

# 志愿者总结报告(实用7篇)

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来了解一下吧。

## 服务演讲稿篇一

每一个热爱生活的人都善于发现生活中的美，而他们也都喜欢用微笑来表达对美的享受。微笑，有如一缕阳光，温暖了自己，也照亮了他人；微笑，有如一种通行人际的语言，它让理解沟通在不同国界、宗教、肤色中传递。微笑，也让我与病人之间由陌生到熟悉，由熟悉到信任，近一点，再近一点。

回想入职当初，我怀揣着做一名白衣天使的梦想，开始了我的职业生涯。可紧张而忙碌的工作却渐渐让我失去了激情与欢乐，工作与快乐不再划上等号，取而代之的是越来越多的抱怨？？抱怨工作，抱怨生活，抱怨种种的窘境与不如意。长此以往，这种消极的工作态度让我的工作效率越来越低，心情越来越糟糕，不但不能更好为病人减轻病痛，反而增加了自己的痛苦，更加无法发现工作中的快乐、享受生活中的乐趣，职业的麻木感侵蚀了我的生活幸福指数。

这篇文章仅仅用了二百余字，却道出了一个深刻而生动的人生哲理？？或许，只需要我们的一个微笑，生活就能变得灿烂多姿，世界就能变得丰富多彩，而我们的人生轨迹也许会因为一个微笑而改变。

记得去年，我遇到过这样一位病人：这是一位血尿待查的病人，有一天我去巡视病房，发现病人窗户没有关，双脚裸露

在被子外面，便走到病人床前问她脚冷不冷，帮她盖了一下被子，可病人却恶狠狠地回答：“你分明是在诅咒我，问我脚冷不冷，冷了我还能在这儿吗？”当时我一下愣了，觉得十分委屈。之后，我才了解到这位病人，入院已经一周了，尽管医生已经用了止血药，也做了很多检查，可到现在血还是没有止住，病因也还没查清，可以想象，当时的她肯定受着身体和心理上的双重煎熬，心情肯定不好。于是，第二天晨间护理的时候，我便微笑地来到病人床边，向她解释了昨天的误会，没想到病人却哭着说：“小姚，我知道你是为我好，可是我血尿一周了，医生用了那么多药也不见好转，我真的很害怕，不知道是什么病，不知道我还能活多久，我们家的经济也不宽裕，我和孩子他爸都下岗了，孩子还在上大学，再这样下去我真的不知道该怎么办了，我就要这样等死了吗？”我握着病人的双手的微笑安慰病人：“阿姨，我非常能理解你的心情，也能够理解你的难处，可是阿姨，你的亲人都希望您早日康复，看到你不开心，他们肯定比你更难过。作为我们医生护士也希望看到你能用积极的心态去面对疾病，去配合我们的治疗，看到你恢复健康，才是我们最大的安慰！”之后的几天，我每天都微笑着去病房与这位病人交谈，给她做各项操作，渐渐的病人的心情好转了，也逐渐树立起了对疾病的信心，两周后，病人康复出院了，她紧紧的拉着我的手，连声说：“护士，谢谢，谢谢你，是你用亲切的微笑与悉心的护理，让我重拾了对生活的希望。”在这之后，我每天都带微笑工作，渐渐的我发现了工作中的乐趣，也能够直面困难与挫折，化解种种压力。我想这样的微笑不是面具式的例行公事，而是发自内心的对工作的热爱，是我用真诚的心在对待身边的每一位同事与病人。

对病人而言，微笑是苦难中探寻的希望曙光；对朋友而言，微笑是生活中彼此沟通的无影桥梁；对孩子而言，微笑是生命中轮回不息的蓬勃朝气。微笑，是阳光下灿烂的花朵，给人一种美丽的享受，给人一种生命的力量？？这就是我追梦成长中顿悟的人生真谛，它帮助我从容淡定地面对生活中的不快，阴霾、埋怨、误解统统离我远去。

朋友们，让我们扬起嘴角，展现出一个微笑，用我们的笑容去面对、去感染我们身边的每一个人。笑对人生，拥抱幸福！

## 服务演讲稿篇二

大家早上好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学

习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路.....漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，使我们可以重新飞翔！

只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来。

以宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

### 服务演讲稿篇三

大家下午好！

无私，你的奉献不计，因为你的名字叫白衣天使，从踏入卫校的第一天起，我的人生字典里就融入了这个特殊的名词，对做一名真正的护士更多的是憧憬，是期待，当属于我的第一个护士节来临的时候，少了几分兴奋，几分浪漫，多了一份真实的体会，其实，也没什么，护士的生活本生就是这样，她们是实实在在的，容不下半点浪漫，她们并没有被光环围绕，围绕她们的是一个被病魔缠身，痛苦呻吟的患者们，

人生中，选择了护理职业就注定要为此牺牲一切，用爱的付出换取他人健康幸福，用爱的牺牲欢乐世间千万家人，南丁格尔的继承人始终是在用生命实践神圣的誓言，哦！护士，你的爱是那么的广博无私，世界所有生命都因你而永远健康，勃勃生机。

崇高的理想是人生的精神支柱，然而仅有理想是不够的，因为理想只是人们在观念中对美好目标的一种向往，要使之成为现实，还要付诸于实际行动，从我踏上工作岗位的第一天起，优质护理这个新名词便常在我耳边响起，护士长对我说，注射室的工作不能满足于只会打针输液，要学会用爱心，耐心，细心和责任心与每一位患者沟通，交流，尽量满足患者的需要，我们的目标是患者满意，社会满意，政府满意。我曾迷惘，也曾忐忑过，我好害怕，害怕岁月的煎熬让我流逝年轻美貌的面容，我害怕面对患者及患者家属不理解的眼神，我害怕何时一不小心就会铸成无可挽救的大错。

记得去年冬天有一次，一位80岁的老爷爷来我注射室输液体，家属送下老人便去工作了，由于液体冰凉，老人输到一半时冻的直哆嗦，看到这种情况，我立刻到老人身边问，爷爷，你哪里不舒服是不是很冷呐，老人说：“是有点冷啊。”我急忙说，那我把您扶到病房里您躺到床上去输吧，老人看了看我，似乎感受到了我的真诚，笑着说：“好啊，谢谢你啊，小姑娘”我拎起老人的输液瓶边笑着说：“不用谢的爷爷，应该的。”我扶着老人躺到床上，盖好被子，正准备去帮老人罐个热水瓶，老人说：“我没有家属陪，而且我的腿脚也不太方便，看你们那么忙，实在是不想给你们添麻烦，所以就坐到大厅里输，液体完了也好叫你们换液体，没想到输到一半实在是冻的不行了，呵呵”听到这里，我万分感动，我在想，这虽然是一件小事，但这样微小的一个举动却可以温暖他们的心，让他们对我们如此的理解，我说：“爷爷，真的很感动，有您这样理解我们的病人，哪怕我们再忙也很高兴，也很乐意为您服务，您等着我去给您罐个热水瓶。”老人看着我忙碌的身影，露出了欣慰的笑容，此时我也觉得

我真象一位天使。

天使，是美的象征，我们渴望成为真的天使，不仅仅因为她的美丽，而是因为她能给人们带来美好幸福的生活，护士，这个平凡的职业，之所以被人们成为白衣天使，不仅因为她们身着美丽的白衣，还因为她们凭着燃烧自己，照亮别人的坚韧信念，像春风拂去人们的疾苦，用热血，温暖寒冷的心腹，用爱的丝线，缝合病人身心的创伤。我不是天使和守护神，我是一名护士，我是南丁格尔的学徒，在拯救患者和伤员的这个大家庭里不断的实现着我的理想。

谢谢了！

## 服务演讲稿篇四

服务是金融行业的主题，是信用社与其他银行竞争的核心。我们信合员工怎样搞好服务呢？国内一家股份制银行用了这样一句广告语：服务源自真诚。这句话告诉我们，服务从心开始。

客户服务，就象“回音壁”。我们越是爱自己的客户，客户给我们的回报也越多，反之亦然。顾客回报给我们的，不是用简单的加减法来计算的，而应该用乘法。五峰信用“银宝食品”的个体工商户，它主要经营肉类食品。该个体户的老板刘某每天都将收到的残破零币拿到信用社兑换。这些残币带着油腻和肉腥味。前台柜员韩云美同志每次都热情地接待这位客户，从不嫌麻烦。凭借多年练就的基本功，她总是尽快地清点残破币，及时兑换。她天天坚持，日复一日，付出的是真诚，换回了客户的信赖和支持。现在，这位原本在农行开户的个体工商户将账户开到五峰信用社，每天存入三千多元，并逢人便说：“信用社的同志好着哩，把咱自己都看着心烦、懒得点的残破币都给咱兑换了，比\*\*\*行的服务强多喽……”。

“手握手的承诺，心贴心的服务”是信用社的服务理念。在激烈竞争的今天，我们只有通过心贴心的服务才能走进客户的心，才能建立起信用社长期稳定的客户群；也只有这种热诚周到、朴实勤奋的服务态度，才能最终取得信用社与客户的双赢。

在海尔公司有这样一句话：“企业如果在市场上被淘汰出局，并不是被你的竞争对手淘汰的，一定是被你的客户所抛弃。”客户，关系着我们信合事业的成败；客户是我们生存的理由，而只有真正走进客户的心，才能抓住客户。

服务，让我们从心开始！

## 服务演讲稿篇五

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！

## 服务演讲稿篇六

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！

## 服务演讲稿篇七

各位领导、各位评委、来宾们、朋友们：大家好！

很荣幸我能有这样的机会参加今天的演讲。我叫倪嘉，是武夷山市供电有限公司营销部收费班组的一名员工，今天，我的演讲题目是“我微笑，是为了您的微笑”。

优质服务，某种程度上说，其真义，就在于：无论生张熟李、无论电余电缺，都见灿烂笑颜。近年来，武夷山市供电有限公司大力弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力。在国家电网公司组织的电力市场整顿和优质服务年活动中，我公司在内部制定了一系列兑现承诺的制度和措施。把群众满意不满意，赞成不赞成，拥护不拥护作为衡量供电服务质量的唯一标准。

我们营销部作为与客户直接打交道的服务窗口，几年来，一直始终不渝推行供电承诺制服务，用心血和汗水兑现每一句诺言。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，深化供电服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。实行无双休日制度，所有营业窗口全部实行“一口对外”，实现了进一次门、找一个人、交一次费、确保一次办成。不论是电力抢修还是电力报装服务，电力投诉还是电力咨询，都实现了“只要您一个电话，余下的事情由我来办”的服务标准，大大地方便了客户。客户对我们的满意度有了进一步提升，职工对维护企

业的品牌意识有了明显增强。

走进我们营业大厅，你就会被我们每位员工如花般的笑脸深深吸引，再看看四周宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，坐在椅子上，喝上一杯热气腾腾的开水，您会有种宾至如归的感觉。我们营销部的全体员工都铭记“人民电业为人民”的服务理念，在服务中注重以诚待人，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。今年年初，有一位王姓老人来缴费，因其过了缴交时间，虽然其上月用电费用仅只11.5元，但按照电费违约金不足1元应按1元收取的规定，他必须缴交1元的电费违约金。但在他看来，用电才十几元，电费违约金却要缴1元，简直是不可思议之事。因此，他拒不缴纳，还口吐脏言，嚷嚷供电公司乱收费，坑害老百姓，扬言要砸了营业厅。见此情景，我们收费员尽管心中十分委屈，但依然笑迎，将其扶至一旁坐下，递上一杯热茶，翻开《供电营业规则》，一句一个“老伯”，和声细气地耐心跟其解释“什么是电费违约金?为什么要收电费违约金?电费违约金如何计算?……”。终于，老人的情绪平稳下来了，不仅缴清了所有费用，还感动地握住收费员的手直赔不是，并再三夸赞我们的服务态度真是好!

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。我们收费班组的姑娘们期望用自己的真心与热情为客户们献上最好的服务，哪怕是一个微笑的眼神，一句温软的问候，一杯热气腾腾的开水，都是我们赠与客户的温馨玫瑰，饱含着我们的深情与厚谊。客户能够满意而归，就是对我们最好的回报。

20xx年之初，纵观南北，人本精神、大众情怀正得到倡导。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。微笑，是一种责任，也是一种境界。消费者维权意识显著增强的今天，客户对我们供电企业服务水平和质量的要求日益提高，对服务的要求不仅是面对面，更要心贴心。其实，

客户企盼的人性化、个性化、专业化服务，无非，就是“有情”服务，是“优质服务是国家电网公司的生命线”这一服务理念深化、细化、具体化。国家电网公司将“优质服务”确定为员工的核心价值观，提出以加强服务作风建设为切入点，加强思想作风和行风建设。“核心价值”的培育要求我们尽快树立服务是资本、服务是资源、服务是事业、服务是乐趣的理念，从微笑这样的细节做起，发挥潜力，彰显人性化服务艺术，用心将“优质、方便、规范、真诚”服务作得更体贴、更完美，切实体现“流程规范、服务高效、社会满意、品牌形象好”的“服务优质”内涵。

生命，对每个人只有一次，而青春则是这仅有的一次生命中易逝的一段。我坚信：流星虽然短暂，但在它划过夜空的那一刹那，已经点燃了最美的青春。20世纪中国的历史，写下了中国共青团和中国青年的光荣，21世纪期待我们创造新的青春辉煌。党在召唤，时代在召唤，只要我们以“崇高的理想、创新的意识、无畏的勇气”发挥青年的智慧、风采和力量，就能乘风破浪、与时俱进！

让我们肩负起历史的使命，让身体里流淌的血液迸发出激情！让我们一起为电力事业奉献自己的青春！