务礼仪、客户接待、大堂经理工作技巧等内容学习，使大家学有榜样，赶有标准，充分利用营业厅这一银行联系客户的“纽带”，与广大客户交朋友，识别优质客户，积极营销我行各项金融产品。

朋友们，行兴我荣，行衰我辱，让我们不断提升自己的服务水平和技能，抓住机遇，超越自我，塑造邮政储蓄银行美好形象！

朋友们，千里之行，始于足下，让优质服务的行动从现在做起，从现在做起，大爱无疆，厚德载物，迎接邮政储蓄银行美好明天！

我的演讲结束，谢谢大家。

银行服务演讲篇四

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xx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，用自己的热忱，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、各位评委、朋友们：

大家好！我是来自行的。

在这绿意浓浓、繁花似锦的季节，能够有幸与大家相聚一堂，倾吐心声，畅谈理想，我感到十分激动。

我演讲的题目是《微笑的魅力》

我曾经看过这样一个故事：二战时期，一个被俘的囚犯为了逃避第二天就要行刑的恐惧，掏出他身上仅有的一支烟，但他翻遍身上所有的口袋，也没找到可以点火的东西。

于是，他透过铁栏杆恳求警卫：“能借个火吗？”警卫极不耐烦地耸了耸肩，帮他点燃了香烟。

就在警卫为他点烟时，囚犯冲他下意识地笑了笑。

刹那间，这微笑如同迸发出的火花般，打破了他们心灵间的隔阂。

警卫原本没有笑的意思，但当他看到囚犯的微笑时，嘴角也不经意地上扬笑了笑。

点完烟后，他们开始像普通人那样交谈起来。

后来，警卫默默地打开了牢门，悄悄地带着囚犯从后门逃离了监狱，并一直护送到小镇边上。

“一个微笑救了我的命。”

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。

没有点钞就离匆匆离开了。

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，一些难听的话也辟头盖脸地扔向柜员。

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。

银行服务演讲篇五

大家好，非常高兴今天能有机会站到这里，与大家分享我对辅导员工作、对新主人翁精神的一点点感悟，我的感悟就是：用心育桃李，无悔献青春。

20xx年8月25日，我走进了三全这个大家庭，成为了学务部的一员，时间飞逝，日子在一天天的推移，屈指算来，我在三全已度过了200多个日日夜夜，一路走来，一路惊奇，一路感

慨。回首过去的几个月，是一名青涩的辅导员战战兢兢地带着175名青涩的大一新生跌跌撞撞的身影，其中有迷茫有过无助，但更多的是努力是成长是日渐成熟和提高，而所有的点滴进步都离不开学务部的领导和同事们给我的帮助。在工作的过程中，我日渐体会到了辅导员工作是一个良心活这句话的真正内涵，而看了“新主人翁精神”这本书，我更是找到了良心活的理论支持和灵魂所在，我觉得新主人翁精神不只是在枪林弹雨中的辉煌，不只是在紧急危难时的高扬，它更应该是一种默默的奉献，一种高尚的理想，一种强劲的精神力量。新主人翁精神就是良心活的理论支撑，就是良心活的灵魂所在，而良心活是新主人翁精神在辅导员身上的具体体现。

有人说，做辅导员要做一个有“七颗心”的辅导员，师者爱人，拥有一颗仁爱之心；爱岗敬业，拥有一颗责任之心；严谨求实，拥有一颗慎独之心；勤于思考，拥有一颗好学之心；胆大心细，拥有一颗创新之心；注重细节，拥有一颗纤巧之心；加强沟通，拥有一颗交流之心；其实，七个心加起来就是一颗心，一颗沉甸甸的良心。

教育部把辅导员定位于思想政治教育工作者，其实在实际的工作中，辅导员工作千头万绪，既要管思想，又要抓学习，既要指导职业生涯规划，又有解决日常矛盾纠纷，既要进行党团建设，也要进行班级管理，既要保证奖助学金、助学贷款公平公正，又有呵护学生敏感的自尊心，还有诸如人际关系、学习障碍、情感失恋等一串串的问题等着我们去解决……千头万绪的工作要求辅导员时刻以饱满的激情投入，对得起学校的重托，对得起家长的信任，对得起学生的期待，更要对得起自己的良心。

作为辅导员，除了具有极强烈的责任感，业务素质和能力是开展工作的必备条件，牛顿先生说“无知识的热心犹如在黑暗中远征”。根据人力资源衰减、保值、增值理论，我们的知识、经验、技能只有通过不断学习、在实践中锻炼才能得

到增长，才能由人力资源转变成人力资本，知识才能越用越多，技能才能越用越熟，经验才能越用越丰富。在网络普及、知识经济初见端倪的时代，知识量成倍增长，知识淘汰速度加快，往往教师与学生处于同一知识平台上，有时候甚至学生比老师学得更快、懂得更多，这些都对辅导员提出了更高的要求，我们必须时刻加强学习，不断充实自己，具备通才、通识的能力，切实做到业务精通，走上辅导员的专业化道路。

春华秋实，耕种收获，演绎的原本是大自然悄无声息的历程；海纳百川，巨浪滔天，也只是水滴与水滴的相撞与涌动。作为三全辅导员的一员，让我们永远用新主人翁精神来指导我们的工作，少一份懈怠，多一份勤奋；少一份奢华，多一份追求；少一份索取，多一份奉献，用我们的真挚、热情，用心育桃李，无悔献青春！

银行服务演讲篇六

作为一名在柜台的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是银行的生命。下面就由本站小编为你分享银行员工服务演讲稿范文，欢迎欣赏。

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”。

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。

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，用自己的热忱，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！

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，笔者有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人之夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。

事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二一天,一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备,只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急,在柜台外来回踱步,并一再声明因为离

其单位路途遥远而不希望再次跑路,几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急,可无法解决具体问题,再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量,问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后,我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话,告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户,再把钱存到他的活期存折内,所有手续办妥后打电话通知他,请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽,连声致谢,倒让我不知所措了。

一事一议按规定,信用卡销户时,必须由持卡人在销户清单上签收,以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务,问题是由银行单方面造成的,与持卡人无关,让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因,并注明转存的存折号,确保此笔存款不会落入他人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

例三一次,一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡,可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码,则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码,但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示:3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满,还提了一些诸如atm不能实行24小时服务,不便取款;一些网点的工作人员业务知识不全面,不能满足他的需求;一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想,问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口,虽可考虑采用其它方式,但原因必须向他阐明。于是我向他解释:由

于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命,磁条受损后,持卡人修改过的密码就无法确认,如果没有恢复初始密码这一功能,在磁条无正常功能的情况下,既无初始密码又无修改过的密码,怎么使用 持卡人听后表示理解,可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决 我向其建议:如果可以指定某人代理领取密码信封,可在申请补制密码的当时写一份委托书,3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受,并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢,还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实,确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领,且手续严谨不会出现冒领的风险(我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件)。既对持卡人帐户安全负责,又提供了一定的方便。 在办理业务过程中经常会出现这样的情况:当一个焦点问题没有得到解决的时候,持卡人可能会东拉西扯,提出若干的不满,如果我们不是单纯的拒绝了事,而是帮他出主意、想办法,在不违反制度规定的前提下,通过其他途径把焦点问题解决好,另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付,经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨,请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示:该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定,只要担保人办理撤保手续,该卡必须被止付,而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解,但还是请求支取20xx元现金,否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况,无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。

于是,请持卡人做出书面承诺:返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求,允许其支取20xx元。持卡人转怒为喜,并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理,是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施,如果撤保后该卡不被止付而仍可使用,引起透支时再要求原担保人承担还款责任,担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户,此持卡人帐户无恶意透支历史,因被动撤保,在不知晓的情况下,无主观透支的恶意,在有足够余额的帐户内支取20xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定,又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡,表现出了对我行的忠诚度。

例五所谓灵活满足持卡人的要求,也不是无原则的,如果对方的要求是无理的,我们会在讲清不能受理的原因后,义正辞严地加以拒绝。

我向持卡人解释:我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括:当备用金帐户余额不足支付时,可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内,以及是否交易,不具备人的智商水平,无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配,以及主观上是否想透支,只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说,计算机是冷酷的,没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了,也只能接受这个客观事实。因此,此笔利息不论多少,必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿,但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时,一方面要向其耐心解释,阐明我行不能受理的原因,另一方面要讲明我行的制度规定,要坚持原则。

虽然从未受理过类似的业务,但我凭以往相关的经验,认为不能取消,以往的做法是:只有当收款方银行退回汇款后,我方再通知汇款人办理取消。这样,汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单:经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时,在如此长的时间里,持凭证的人做过哪些事情无从知晓,也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由,又提出因为对方持卡人着急用钱,怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消,但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行,并立刻将划款凭证递送到上级行,要求联行当天受理划转,这样可缩短汇款的在途时间,保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议,不再提出异议。

一事一议银行出具的凭证具有法律效力,在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里,如果有人利用这个凭证做一些其它事情,无形中等于是银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然,此事发生后不久,就接到与此情况极为相似的一个投诉电话:一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货,可货已发出2个多月,3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中,强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释,我行绝对不会这样滞压汇款,问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书,如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件,就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟,表示以后不再凭传真件做商品交易,要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我

行产生的误解表示了歉意。

综上所述,我们在日常工作中要做到既坚持原则,保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉,又要保障持卡人利益不受侵犯,在持卡人用卡受阻或遇到困难时,想方设法为持卡人解决具体困难,灵活而不失原则,因人、因事而异,为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求,不断充实和丰富服务工作的内涵,做到:以我真诚换客户真情,就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

尊敬的各位领导、各位评委,各位同事:

大家好!

首先感谢我们行举办这次演讲会,给我们广大员工搭建了一个交流经验的平台,更感谢大家的信任和支持,让我站在了这里,给了我抒发感情的机会。我是来自。。。部的。。。,今天,我演讲的题目是:心永跟爱一起走。

穿上梦寐以求的工作制服,行走在宽敞明亮的银行大楼,我一遍一遍抚摩着胸前“济宁银行”的标牌,一种莫名的感觉就这样让我不能遗忘,一种异样的欣喜就这样在我心中激荡。我真想大声喊一句:济行,我来了。

既然选择了远方,就该风雨兼程;既然选择了济行,就该奉献真情。我虽是一名普通的员工,但我深知,我的一举一动、一言一行,代表着济行的形象。从走上岗位的那一刻起,我就下定决心:一定要做一名合格的、优秀的济行人,用心服务,用爱经营,让自己的梦想与心爱的济行一起飞翔。

千里之行,始于足下。为更好地掌握业务知识,提高服务水平,我认真从小事学起,从点滴做起。记不清多少次的练习,

点钞纸磨破了我纤细的手指;记不清多少次的背诵,写有信贷政策的小卡片塞满了我的记忆。学习是枯燥的,成长是快乐的,凭着自己艰辛的付出和不懈的追求,我终于较好地掌握了服务技能,赢得了领导的信任和客户的好评,同时,也收获了一份快乐而自信的人生。

我们常说,顾客是上帝。只有用心服务,才能得到客户的信赖;只有用心服务,才能使客户体验到温馨;也只有用心服务,才能使我们济行在激烈的竞争中立于不败之地。服务是一种文化,更是一种细节。我们银行系统的都知道,揽存是门苦差事,只有你找别人的,没有别人找你的道理。为了在激烈的储蓄竞争中站稳脚跟,我在揽存工作中充分运用自己的诚心、爱心和耐心,只要有百分之一的希望,就用百分之百的努力去争取。中区某企业是金融大户,但多年来一直没有与我行往来,眼睁睁地看着一池肥水总是流入外人田,我心里真不是滋味。去年底,我通过同学找到这家企业财务处的王处长,但他却不愿进一步接触。为了打开突破口,我悄悄打听到王处长的生日,并且在他过生日时给他送去了一束鲜花。不料他当时正因感冒正在医院输液,我闻讯后马上自费购买了一些礼物到医院看望他,祝他生日快乐、早日康复,并详细向他介绍济行的服务优势和信誉。精诚所至,金石为开,王处长及他的家人被我的诚意深深打动,出院后,当即将存在其它银行的钱款全部转入到济行。那一刻,我既激动又感动,感动的是客户对我们济行的信任和支持,激动的是让我再一次体验和感受了优质服务的魅力。

树叶绿了又黄,黄了又绿,就这样,秉承着“以市场为导向,以客户为中心”的宗旨,我们一直行走在路上。也许,我们曾经因为客户的误解而委屈过,哭泣过;也许,我们曾因为工作的枯燥而烦闷过,茫然过。但是,服务无止境,服务不打折,我们一直践行着“用心服务,用爱经营”的承诺。

亲爱的同事们,亲爱的朋友们!工作是美丽的,工作也是庄严的,工作更是幸福的,只有在工作中我们才会感觉到生命的

悸动，只有在工作中我们才会体会到生命的价值。锤炼良好银行，打造精品银行。因为有梦想，所以我们只争朝夕，披星戴月；因为有承诺，所以我们义无反顾，勇往直前！心永跟爱一起走，优质服务手牵手，只为，只为我们有一个共同的名字：济行人。

谢谢大家！