

最新银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿(大全10篇)

演讲稿也叫演讲词，它是在较为隆重的仪式上和某些公众场合发表的讲话文稿。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇一

xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx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xx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xx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xx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xx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，为客户提供及时、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！

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇二

尊敬的各位领导，各位同事，上午好！

四大国有商业银行中，唯有我们农行的网点是遍布城乡，我们的布局最广，我们的客户规模最大，这是我们的优势。但是，我们并没有充分利用好我们的优势，我们的客户质量参差不齐，我们的高品质客户相对较少，当然，这也跟我们农行之前的一些定位有关，正所谓，千军易得，一将难求。其实对于客户来讲，也是如此。所以，在肩负城乡基本金融服务责任的同时，我们要继续扎实推进业务经营转型，姓农而不唯农，提升品牌价值含金量，提高经营品质，塑造高品质新形象，去吸引培养优质的客户，利用最少的资源去创造最大的价值。

提升经营品质，并不是一个一蹴而就的事情，是要多方面共同努力才能达到目的的，而作为一个农行一线柜员来讲，在其位谋其职，我认为，提升经营品质，最直接，最有效的办法，从我们的服务做起。

我们的服务，是带给客户对于农行最直观的印象，如果我们的服务质量不行，那么提升经营品质只是空谈。那么，我们应该如何提高自己的服务质量呢？喊破嗓子不如甩开膀子，我想应该从以下几个方面着手。

第二，提升服务质量，必须提高我们的形象。我们的形象就代表着我们农行的形象，这里除了基本的服装，礼仪要做好

之外，最主要的还是我们的微笑服务，这事说简单也简单，说难也难。说它容易，因为微笑并不需要成本，只需要嘴角上扬就好，露出两颗门牙就好，说它难，是因为有时候我们的微笑过于职业，并不真诚，我相信，真正能做到做好微笑服务的柜员，肯定都是心里把客户放在第一位的柜员。

第三，提升服务质量，必须提高我们的业务素质。提升业务素质，首先自己要去极主动去学习，在自己的岗位上做最好的自己。记得刚入行实习的时候，我除了帮助大堂经理引导分流客户、维护大堂秩序外，每天最兴奋就是能坐在师傅们旁边学习系统业务操作，那时自己私下打印了一些资料，把行里发的交易码手册拿在手中，有空就翻来看看，遇到不懂得就现场问，就这样，入职后自己坐上柜台竟然很快就能熟练操作对私、对公基本业务，我自己准备了一个笔记本，每次碰到较为复杂的业务，学习了一遍后就马上记下来，不仅仅只是简单死记硬背交易码，还要自己琢磨为什么要这么做，记住业务之间的逻辑关系，重点业务操作流程，没事的时候就拿出来研究一下，从而在工作中能快速解决客户的问题，得到同事和客户的认可。办业务开始游刃有余的时候，我就开始学着营销产品了。首先，了解我们的产品优势在哪里，自己把能够开的产品都办了先自己体验了一遍，其实不是我们农行的产品不好，只是我们不够了解，然后平时从老师傅那里学习了一些营销的技巧。就这样，首先自己理解了解我们的产品，把我们的产品研究透彻，然后用最朴实最适合基层的营销手段去推销我们的产品，就能做到事半功倍，水到渠成。不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，我们只有这样慢慢的积累，积极主动的去学习，踏踏实实做好本职工作，我们的业务素质才能得到提高，服务质量也才能自然而然的更上一层楼。

第四，提升服务质量，不仅仅只在柜台。随着电子业务的不断普及，许多日常的基本业务客户在家里利用电脑手机就能够轻松完成，但由于其业务可以脱离柜台，却也拉远了我们与客户之间物理角度上的距离，减少了我们与客户直接沟

通，增进感情的机会。当客户有产品需求的时候，有可能做出随机的选择，到他行去办理业务，导致了客户的流失，因为，物理上的距离虽然被拉开了，所以我们要与客户之间心与心的距离更不能被拉开，我们要加强离柜客户的维护，利用cef系统通过短信给客户发送节日问候、生日祝福等，客户会记得那些特殊时刻我们农行在关心他。对重要客户分人分层维护，时常主动联系，节日登门拜访，他们会把农行当成长久的朋友。

相信只要我们踏踏实实的做好以上几点，我们的服务质量就一定能得到进一步的提高。我们的经营品质，也会得到提高。

时间过的很快，仿佛年初“春天行动”时候大家一起奋斗的场景还历历在目，眨眼间已经入行半年，回首过去的这半年，是忙碌的半年，是充实的半年，更是成长的半年，我相信经过春天行动洗礼的我必将以更加昂扬的精神面貌去迎接新一轮的挑战，为进一步提升我行的经营品质，维护好农行形象，贡献出自己的那一份力量。

谢谢大家。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇三

服务是一门艺术，更是一门技能。要当一名好的柜员，有为客户服务的热情是必须的，但更重要的是要掌握过硬的业务技能和丰富的专业知识。

尊敬的各位领导，各位同事，上午好！

四大国有商业银行中，唯有我们农行的网点是遍布城乡，我们的布局最广，我们的客户规模最大，这是我们的优势。但是，我们并没有充分利用好我们的优势，我们的客户质量参

差不齐，我们的高品质客户相对较少，当然，这也跟我们农行之前的定位有关，正所谓，千军易得，一将难求。其实对于客户来讲，也是如此。所以，在肩负城乡基本金融服务责任的同时，我们要继续扎实推进业务经营转型，姓农而不唯农，提升品牌价值含金量，提高经营品质，塑造高品质新形象，去吸引培养优质的客户，利用最少的资源去创造最大的价值。

提升经营品质，并不是一个一蹴而就的事情，是要多方面共同努力才能达到目的的，而作为一个农行一线柜员来讲，在其位谋其职，我认为，提升经营品质，最直接，最有效的办法，从我们的服务做起。

我们的服务，是带给客户对于农行最直观的印象，如果我们的服务质量不行，那么提升经营品质只是空谈。那么，我们该如何提高自己的服务质量呢？喊破嗓子不如甩开膀子，我想应该从以下几个方面着手。

第二，提升服务质量，必须提高我们的形象。我们的形象就代表着我们农行的形象，这里除了基本的服装，礼仪要做好之外，最主要的还是我们的微笑服务，这事说简单也简单，说难也难。说它容易，因为微笑并不需要成本，只需要嘴角上扬就好，露出两颗门牙就好，说它难，是因为有时候我们的微笑过于职业，并不真诚，我相信，真正能做到做好微笑服务的柜员，肯定都是心里把客户放在第一位的柜员。

第三，提升服务质量，必须提高我们的业务素质。提升业务素质，首先自己要去极主动去学习，在自己的岗位上做最好的自己。记得刚入行实习的时候，我除了帮助大堂经理引导分流客户、维护大堂秩序外，每天最兴奋就是能坐在师傅们旁边学习系统业务操作，那时自己私下打印了一些资料，把行里发的交易码手册拿在手中，有空就翻来看看，遇到不懂得就现场问，就这样，入职后自己坐上柜台竟然很快就能熟练操作对私、对公基本业务，我自己准备了一个笔记本，每次碰到较为复

杂的业务，学习了一遍后就马上记下来，不仅仅只是简单死记硬背交易码，还要自己琢磨为什么要这么做，记住业务之间的逻辑关系，重点业务操作流程，没事的时候就拿出来研究一下，从而在工作中能快速解决客户的问题，得到同事和客户的认可。办业务开始游刃有余的时候，我就开始学着营销产品了。首先，了解我们的产品优势在哪里，自己把能够开的产品都办了先自己体验了一遍，其实不是我们农行的产品不好，只是我们不够了解，然后平时从老师傅那里学习了一些营销的技巧。就这样，首先自己理解了解我们的产品，把我们的产品研究透彻，然后用最朴实最适合基层的营销手段去推销我们的产品，就能做到事半功倍，水到渠成。不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，我们只有这样慢慢的积累，积极主动的去学习，踏踏实实做好本职工作，我们的业务素质才能得到提高，服务质量也才能自然而然的更上一层楼。

第四，提升服务质量，不仅仅只在柜台。随着电子业务的不断普及，许多日常的基本业务客户在家里利用电脑手机就能够轻松完成，但由于其业务可以脱离柜台，却也拉远了我们与客户之间物理角度上的距离，减少了我们与客户直接沟通，增进感情的机会。当客户有产品需求的时候，有可能做出随机的选择，到他行去办理业务，导致了客户的流失，因为，物理上的距离虽然被拉开了，所以我们与客户之间心与心的距离更不能被拉开，我们要加强离柜客户的维护，利用cef系统通过短信给客户发送节日问候、生日祝福等，客户会记得那些特殊时刻我们农行在关心他。对重要客户分人分层维护，时常主动联系，节日登门拜访，他们会把农行当成长久的朋友。

相信只要我们踏踏实实的做好以上几点，我们的服务质量就一定能得到进一步的提高。我们的经营品质，也会得到提高。

时间过的很快，仿佛年初“春天行动”时候大家一起奋斗的场景还历历在目，眨眼间已经入行半年，回首过去的这半年，

是忙碌的半年，是充实的半年，更是成长的半年，我相信经过春天行动洗礼的我必将以更加昂扬的精神面貌去迎接新一轮的挑战，为进一步提升我行的经营品质，维护好农行形象，贡献出自己的那一份力量。

谢谢大家。

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。

尊敬的各位领导、评委和同事们：大家好！

今天我要演讲的题目是“让服务无止境传送美丽中国的正能量”。当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是**银行“服务提升年”，以此为契机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为**银行赢得了好的声誉！记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的优质服务理念，至今让我记忆犹新。对**银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。

我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚；当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑；当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜……这些都是人民路支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲合力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事……此时此刻，我们就会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。

想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守**银行各项日常规章制度，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一

句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们**银行生存之本，效益之源，发展之力。优质的服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。

伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的影响。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇四

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？想来想去，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。平时我们要养成良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！

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇五

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。

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。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇六

一、勤奋学习，提高素质，立足岗位，扎实工作

现代金融业的竞争归根到底是人才的竞争，身为一名光荣的共青团员，我们以在农行工作为骄傲，以实现3510奋斗目标

为己任。我们要始终保持时不我待、只争朝夕的精神状态，立足岗位，扎实工作，在市场营销、优质服务、经营管理等不同岗位上，发挥自己的聪明才智，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩，以实际行动和丰硕的成果展现共青团员的时代风采和精神风貌，为“创建一流银行”做出应有的贡献。

二、心系农行，奋发有为，合规经营，和谐发展

我们要深入开展争先创优活动，互相学习、互相激励，比业绩、比贡献，在各个岗位发挥团员的先锋作用；我们要坚持合规经营，从规范自身行为做起，以一流的操作技能、一流的服务水平，一流的工作业绩，塑造我行良好的社会形象；我们要充分发扬共青团团顾大局、识大体的奉献精神 and 团结拼搏、友爱互助的优良传统，为农行的改革与发展营造和谐的内部环境。

各位团员朋友，xx年，我们任重道远，我们依然满怀信心，我们要肩负起时代赋予的光荣使命，用我们无悔的青春，排除万难、迎难而上，以百倍的努力和信心，投身于我行改革发展的洪流，为全面完成今年各项工作任务而努力奋斗！

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇七

时间飞逝，转眼我进入农商行已经是第三个年头。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进农商行的情形油然在目。我在一线柜面工作，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为一名合格的前台柜员。在农商行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练 爱岗敬业

进入农商行伊始，我被安排在综合柜员岗位。常常听别人说：“综合柜员是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输。当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对农商行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。为了尽快适应工作岗位的要求，只有不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。农商行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们966866客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然

是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了农商行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”，用好“十字用语”，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白综合柜员是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，业务量的不断增大，业务笔数节节攀升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰；自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、相互鞭策 共同进步

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。农商行也在不断开发新的业务，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工

作之余,我还积极参加各种学习,利用业余时间报考会计本科为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

三、业务全面 进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天,在具有热情的服务态度,娴熟的业务能力的同时,必须要不断的提高自己,才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。支行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训,坚持认真听课,结合平时学习的规章制度和法律、法规,努力提高着自己的业务理论水平。

在保证日常业务顺利进行的同时,我们起早贪黑,将整个身心都投入到了工作中,加班加点,无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。

今年因为工作的需要,我被安排到乐兴分理处会计岗,开始在新的工作环境下的新的挑战。以前的工作经验让我对新的挑战从容不迫,我虚心向其他的会计柜面人员请教,认真学习会计操作规程。在较短的时间里,顺利完成了角色转换。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天,我对每笔大额资金的流向都非常注意,每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记,分析其发生频率和真实性,按规定上报人民银行,保证了客户资金的安全性,防范了银行资金风险。经过几个月的学习,我更加体会到银行是一个高风险的行业,会计工作作为银行最基础的工作,必须要严格按操作规程办事,认真细致,扎实投入,一步一个脚印。

进入农商行这三年来,每当从银行晚归,带着行里的温馨,一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想,我用心学习每一点知识,用心理解我的每一样工作,用诚心和热

情去对待我的工作。在农商行的大家庭里,我取得今天的成绩与集体是息息相关的,我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作,是这样的一个集体给了我学习提高的机会,我也珍惜这样的机会。在今后的工作中,我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户,牢固树立“服务是立行之本,创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力,不断进取,扎实工作,同农商行共同成长,去创造一个更加美好的明天。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇八

大家好!

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！

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇九

演讲稿可以提高演讲人的自信心，有助发言人更好地展现自己。在现在的社会生活中，演讲稿在我们的视野里出现的频率越来越高，为了让您在写演讲稿时更加简单方便，下面是小编为大家整理的银行客户经理优质服务演讲稿，仅供参考，大家一起来看看吧。

每个人都怀揣着一个梦想，梦想是我们的希冀，它引领我们奋发进取，踏平坎坷，品味成功。个人客户经理的是一支新生力量，工行为个人客户经理提供了梦想的平台，天高任鸟飞，海阔凭鱼跃，欣逢盛世，当有所作为。我选择了这一岗位，我的梦想那就是与工行一起飞翔。既然选择了远方，就该风雨兼程。在工作中，我毫无怨言，勇敢地经受着每一次营销中的困难和压力，以坚定的意志，执着地追求着梦想。我不去想是否能够成功，我不去想未来是平坦还是泥泞，只要热爱工作，一切会在意料之中。仅三月份，我个人营销理财金8个，揽个人存款xxx万元。

梦想也给了我充分的信心。信心是思想和行动的支柱，个人的信心占很大的比重，没有信心工作就已经失败了一半，当你满怀信心去拜访客户的时候，你就有了一次很好的与客户沟通的机会。一天我去一单位拜访主管领导，足足有十分钟的时间这位领导没有看我一眼，当时我心中很委屈，但我想我是代表工行在开展工作，就沉住了气，自信地向他推介我行的理财金帐户。宣传这一品牌定位明确、功能强大、技术领先、内涵丰富，是服务的品牌、高科技的品牌、彰显身份的品牌。我始终坚信我是优秀的工行个人客户经理，我的人格魅力，我的敬业精神以及我精湛的业务能力会让他折服的。事实让这位领导对我刮目相看了，虽然他没来我网点办业务，但他介绍了一名优质客户找我办理了理财金帐户。

古人云：天下事有难易乎，为之则难者亦易矣，不为则易者亦难矣。去年十二月经朋友介绍我认识了一优质客户，因为曾经对工行的误会，他对我们的产品有较强的抵触情绪，第一次营销失败后我及时调整了营销策略，在以后交往中我以树工行人诚信形象为主，赢取他对工行的好感。今年春节期间，他急需一张卧铺火车票，我得知后四处想法帮他拿到了票，解决了他的困难，使他心存感激。同时在方法上我采用了迂回战术，通过做他爱人的’工作使他了解了工行产品，真诚所至，金石为开。三月的第一天他终于来开立了理财金帐户那天我。这次营销的成功给了我特别的欣喜，我不仅赢得一个理财金帐户，更重要的是我为工行赢得了信誉，赢得一名忠诚的优质客户。

在这柳绿槐红的三月，我们客户经理也迎来了生机昂然的春天。一年之计在于春，能收获秋天硕果的人不是春天欣赏者，而是春天辛勤播种的人。工行是一片蔚蓝的天空，让我与梦想一起飞翔。

2023年银行业服务的演讲 银行员工服务演讲稿优质篇十

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。