最新银行演讲新服务演讲稿 银行文明服务演讲稿(优秀7篇)

使用正确的写作思路书写演讲稿会更加事半功倍。在日常生活和工作中，能够利用到演讲稿的场合越来越多。我们如何才能写得一篇优质的演讲稿呢？以下我给大家整理了一些优质的演讲稿模板范文，希望对大家能够有所帮助。

银行演讲新服务演讲稿篇一

我来自信用社，今天能在这个时刻在这个地方当面向各位领导作个思想汇报，与同仁们交流思想体会，我感到十分荣幸。在这里我代表我们联社向提供这次机会的市办领导表示衷心的感谢!

工作一开始就不断有人问我，你为什么选择信用社?是啊，我为什么选择她?其实几个月来我一直在反复问自己相同的问题。我不知道该怎么回答，但我知道咱们的农村信用社深深扎根于广大的农村沃土，致力于农业的发展，成为紧密联系农民的金融纽带。农村信用社不但有辉煌的过去，而且在目前的新农村建设中正发挥着其他任何金融机构都无法比拟的巨大优势和作用，况且咱们农信系统在全省乃至全国的银行业都是有一定影响的。一方面，作为个人，我们要追求和实现人生的理想和价值，另一方面信用社已经为我们提供了可以大有作为的广阔天地。我为作一名信合人而骄傲，更为作一名信合人而自豪!我觉得，自己选择了信用社，就像春雨选择了庄稼，蜜蜂选择了花朵。实在地说，这是明智的正确选择!

人是追求向上的，农信社是追求发展的。我选择了她，她会不会选择我?我该怎样做?思来想去，只有一条：爱岗敬业!简单地说，就是要在思想认识上强化“我是信合人”的新理念，在业务水平上体现“我是信合人”的高素质，在日常生活中履行“我是信合人”的严要求，社会交往中树立“我是信合

人”的新形象。

那么，怎样在思想上强化“我是信合人”的新理念?我知道农村“信合”这个职业的神圣，知道“信合人”这个称号的光荣，更知道职业和称号后面的意义重大，责无旁贷。前不久参加咱们联社系统的军训，我更加深刻地感受到：只有时刻绷紧思想这根弦，才能把信用社的经来念;只有处处纠正思想上的偏，才能保证信用社的经营安全无风险。作为“三农”的贴心人，只有把农民当成衣食父母，农民才会捧出心来支持咱;只有把顾客当上帝，顾客才会把钱拿出来交给咱。其实思想上的保持并不难，我们在吃饭时想想碗里的饭是谁给的，这舒适的生活是谁保障的，离开信用社我们的这一切还能不能实现?进而在每月领工资的时候再想想自己这个月有没有好好干，又做出了多少贡献?等等。这样不断地反思，我们就能不断地坚守为信用合作事业奋力拼搏的信念!

怎样在业务水平上体现“我是信合人”的高素质?我们的服务对象主体是广大农民，正因为他们在总体上文化素质较低，更需要我们有更高的业务水准、更实的工作作风、更细的工作步骤，更大的工作气力为他们提供更周到的服务。我们不能满足于能提供服务，而要求自己能提供更高层次的服务。我们要不断地熟悉新业务、新制度、新办法，不断学习，充实自己，熟悉经济，熟练地掌握各项专业知识的和业务流程，在实际工作中学习成长，真正成为行家里手。业务水平高了，农民都称赞，咱们有笑脸，谁的生活都美满。

那么怎样在日常生活中履行“我是信合人”的严要求呢?“信合人”不是说的，是要做出来给人看的，是要表现出来能够示范的。“信合人”这个词背后凝结了很多的严要求、高标准，渗透在我们工作和生活的方方面面。平时我们要养成好的工作和生活习惯，让习惯把我们带向明天;我们要学会善待时间，要让宝贵的时间转化为金钱;我们要学会适应挑战，在能在挑战中不断向前;我们要能踏实苦干，在苦干中创造工作的亮点;我们要能从小事做起，让小事成为大事的起点;我们

更要学会拒腐防变，能够迈得过金钱、荣辱和人情关;我们也要善于思考，学会思辨，尽量对工作有关的事都能作出自己独立的判断。

怎样在社会交往中树立“我是信合人”的新形象呢?信合工作需要我们跟社会上不同的人打交道，需要我们在不同的场合宣传我们的金融服务产品，在不同的谈话中传递我们的信合精神，在不同的迎来送往中传播我们的信合理念。在农民眼中，我们就是他们的致富后盾;在工商户眼中，我们就是他们的“加油站”;在机关干部眼中，我们就是经济建设的生力军。我们每个人的一举一动都时时处处关切着咱信合的社会形象。所以我们要和他们多联系，常沟通，处处展现一个信合人的新面貌;要向他们勤学习，建立关系，时时折射咱们信合企业的新理念。总之一句，我们的人到哪，信用社的影子就随到哪。

各位领导，各位同仁，可以说在目前的市场竞争和体制改革中，我们的工作还只是刚起步，咱农村信用社的阶段性发展也只是刚开局。我相信，我们一旦以信念和行动选择了信用社，信用社就会对我们张开拥抱的双臂，提供广阔的天地，全力再造一个全新的我和你。让我们携起手来共同地流汗出力，为我们共同的信合事业再开新局!

银行演讲新服务演讲稿篇二

大家好!

国际成功学大师卡耐基说过：“不要怕推销自己，只要你认为自己有才华，你就应认为自己有资格担任这个或那个职务。”凭着这句话农行，也凭着10年的银行工作经验，今天我满怀信心和激情的走到演讲台上参加支行副行长的竞聘，自信有能力挑起支行副行长重担。

此次参与竞聘，我认为我有以下几点优势和有利条件：

一是具有比较全面的专业理论知识。

多年的金融生涯，系统的学历教育和实践，使我具有多学科的专业知识结构，比较全面地了解和掌握了经济、金融、法律知识，熟悉银行相关业务的操作流程，对新知识、新业务的认知和接受理解力较强。这些为我继续做好下一步工作提供了可靠的保障。

二是具有比较丰富的银行工作经验。

在每个岗位上我都取得了较好的成绩，并解决和处理过许多业务与管理难题，无论是在信贷管理，不良资产清收，还是在组织管理、协调服务、办公室后勤管理方面都积累了比较丰富的经验。

三是具有较强的组织、沟通、协调及管理能力。

我有多年各个分理处担任领导岗位的磨练，在这些岗位上锻炼了我协调、组织、沟通与管理能力。使自己初步具备了一个领导所应该具备的基本素质，多年来，作为支行的一员，无论是与本行的同志还是与中高层领导，在工作配合与交往过程中，()我想如果同志们降低一点标准的话，我与大家的合作还是比较愉快的。所以，就沟通组织协调管理能力而言，如果作为支行副行长，我可能还算是一块可造之材。

一、摆正位置，转变角色到位。

作为一名支行副行长，既是支行行长的"二传手"，又是分管工作的"主攻手"，要履行好协助、协调、协作的职责，不折不扣地完成组织上交给的工作任务。

二、突出重点，抓好营销到位。

我将根据市场经济学的"二八"法则和***支行的地域特点，组

建一支特别能战斗的客户经理队伍，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，在维护现有客户的基础上，加大营销力度，争揽潜在客户，扩大市场份额，并以各种金融产品为手段，为不同的客户"量体裁衣"，实行存、贷、中间业务的捆绑式营销。

三、创立品牌，优化服务到位。

我将抓住支行营业部核心竞争力项目投产实施的有利时机，整合内部资源，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。注重对大客户的服务工作，尤其是要注重细节，把差别服务做细做实，使大客户切实感受到"一对一"个性化、亲情化服务的方便和尊贵，对重要客户可以采取电话预约、优先办理，上门服务的方法，并通过记录大户资金和个人生活台帐，经常性地走访，适时送上一份温馨的关怀和祝福，使**行的服务更加人性化。

四、强化管理，提高素质到位。

工作中，我将在原来基础上继续规范工作流程，健全营销体系，建立行之有效的制度，提升管理水平，做好业务的衔接，保证员工思想、内控、客户和业务的稳定。要组织员工认真学习现代商业银行经营理念和有关知识，了解现代商业银行的发展趋势，开展服务礼仪、营销知识、理财方案、优质客户档案管理等竞赛，掀起学业务、学知识的浪潮，打造一个"学习型"的支行，使全体员工明确前进的方向，自动自发，激活潜能，找到拓展业务的办法。

风月有情时光荏苒，山长水远时不我待。我年富力强，有激情，有胆识，有思想，有韧劲，更有一颗上进心。如果竞聘成功，我知道，那里凝结的不仅仅是我个人的汗水，更凝结了各位领导、各位评委和全体同事们的无限信任和期待，我将不负重托，不辱使命，以百倍的信心和百倍的努力，银行使我们的支行“百尺竿头，更进一步”！

银行演讲新服务演讲稿篇三

尊敬的各位领导、同志们大家好!

我演讲的题目是"用青春书写激情，用奉献诠释自我"。

在这个阳光明媚，迎春花盛开的季节，能够和大家一起探讨"青春、激情与奉献"，我感到十分荣幸。青春是读不完的历史长卷，激情是忙碌的身影，奉献是心灵深处一曲人生新的交响，是忠于职守，是敬业，是拼搏，是热爱并献身自己从事的金融事业。当奉献成为一种时尚，当敬业成为一种需求，当知识成为一种资本，我们所有的正是青春的激情。

当前人民银行正处在改革和职能转换的关键时期，县级人民银行责任重大，前景广阔，任重道远。我们还有什么理由不以满腔的热情投入到岗位工作中去呢?奉献社会，是时代对青年的召唤，稳健货币政策在基层的贯彻落实需要我们，维护辖区金融稳定需要我们，支持县域经济发展、帮助农民奔小康需要我们。我们不应该彷徨，不应该迟疑，立刻行动起来吧!努力拼搏，开拓创新，爱岗敬业，无私奉献，从我做起，用自己的青春和汗水给我们人民银行改革与发展添上色彩斑斓的一笔。

我的演讲完毕，谢谢大家!

银行演讲新服务演讲稿篇四

谁不曾有梦想，谁不渴望生命的光环会更加璀璨；谁不曾有激情，谁不期待着能够到达事业的最巅峰；谁不曾有信仰，谁不心甘情愿以心血和汗水创造壮丽的辉煌？！在追求神圣使命的道路上，每个人都怀揣理想、担负责任，一次次战胜艰难险阻、一次次迎来风雨后的温暖阳光！华夏银行，是一方培育梦想、浇灌梦想、成就梦想、激扬梦想的沃土，她为每一名员工提供了展示才干、实现抱负的土壤，在这块美丽

的园地里，我们即使只做一朵花、只做一棵草，也感到无比的光荣和骄傲。

时光漫漶，岁月穿梭，过去了日子总是显得如此珍贵。在过去的十多年里，华夏银行**支行走过了一段壮丽而不平凡的创业、创新、创意之路。为了使客户感受到心贴心的服务，支行开展了一系列优质文明服务活动，以一个个真诚的微笑、一声声亲切的问候、一次次令客户满意的回访，赢得了广大客户的拥戴和忠诚。当客户选择华行的时候，是我们最开心的时候；当客户将赞美之词送给我们的时候，我们的内心充满了灿烂；即便是客户一个首肯的眼神，也同样令我们感动。的确，“于无声处听惊雷”，人间大爱的传递，往往不需要语言，一个眼神足够了。

鼓点声声，战旗猎猎，金融市场已经进入了理性竞争的时代。华行与其他大型国际、国内银行相比，显然不能靠拼政策、拼实力、拼资源，我们所能够依靠的，只能是创新经营、优质服务、特色文化、个性对接，这似乎才是华行的立足点和制胜点。正因为这样，我们更重视客户的需求，更重视市场的变动，更注重资本的安全，更追求个性化、多样化、灵活化的经营策略。正所谓“船小好调头”，华行在群雄林立中，却始终能够一枝独秀、独树一帜，这也我们的战略转型是分不开的。

构建和谐，倡导文明，华行在强劲的发展势头中始终不忘社会责任，体现了一个金融企业的高瞻远瞩与社会担当。多少年了，华行始终坚持把员工队伍建设放在第一位，始终进行着坚持不懈的渗透式教育，作为“华行人”，不论在班内，还是在班外，都只能是“华行人”，而不能频繁的转换角色。这样的理念与追求，使“华行人”的人格始终保持着纯净与统一，不知不觉中，每个人都成为了华行的一张“名片”，每个人的一言一行，都在为华行做着无声的宣传。试想，如果每一个企业、每一个单位，都能够如此要求员工，那么我们的社会，将会变得怎样的繁花似锦、鸟语花香。一个有抱

负的企业，必定造就有抱负的员工；一个拥有着团结奋进员工队伍的企业，必定能够走得远、攀得高，成为同业竞争的佼佼者。

把梦想融入事业的辉煌！我常常想，我们是幸运的，因为我们是华行的一员，并且正在为华行做出着属于自己的努力。在这个充满活力、充满希望的花园里，我们每一名员工都能够找到开放的地方。只要心中有梦想、有激情，我们就一定会在事业的辉煌中找准人生的定位、实现生命的价值。朋友们，为了人生不虚度，让我们一起努力吧！！

我的演讲结束，谢谢大家。

银行演讲新服务演讲稿篇五

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，每个农行人都在尽责尽力。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馈的誓言：“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□x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（xxx）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（xx）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。并告诉我自己要坚强、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事业竭尽全力，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，众人划桨，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。农行的人，农行的事，农行的工作风貌，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。

银行演讲新服务演讲稿篇六

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把信用卡销户，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。

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。

银行演讲新服务演讲稿篇七

20xx年2月24日，天气晴朗，已经能感受到春天脚步的临近，但我的心情却没有天气好。那是开学报名的第二天，我班学习委员——唐子俊，有一个我从未见面的小姨，来学校对我说：“唐子俊的奶奶准备让孙子转学”,我的第一反应是问：“为什么？读的好好的，为什么要转学？他还是我班的学习委员呢！”虽然过完年，很多父母选择外出打工，将孩子带走，转学也很正常。但是，作为班主任，了解原因后，能挽留住一个学生，也是对自己工作的肯定，我一定会努力！紧接下来，他小姨说的一番话，差点没把我憋过气去，原来去年匿名投诉学前班老师的电话是她打的。我们还一直在猜测是哪个班的家长，一学期来我经常检查自己的言行，我想人正不怕影子斜，只要是正确的就去做吧。今天谜底终于揭晓了，这太让我感到意外了，无论如何我都不能把那些事情联系到自己身上。这是我从教22年来，听到最难受、最委屈的一件事情。

我冷静下来想想，她为什么会投诉？我一定要弄清楚，不要被投诉了，自己还蒙在鼓里。我自信：我在家长眼里是一名认真负责、爱生如子的老师，我觉得她并不了解我，我希望他的小姨能下午抽空再来学校和我进行一次面对面的沟通，俗话说“解铃还需系铃人”,我一定要把这疙瘩解开。

下午三点，唐子俊的小姨如约而至，看得出她也有这份诚心，我诚恳地对她说：“我是一个对自己要求严格的人，喜欢家长给我提意见和建议，这样我才能进步。希望你能告诉我错在哪里，我会乐意改进。”我们之间谈话的气氛很融洽，而且很多观点都产生了共鸣。我也列举了几个小例子。

一天中午，孩子们在教室门口站好队，准备去午休了，唐子俊却顺手将贴在走廊上的英语句子撕下一片，等我发现时，他已不知扔到哪儿去了。下午起床，我领着全班学生给他们讲走廊文化的内容，等讲到精彩的地方，却发现一个大的空缺，是那么的刺眼、那么的不完整，孩子们都气愤地喊“是谁撕的，谁撕的？”只见唐子俊低着头、红着脸，很明显，他已经知道自己错了。我乘机教育孩子们：爱护公物，人人有责。我用了两节课的时间蹲在地上，一点一点地剪、一点一点地粘，终于将墙面内容恢复到原来的模样。我认为：爱孩子，就是要帮助孩子养成负责任守规则的好习惯，教育就是习惯的养成。

可是，好景不长，有天中午吃饭前，他居然拿着勺子在桌上刻；午休时，他悄悄的拿一支铅笔上床，在墙上乱画。我严厉的批评了他，没有批评的教育是不负责任的教育，老师应该用爱的眼睛去发现孩子的优缺点。我及时和他奶奶沟通，问她在家是否也有这种不好现象。由于孩子的父母长期在外打工，奶奶太宠爱孙子，极力护短，无形中对唐子俊有很大影响。但是教育孩子不光是老师的责任，也需要家庭和学校密切配合。

一个小时的沟通，我们彼此都坦诚相待，老师对待学生就是应该严爱并存。临走的时候，她的小姨非常不好意思，由于误听了奶奶的一面之词而拨打了投诉电话。其实发现我并不是她奶奶说的那样，而是一个把全部的爱和身心都投身到教育事业的难得的好老师。

20xx年2月28日。唐子俊的爸爸带着孩子从上海回来，便马不

停蹄地赶到学校，强烈要求进入班级。虽然这时我班已有学生54人，但是我非常欢迎他从新回到我们的队伍。孩子的爸爸请假半个月，天天来学校接送孩子，通过十几天的观察、接触、沟通，看到我对他的孩子一如既往，关爱有加，就像什么事情也没有发生一样，他非常感动。这段时间，他每天都在家里，和孩子的奶奶沟通，配合老师教育自己的孩子。

现在。唐子俊变化很大，特别负责任、特别守规则，课间他总是能主动的检查同学们的课本是否摆放整齐，全部摆好后他会说：“黄老师，我的任务完成了”。我总是不忘对他说声：“谢谢”！他现在成了我最信任的小助手之一。再次遇到他的小姨时，她一个劲的说：唐子俊的奶奶夸你好！好！好！一连说了三个“好”。作为老师，能得到家长由衷的肯定和褒奖，是我用真情换来的结果，也是我最大的幸福。