

2023年银行服务事迹演讲稿 银行文明服务标兵事迹材料(精选6篇)

演讲属于现实活动范畴。它是演讲家通过对社会现实的判断和评价，直接向广大听众公开陈述自己主张和看法的现实活动。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看看吧。

银行服务事迹演讲稿篇一

xx年度1—6月份，该同志主要在分行稽核部工作，另外兼分行会计出纳部财务会计先进事迹。主要工作包括：完成了对各支行财务专项稽核、理财业务专项稽核、对分行机关各部室进行了专项稽核、协同分行办公室实施了劳动工资专项稽核、表外业务专项稽核、分行信贷业务专项稽核、参与总行组织的对深圳地区支行的会计专项稽核、配合人行杭州中支对我分行进行真实性专项检查、实施了内控制度评价稽核、分类分层次监管稽核、分行(管理部)专项现场稽核、支行行长离任稽核、做好计算机xx年问题监管工作，做好贷款到期回收的监控工作和重要业务交接工作、参与分行“营业窗口酒店式”服务组织考评工作、对业务工作中出现的问题及时介入实时监督。作为分行会计检查辅导员，还负责做好了对支行优秀财务工作者先进事迹的检查辅导工作和季度会计规范化检查工作。

3、加强内部管理，建立监督机制，员工自我监督、领导日常监督、社会公开监督紧密结合。同时，建立例会制度总结不足，表扬先进，直接调动员工服务意识和主动意识。

4、把解决认识问题和思想教育贯彻始终，开展形式多样的谈心教育，及时澄清员工的模糊认识，做到上下思想统一，员工步调一致。

5、做好业务培训和规范操作工作，在分行财务会计先进事迹检查中成绩居前。经过半年努力，员工的服务意识和服务质量明显提高，营业环境有效改善，内部管理、规范操作、风险控制得到加强，有效地促进了服务工作的全面提高。同时，在不断改善营业环境、服务设施和推行“微笑服务、两站三声、一双手”为基本内容的柜台服务规范基础上，把抓单纯服务态度转变到以客户为中心、以客户满意为，请注明准绳的服务要求上，取得一定成效，分行营业部被总行评为xx年度十佳网点。

该同志作风踏实，严谨敬业，具有强烈的事业心和责任感，能够以身作则。工作扎实，任劳任怨，求真务实，是一个想干事业的勤政的干部。具有较强的敬业精神，一心扑在工作上。不管多晚，只要帐未平，员工还在加班，他是决不会离开的。另外不管干什么总是自己首先留下或冲锋在前，得到了员工的肯定和支持。平时能够积极思考，注重学习国家有关经济金融政策和和业务书籍，能够主动向周围同志取经，不断充实自身，以此提高自己理论知识和解决实际问题的能力。

作为一名中共党员，该同志能够坚持党的理论学习，严格以党员标准要求自己，经常与同事交流意见，相互探讨，取得同志们的理解和支持。平时严守行规行记，牢记领导的谆谆教诲，坚持以深发行的利益为衡量标准，忠于职守，廉洁奉公，具有良好的政治思想品质。

在临柜工作中□xxx虚心学习各类业务，用心提高技能，耐心办理业务，热心对待客户。珍惜自己的工作岗位，每天办理的业务笔数都在200笔以上，遇到困难，没有退缩，没有抱怨，而是迎难而上，更多的是以旺盛的斗志和战胜困难的信心解决每一个难题，面对领导和同志们的表扬和鼓励，我没有满足，更没有停止前进的脚步。全面提升自身素质，为农行的改革发展添砖加瓦，相信在今后的岁月里□xxx会百尺竿头，更进一步，再创新佳绩，再做新贡献，在创先进事迹！

银行服务事迹演讲稿篇二

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，用自己热忱的心，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。

我的演讲完毕，谢谢大家！

银行服务事迹演讲稿篇三

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大家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，一种自豪感油然而升，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[]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的信任。

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。

银行服务事迹演讲稿篇四

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！

银行服务事迹演讲稿篇五

xxx于20xx年进入农业银行工作，在农行xx支行营业部担任个人业务柜员，参加工作近8年以来□xxx兢兢业业、任劳任怨、一丝不苟，始终以“踏实工作，真诚待客”为人生信条，从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上忠实践行“合规操作”的制度规定。特别近两年来，农行合规经营的号角吹响以后□xxx更是信心百倍地投入到日常工作之中，用自己的踏实工作态度为农行xx支行的`发展做出了自己的贡献，受到行领导和同事一致好评。

银行一线柜面的业务操作看似简单，好像每天每笔都重复着一样的业务，其实这是一个系统、有机而又复杂的运作过程。中国农业银行和xx支行为此制定了一系列基本制度和操作规程，对于进一步规范业务操作、防范操作风险起到了积极的作用。如果不学习这些制度和操作规程，怎么能适应日新月异的工作发展需要呢？为此□xxx在繁忙的工作之余，挤出时间，对其进行了认真学习和钻研，掌握了基本内容和精神实质，为做好农行柜面各项工作奠定了基础。在xx支行历年组织开展的业务操作技能测评连续名列前茅，这是她平时刻苦练习的结果，娴熟的业务知识，为做好日常工作提供了有力的技术支撑。

众所周知，营业部是农行xx支行的窗口和形象，更是全区多个农行网点的表率。因为在这里，每天接触的客户最多，发生的交易量最大。面对着形形色色的人，稍不留意，一个细节上的疏漏，就会影响农行的声誉、形象和威信。xxx对此有着深刻的认识。在日常工作中，她总是严格说好文明用语，用好规范服务行为，做到客户来时有问声，合作时有谢声，走时有送声。坚持按规定着装，戴好工号牌，始终做到谈吐优雅，举止端庄大方，解释细心、耐心、真情暖人心，时时处处向外界传播农行文明的企业文化。

在工作中严格要求自己，不怕苦、不怕累，每天提前半小时到单位打扫柜面的清洁卫生，营业部的代发工资企业有个，每个月的5、15、25号企事业单位代发工资时身为一线柜员，发扬牺牲奉献精神，认真做好柜台业务，为了又不让柜面客户等待时间过长，利用中午吃饭时间、下班时间进行企事业单位的代发工资业务，在那几天xxx总是头顶着点点星星回家。

每当收到企事业客户要求批量开卡时，总是默默的在下班后做好联网核查工作，当领导询问她是否需要帮忙时，她总是笑笑说“我比较熟悉就由我来做吧，你们也很忙的，我下班晚些不要紧的”，她就是这样兢兢业业地做好各项工作。

在一线柜台积极做好高端客户信息采集工作，及时向领导反馈，提出建议和意见为领导决策作参考；根据节假日期间业务特点，向领导提出对客户进行细分，整合柜台优势，实行差异化服务，保证了柜面业务工作的顺利开展，提高了网点的整体效益。

有一份耕耘，就有一份收获；有一份付出，就有一份回报。xxx年被xx支行评为“先进个人”；并多次代表xx支行参加了上海市分行组织的技术比赛。在这些荣誉中，浸透着xxx多少心血和汗水。xxx正在用激扬无悔的青春，为亮丽的人生

乐章谱就着最强的音符！

银行服务事迹演讲稿篇六

县供电公司乐化所营业厅班长，她工作勤勤恳恳，用真心和热心服务每位用电客户，由于工作出色被公司评为第三季度“窗口服务之星”。

从步入营业厅工作的第一天起，深知营业厅是企业的重要窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。而要做好营业工作，不仅要有满腔的工作热情，还要有一手扎实的基本功，要做到“眼快、脑快、嘴快”，只有这样才能做到优质服务。为此，她不断加强政治理论和业务技术学习，努力掌握服务本领，不断提高自己的政治和业务素质。

只能请客户的同事代为转告，这时也到了我们该下班的时间，她还要到幼儿园去接孩子，该怎么办？她想，客户丢了手机一定很着急，我一定要等客户来。当客户拿到手机时，激动地说：“谢谢您”。她说：“这是我应该做的”。当她赶到学校时，儿子在幼儿园门口哭成了小泪人。

在客户发泄的过程中，她用心记下了客户的投诉要点，然后递上一杯水说：“你请坐，你主要反映的是电费过高，你看我们这样处理行吗？我先看一下你以往的费用，看问题到底出在哪？”经周密细致、热情的接待和处理近一小时后，客户所反映的电费过高，主要是因为家里新添了空调、电磁灶等用电设备。

经过她的一番解释后，客户脸上终于露出笑容，对说：“不好意思，对不起！”。从此以后，她每月到大厅交费都会主动跟打招呼，拉拉家常。后来她们成了好朋友。