

# 最新服务顾问的总结 银行员工服务演讲稿 (精选5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 服务顾问的总结篇一

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，服务尤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、瓦楞板、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之中，成为一名为客户提供满意服务的基层工作者。

## 服务顾问的总结篇二

大家好!我叫□x年出生。大专学历。年来到中国银行分行工作。年月至今，一直担任中行营业部理财团队大堂经理。

首先，我具有丰富的工作经验众所周知，经验是做好工作的基础和前提。屈指算来，我参加工作已经十多年了。这十几年来，我从基层做起，一步一个脚印的成长和成熟起来。岁

月带给我的不仅是阅历上的成熟，还使我在不同工作岗位的锻炼和磨砺中，积累了丰富的工作经验，使我成为既具有扎实的理论基础，熟悉国家金融政策和法律法规，又善营销，会管理，工作中能够独当一面的复合型人才。而且，在工作中，我接触了大量的客户，并与客户建立了良好的关系，储备了丰富的客户资源，这些为我做好今后的工作奠定了坚实的基础。

## 第二，我具有较强的综合能力

我性格开朗外向，具有很强的亲和力，善于与他人沟通和交流，能够以自己的真诚热心和细致周到，迅速拉近与他人的距离，具有较强的沟通和协调能力；同时，我具有较强的营销能力。常年与客户接触和交流，使我能够站在客户的角度，揣摩客户的心理，了解客户的需求，以良好的服务意识和水平，为客户提供周到细致的服务，赢得了客户的信赖和选择，在营销工作中成绩斐然，先后获得省行存款先进工作者、省行优秀共青团员、省行最佳营销员、总行先进工作者、全国中行系统百优青年、总行青年岗位能手等荣誉称号；另外，我还具有较强的管理能力。在对理财团队的管理中，我坚持科学管理，向管理要效益，以管理促效益，使理财团队的工作制度化，程序化，科学化，各项工作开展得井井有条。

## 第三，我具有良好的综合素质

我具有“大雪压青松，青松挺且直”的坚毅品格，在工作中能够做到不畏艰难，不怕挫折，不怕吃苦，勇于承担繁重的工作压力和挑战；我乐观、豁达，善于与他人相处，善于团结同志，具有良好的团队合作精神和群众基础，为做好工作提供了重要保障。

同志们，在激烈的市场竞争中，营销工作显得越来越重要，企业间的竞争很大程度上，已经演化为营销能力的竞争。所以，营销团队主管绝不是名利和荣誉的象征，而是一份沉甸甸

甸的责任，是需要付出艰苦努力去完成的工作。作为营销团队主管，就是要积极思考，勇于创新，做好本部门的组织、指挥、督促、激励和考核等各项管理工作，提升部门的营销业绩，为企业带来更大的利润。

### 第一，加强培训，不断提升客户经理的业务水平

客户经理是营销和服务的主力军，他们的素质决定了我们的工作质量。因此我要加强培训工作，对他们进行市场营销、行业解决方案、服务规范等全方位、多层次的培训，提高客户经理理解客户需求的能力、销售能力，人际沟通能力，谈判能力和自我管理能力和自我管理能力，使他们个个成为经营服务的能手。

### 第二，加强考核，建立有效的约束激励机制

我们要建立健全各项考核指标，加大对员工业绩考核的力度。通过考核，强化员工的敬业意识，激发员工的工作热情和主动性，提升业绩；同时还要重视做好对员工的激励，可以通过业绩评比，优秀员工评选等活动，增强员工的荣誉感，充分调动员工工作的积极性。营造奋发向上，拼搏争先的良好氛围。

### 第三，加强服务，以优质服务赢得客户

为了争取更多的客户，我们要打造自己的服务品牌。我们要完善服务功能，真正使客户进门有舒适感、临柜有亲切感、离柜有留恋感，以此留住老客户，吸引新客户；同时，对重要客户可以采取电话预约、优先办理，上门服务等方法，增加客户的信任感、忠诚度和满意度。

### 第四，加强营销，千方百计拓展市场份额

我们要在不断完善普通客户标准化服务的基础上，以抢占中、高端客户市场为主攻方向，加强优质客户的信息搜集，建立

详尽的档案，进行等级分类，避免营销的盲目性和随机性，同时要大力拓展我们银行卡类、网上银行、电话银行等产品的销售，并实现资产、负债和中间业务的捆绑销售，进一步拓展我们的市场份额。

尊敬的各位领导、同志们，如果我的坦诚、自信与能力能够得到大家的认可，我将倍加珍视这一机遇，倍加努力工作，以自己的工作业绩回报大家的信任与厚爱。当然，竞争就意味着必然有人会被淘汰，我作好了充分的心理准备，成功的结果固然令人心醉，但追求成功的过程同样魅力无限，无论结果如何，我人生的这一乐章都无比精彩！我的演讲完毕，谢谢大家！

## 服务顾问的总结篇三

大家好！

我叫，今年xx岁，20xx年x月-20xx年x月在支行工作，是一名普通的综合柜员。今年x月份调任支行主管柜员。

首先感谢总部举办这次服务演讲会，给我一次学习、交流经验的机会，更感谢领导、同志们对我的信任和支持，让我站在这里，给各位汇报我的优质服务。今天我演讲的题目是：真心服务无止境。

x年x月x日是我终生难忘的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的激情，带着美好的梦想，带着未来的憧憬，我走进了xx银行。同学们纷纷打电话祝贺并羡慕地说“你成为一名白领了，祝你事业有成”。上班第一天，爸爸语重心长的说“选择xx银行，就选择了成功，努力工作吧！爸、妈支持你！”

穿上大方整洁的工作服，坐在宽敞明亮的柜，抚摩着胸前“xx银行”的胸卡，一种自豪感由然而升，心中的喜悦难以表达，

真想对所有人高声地喊：我是xx银行的人。

常言说的好，干一行、爱一行。既然选择xx银行就应选择奉献。我是一名刚参加工作的新兵，从上班的那一天起，我就下决心我要努力工作，用心服务，以优质高效的服务做一名优秀的xx银行人。

细节决定成败，细微之处见真情。我暗下决心，认真学习业务知识、业务技能、提高服务质量、服务水平。从一点一滴的小事做起。不会忘记下班后练习打字、输小键盘手上磨成茧，练习点钞、扎把纸条割破纤细的手指，早起背诵操作流程、规章制度塞满了我的记忆。练技能是艰苦的，业务技能的提高是快乐的。凭借着我的毅力和辛勤的汗水，我终于熟练地撑握了业务技能、服务技巧。在支行每月办理业务都在3000笔以上，业务办理速度高于网点平均水平1倍以上，客户满意率100%，零投?，零差错。受到了同事们的赞誉和客户的信赖。

我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我在接待每一位客户时都努力做到有礼、有节、有度，处理业务规范，让客户感到和谐、友爱。“客户是衣食父母”的理念在我心中已深深的扎根。只有用真心服务，，才能赢得客户的信赖。只有用真心服务，才能让客户有家的感觉。只有用真心服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。对客户我实行了差别服务和温馨服务。今年三月份，有一个年轻人急匆匆来挂失，我核对证件发现不是本人，金额十几万元。我告?他挂失需要本人，年轻人很为难的说，父亲急病住院了，不能来办理业务，请求帮忙办理。一边是制度的要求，一边是客户焦急期待的眼光。我告?他下班后我去医院找老人按个质押可以办理挂失业务。当我冒着风雨，浑身湿淋淋出现在病房门口时，客户流下了激动的泪水。精诚所至，金石为开，我的温馨服务和诚意深深的打动了客户，他不但把自己的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。

累计存款近百万元。真心服务换来了客户的支持信任，换来了丰厚的回报。让我又一次感受体验了真情服务的魅力。

“优质服务”说起容易做起更难，要想做好，必须有持之以恒的恒心，必须有付出，曾经为客户的不理解流过委屈的泪下，曾为辛苦的工作发过唠叨。但是，我一直认为服务面前没有折扣，没有怨言，只有永无止境。

我把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中，我把自己的时间奉献给了xx银行的事业。可是却忽略了生活，忽略了亲人。人人都说女儿是妈的小棉袄，但是我觉得我亏欠父母的太多了。我经常对爸妈说：“爸妈，等我工作稳定了，顺利了，好好孝顺你们。”“子欲养而亲不待”，父母垂垂老矣，又有多少时间可以去等待我实现自己的承诺呢？我哥在外地工作，很少能回家来，能陪在父母身边的只有我。今年x月初x日是我一生的遗憾，是妈妈xx岁的生日。也是支行临近开业的日子，我在忙碌地筹备着开业的事。心里非常想请假回去给妈妈祝寿，可看到有一大堆工作还要做，请假的话到嘴边又咽下去了，我只能给妈妈打电话祝福她。当我听到妈妈非常理解地说：“别回来了，要以工作为重，好好工作”。听到妈妈的话语，心里难以平静，泪如雨下。我知道，妈妈多么希望我能回家给她过这个生日呀！谁人无父母，谁人无亲情，可是面对不能停顿的工作和疼爱我的父母，我只能说，忠孝不能两全，爸妈原谅女儿的不孝吧！女儿努力工作，以优异的工作成绩来回报您们吧！

亲爱的同事们：工作是美丽的、快乐的、幸福的，只有在充满激情、热情的工作中才能真正体会人生的价值，创造精品网点，打造一流银行是我的追求。因为有梦想，我会迈开新的步伐、树立新的形象、创造新的佳绩，以实际行动展示风采，依照服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在为客户服务的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳和汗水、默默的奉献，为xx银行的进一步腾飞贡献出自己的一份力量。

谢谢大家!

## 服务顾问的总结篇四

在银行这行业，真心的优质服务才会换来客户的支持信任，会换来丰厚的回报。现在就来看看本站小编为你整理的银行员工服务演讲稿，欢迎阅读银行员工优质服务演讲稿。

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

我叫xxx今年xx岁，xxxx年x月---xxxx年x月在xx支行工作，是一名普通的综合柜员。今年x月份调任xx支行主管柜员。

首先感谢总部举办这次服务演讲会，给我一次学习、交流经验的机会，更感谢领导、同志们对我的信任和支持，让我站在这里，给各位汇报我的优质服务。今天我演讲的题目是：真心服务无止境。

xxxx年x月x日是我终生难忘的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的激情，带着美好的梦想，带着未来的憧憬，我走进了xx银行。同学们纷纷打电话祝贺并羡慕地说“你成为一名白领了，祝你事业有成”。上班第一天，爸爸语重心长的说“选择xx银行，就选择了成功，努力工作吧！爸、妈支持你！

穿上大方整洁的工作服，坐在宽敞明亮的柜，抚摩着胸前“xx银行”的胸卡，一种自豪感由然而升，心中的喜悦难以表达，真想对所有人大声地喊：我是xx银行的人。

常言说的好，干一行、爱一行。既然选择xx银行就应选择奉献。我是一名刚参加工作的新兵，从上班的那一天起，我就



下决心我要努力工作，用心服务，以优质高效的服务做一名优秀的xx银行人。

细节决定成败，细微之处见真情。我暗下决心，认真学习业务知识、业务技能、提高服务质量、服务水平。从一点一滴的小事做起。不会忘记下班后练习打字、输小键盘手上磨成茧，练习点钞、扎把纸条割破纤细的手指，早起背诵操作流程、规章制度塞满了我的记忆。练技能是艰苦的，业务技能的提高是快乐的。凭借着我的毅力和辛勤的汗水，我终于熟练地撑握了业务技能、服务技巧。在xx支行每月办理业务都在3000笔以上，业务办理速度高于网点平均水平1倍以上，客户满意率100%，零投?，零差错。受到了同事们的赞誉和客户的信赖。

我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我在接待每一位客户时都努力做到有礼、有节、有度，处理业务规范，让客户感到和谐、友爱。“客户是衣食父母”的理念在我心中已深深的扎根。只有用真心服务，，才能赢得客户的信赖。只有用真心服务，才能让客户有家的感觉。只有用真心服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。对客户我实行了差别服务和温馨服务。今年三月份，有一个年轻人急匆匆来挂失，我核对证件发现不是本人，金额十几万元。我告?他挂失需要本人，年轻人很为难的说，父亲急病住院了，不能来办理业务，请求帮忙办理。一边是制度的要求，一边是客户焦急期待的眼光。我告?他下班后我去医院找老人按个质押可以办理挂失业务。当我冒着风雨，浑身湿淋淋出现在病房门口时，客户流下了激动的泪水。精诚所至，金石为开，我的温馨服务和诚意深深的打动了客户，他不但把自己的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。累计存款近百万元。真心服务换来了客户的支持信任，换来了丰厚的回报。让我又一次感受体验了真情服务的魅力。

“优质服务”说起容易做起更难，要想做好，必须有持之以

恒的恒心，必须有付出，曾经为客户的不理解流过委屈的泪下，曾为辛苦的工作发过唠叨。但是，我一直认为服务面前没有折扣，没有怨言，只有永无止境。

我把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中，我把自己的时间奉献给了xx银行的事业。可是却忽略了生活，忽略了亲人。人人都说女儿是妈的小棉袄，但是我觉得我亏欠父母的太多了。我经常对爸妈说：“爸妈，等我工作稳定了，顺利了，好好孝顺你们。”“子欲养而亲不待”，父母垂垂老矣，又有多少时间可以去等待我实现自己的承诺呢？我哥在外地工作，很少能回家来，能陪在父母身边的只有我。今年x月初x日是我一生的遗憾，是妈妈xx岁的生日。也是xx支行临近开业的日子，我在xx忙碌地筹备着开业的事。心里非常想请假回去给妈妈祝寿，可看到有一大堆工作还要做，请假的话到嘴边又咽下去了，我只能给妈妈打电话祝福她。当我听到妈妈非常理解地说：“别回来了，要以工作为重，好好工作”。听到妈妈的话语，心里难以平静，泪如雨下。我知道，妈妈多么希望我能回家给她过这个生日呀！谁人无父母，谁人无亲情，可是面对不能停顿的工作和疼爱我的父母，我只能说，忠孝不能两全，爸妈原谅女儿的不孝吧！女儿努力工作，以优异的工作成绩来回报您们吧！

亲爱的同事们：工作是美丽的、快乐的、幸福的，只有在充满激情、热情的工作中才能真正体会人生的价值，创造精品网点，打造一流银行是我的追求。因为有梦想，我会迈开新的步伐、树立新的形象、创造新的佳绩，以实际行动展示风采，依照服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在为客户服务的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳和汗水、默默的奉献，为xx银行的进一步腾飞贡献出自己的一份力量。

谢谢大家！

xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在这

里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名xx员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

是的，在xx员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到xx人的真诚，感受到在xx办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献

我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

尊敬的各位领导晚上好。

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。

## 服务顾问的总结篇五

我是来自民航路支行的柜员。

很荣幸能在这里同大家交流自身对文明优质服务的认识。今天我演讲的题目是：文明优质服务——一种简单而有效的营销。文明优质服务是一种营销手段。怎么理解呢？首先，我们在给客户办业务的时候，我们是给客户提供服务，为客户提供一项产品，服务就是一种产品，优秀的服务就是一种充满竞争力的产品。另外，我们给客户办业务的同时也是把我们自己推荐给客户，是一种自我营销。客户对我们的服务满意了，也会对我们的产品有更多的青睐，会提高对我们的忠诚度。所以，服务就是一种营销。客户对我们的要求无非就是快速、安全、文明优质的办理业务。所有我们要从业务技能上、风险上、礼貌上多下功夫。市场营销里面有这样的一条定律，得罪一个客户会失去潜在的7到10个客户，而一个满意的服务仅能增加1到3个潜在的客户。

第一，要从风险控制上下功夫，牢牢把握风险点，把风险扼杀于摇篮之中，保障客户的资金安全。一个优秀的金融从业者是从客户资产安全的角度出发的。

第二，加强业务技能锻炼，再保护客户资产安全的基础上要为客户提供快速、便捷的提供服务。就目前的情况来看，客户对我们的不满主要表现在办业务的速度上，客户觉得等待的时间太长。有一项研究表明一个人只要等待的时间超过七分钟就会产生厌恶情绪，就和堵车一样的道理。试想有多少客户等待的时间是七分钟以上呢，每天等待时间超过七分钟的客户基本上都对我们的服务提出了质疑。可想而知，办理业务的快慢直接影响到客户对我们信誉。

第三，文明礼貌的服务，这是对前两项的一个重要补；从小的方面看文明礼貌体现的是一个人的素养，从大的方面看这是一个企业的灵魂。只要我们牢牢地把握住这三点，营销其实很简单，通过客户的口口相传，客户会主动找上门来。所以文明优质服务就是一种简单而有效地营销！

我的演讲结束了，谢谢大家！