

# 大学生消费情况调查问卷及分析报告(汇总9篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。我们想要好好写一篇演讲稿，可是却无从下手吗？下面小编给大家带来关于学习演讲稿模板范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 服务演讲稿篇一

大家中午好！我叫孙x[]来自安徽。今天很高兴也很荣兴的能勾来到xx店。来到这里，发现大家相处和睦，团结互助，让我闻到了家的味道，让我忐忑不安的心情，渐渐恢复平静。今天很高兴能够再次站在领班竞聘这个舞台上，在上一次的领班竞聘中我没有把握注机会而不辛落选了，我非常感谢公司又给了我一次机会，给了我展现自我的舞台。我相信我能行。

其实我在不久前我还没有意愿参加竞聘，并不是因为我没有信心怕竞聘不上，而是因为我有些偏激的想法。我认为做领班有一定的压力，对于我的性格而言，我不适合做领班，但经过我们的老大也就是我们的郭领班的开导和我的好朋友的支持下，让我明白了很多，对于我以上的那种偏激的想法不会再有。

一：个人思想强

二：专业技能强

三：作风纪律严

四：一定的沟通技巧

五：应变能力强

六：完成好任务

我认为作为一个好领班，他所起到的作用是巨大的，这样他不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，他也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人，他还需要具备观察力能够在第一时间里把握员工的心态做好沟通，当然对公司的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解并要有一定的执行能力，和解决问题时果断的思维方式等。

第一：努力的提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。

第二：在提高自身的同时也带领其它家人们一起进步共同成长。

第三：沟通很重要及时的做好与家人的思想工作。细心观察他们的思想动态，以便及时掌握他们的想法与意见并做好记录积极反馈。

第四：一个企业的营业目标永远是业绩为先，服务至上并要做到好的业绩，服务水准尤为重要现在的顾客不单单吃饱就好，他们对服务的满意度有更高的要求，怎样才能做到公司倡导人性化服务呢？那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急，微笑是发自内心的，只有你真正把他们当作看了你才能真正做到微笑服务这样你的服务就做到位了。产品也能达到顾客的要求，业绩自然也会提升，怎样和顾客做朋友，这也是我需要跟他们共同学习的地方。

第五：完成上级领导安排下来的各项事物，公司的发展势头迅猛，只有公司这个大家庭发展了，我们才会有更好的提升

自我的平台，现在有一个这么宽广的施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺，相信我总会成功的！

谢谢大家！

## 服务演讲稿篇二

大家好：我是来自烟柜组的xxx□每天的我总是在殷切盼望中、与顾客共同度过，用热情、真诚、爱心去满足顾客的需求。来到奥华已一年多，在于奥华共同成长的岁月中，我改变了许多，看到一个个顾客成为奥华的老顾客，忠实顾客，听到顾客对奥华的称赞，我非常的自豪。

我被我们的企业文化所吸引、所感染，对公司充满感激之情。工作中，服务好每一位顾客是我的责任和义务，让每一位顾客满意是我最大的心愿。上班时的我都是高高兴兴，我把烦恼留在家里，不允许个人的情绪影响工作，我用真诚和热情来迎接每一位顾客，顾客因此感受到快乐，我也会为此而快乐。若是服务上销售上由于自身的原因出现了失误，要立刻给顾客道歉，快速的补救，在最短的时间内给顾客一个满意的答复。

5月3日是周日，一位顾客走到柜台前来说他是外地的来这看好友，要送两条烟，问我山东名烟有哪几种，那种卖的好，口味好，让我给介绍介绍，然后我一一作了介绍，最后他选中两种烟，让我帮他拿主意哪个好，我没有正面回答他的问题，只说两种卖的都很好，这是两种口味焦油量不一样。恰巧当时奥华搞活动抽奖，我给顾客详细介绍了此项活动，并预祝他中奖，顾客很高兴得到了这么多信息，立即买下了那两种口味的香烟，还对我说谢谢，其实工作中没有不满的顾客，只有不称职的服务，顾客总是容易感动的。

每天的我们在人来人往中度过，重复着同样的工作，接待着不一样的顾客，在每一位顾客身上都能学到很多东西。我爱

我们的奥华，选择了这份工作也就是选择了服务，认真工作，和奥华一起进步，成长。为了我们奥华美好明天而共同努力！

我的演讲完毕谢谢大家！

## 服务演讲稿篇三

“一年好景君须记，最是橙黄桔绿时。”金秋的渭北高原已进入收获的季节，美丽的漫泉河畔西电成教的莘莘学子们，即将告别渭北国防教育基地踏上新的征程。此时此刻，我内心深处涌动着无数的感动和难忘。最难忘，这五十个日日夜夜同学们的坚强和自信，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜渭北国防教育基地晋主任、董部长和全体教官、全体为我们学生服务的后勤人员的奉献，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜留守渭北国防教育基地的代课老师、班主任老师的忘我工作精神，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜学校领导和全体老师时时刻刻心系基地莘莘学子，无数次的感动着我。此时此刻千言万语都难以表达我感激之情，请允许我向全体同学、基地领导、老师、瑞德教育(集团)的全体同仁致以最崇高的敬礼！

时光飞逝，转眼间我们在渭北国防教育基地的“封闭式考前强化及军事化训练”就要结束了，在这里学校学校领导让我作一个工作总结，可是写在纸上的一切都显得是那样的苍白，那样无力，而印在我内心深处的却是那样的厚重，那样让人难以忘怀。

感动之一

是同学们的坚强自信、刻苦学习，让我无数次的感动。

在金秋八月，这个曾经诞生了国际主义战士的绿色军营，一夜间突然传来了朗朗的读书声，这正是立志报考西电成教的莘莘学子们，在这里接受“封闭式考前强化及军事化训练”。

五十天来同学们刻苦训练，认真学习，大家以坚强的意志，接受着这从未有过的学习方式。同学们挑灯夜战，成立学习小组互帮互助，代课老师认真备课，精心使教。炎热的夏日里，同学们挥汗如雨，坚持在教室里学习，没有一个人缺课，没有一个人迟到，大家共同信守着一个承诺：“背水一战，备战成考”。张鹏飞同学用自己辍学一年打工的亲身经历告诉大家必须刻苦学习改变命运，他还主动担当起英语学习小组辅导员，用自己一年打工生涯中如何学习英语的方法，调动大家学习英语的兴趣，帮助大家学好英语。

坚强和毅力给我们的学习增强了信心。无数个学习中的点点滴滴构成了我一次次的感动。

7月21日，军训刚刚开始的第一天，张莹同学就病倒了，高烧39.8度，打完针还躺在床上时，张莹的妈妈打来电话，车都准备好了，要来基地看她，张莹却坚强的告诉妈妈说“您不用来，放心吧，老师照顾的很好，我已经好了。”第二天就投入了紧张的训练，直到今天张莹同学没有请一天的假。

张莹，张鹏飞同学在8月13日的班委选举中，被当选为学习委员。由于有一大批像张莹，张鹏飞他们一样的同学，在这五十天的学习中，珍惜一次次学习机会，不放过一分一秒的学习时间。使我们绝大多数来基地学习的同学，学习成绩有了明显的提高。在这段学习过程中，我们对一班的同学进行了2次考试，二班的学生进行了一次考试，通过对一班同学2次考试成绩的对比，我们惊人的发现，参加2次考试的同学，97%的同学第二次考试成绩比第一次考试成绩都有了大幅度的提高。有30%的同学成绩提高了30分以上，60%的同学的分别提高了10-20分。刘俊峰同学2次考试总成绩名列全班第一。最让人感动的是于硕同学第二次考试成绩比第一次考试成绩增加了80分。数学第一次考试仅仅考了20分，然而通过2周的学习之后，第二次考试数学单科成绩达到69分，这是一个惊人的成绩，这是一个质的飞跃，让我们一起为于硕同学鼓掌

加油把!当然,不仅仅是于硕,还有武聪同学,第二次考试成绩比第一次增加了60分,郭凌凯,刘焕,同学增加了57分,姚坤、武秀丽同学增加了44分,李宏平,陈佳,等九名同学增加30分以上。恕我不能在此一一列举,请我们亲爱的同学们再一次伸出你们的双手,为我们这些刻苦的同学们鼓掌吧!

正是这样,同学们把信念留在心中,把基地作为课堂“惜光阴百日犹短,看众志成城,拼搏第一,细安排一刻也长,比龙争虎斗,谁为争峰”正如段芙蓉同学所说的那样:“我以为我很勇敢,所以我步入了这样的一段生活,后来我发现,我很幸运,有了这段经历”。这就是对我们这个特训营最好的总结。

同学们,每一个人都是一座山,世界上最难攀登的山其实是我们自己,往上走,哪怕是一小步,都是一个新的高度,希望我们全体同学经过此番历练,都能够攀登上理想的巅峰。

在这里我有一个希望,那就是希望大家能把在基地培养出来的优良品质,在基地锻炼出来的特别能忍耐、特别能吃苦的精神,把在基地学到的讲文明、懂礼貌,团结友爱,勤奋学习的良好习惯,带回西安,带到今后的学习和工作中去。大家说能不能做到,(能),请给自己一个掌声!

## 服务演讲稿篇四

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,则是一个人内心真诚的外露,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！

## 服务演讲稿篇五

各位领导、各位评委、各位同事，大家好！

我是来自电信公司中的维系经理，今天，非常荣幸能够站在这个演讲台上，今天我演讲的题目是：《用心服务到永远》！

“用心服务”，这四个字对我们来说，一定是再熟悉、再简单不过了。可怎样把这四个字的意思切实地体现在我们的工作中，体现到我们的行动上呢？还记得刚来电信的时候，领导和同事深切的告诉我，到岗位后你要尽快熟悉业务，做一个“用心服务”的好员工。当时我曾浅薄地认为“用心服务”就是加班加点牺牲休息时间，或为了工作置带病的身体于不顾而忘我投入的表现。为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，虽然吃了一些苦，做出了一些牺牲，但是付出就有回报的。在短短的时间内我对公司的各项业务知识熟记在心，如今在工作中我已能够用我专业的知识为客户提供最优质的服务，使用户在享受电信优质服务同时有一种犹如回家般温暖的感觉。

我时刻都铭记“用户至上用心服务”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”是我的座右铭。我知道，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。记得有一次回访高端用户的时候，用户问：你们的电信还有什么呀？我回答她：“我们还有宽带，手机，固话。。。？”从电信的起步到和联通的重组给她做了详细的介绍。她说：“你们的宽带怎样 我用的是网通的总掉线烦死了”！我说：“我们的带宽是4m的而且还送手机，还送话费，您现在有时间吗？我去您家再给您详细的讲讲，她说：“你在哪”我说：“我在营业部”，她很高兴说我半小时就去，我在系统里详细的查了她的资料，一会我见有一个女士过来了，我上前说：“您好！郭姐，我就是伟丽，里面请。”刚开始我没



有直奔主题，而是聊了一些别的。我们聊了一会，我才把手机拿给她我说：“郭姐像您这么有气质的，拿这款粉色的手机，两年宽带而且打电话又便宜，”她说：“好，就冲你的服务态度我要换”，就这样我们成了朋友。之后通过郭姐的介绍，我又办理3户款带，郭姐逢人就说我业务知识熟练、服务态度好。就这样我和郭姐从商情转为客从客情转为友情，我们成为朋友，通过这件事，使我明白要做好服务一定要做到四心：用心，耐心，细心，专心！

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。我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，一句温暖的问候，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，就是对我最好的回报。

经历了短短几个月工作的点点滴滴，在工作中也遇到了各种各样的客户，也学会了遇到问题能够通过各种不同的方法来为客户解决问题，虽然有时候自己受到了很多的委屈，但是为了让客户百分百满意，我不抛弃不放弃，最后能够得到客户的谅解，心里也是很甜蜜的。

我始终坚持以服务促发展，以服务维系客户，以服务创造价值的理念。我们深知维系一个老客户等于发展两个新客户，维系一个高价值的用户等于发展10来个低价值用户。如何做好维系挽留工作是每个员工所面临的一个难题。面对竞争对手的优惠政策、面对用户的诸多挑剔，更是耐心听取用户意见，提供个性化、差异化服务打动用户，用行动和真诚感动用户。

服务无止境，用心服务到永远，我们用心追求客户满意！我要以新的姿态，展示新的风貌创造新的业绩，真诚服务每一天！

谢谢大家！

## 服务演讲稿篇六

服务具有功能服务与心理服务的双重性

“服务”的这种双重功能性，表现在：服务不仅能够满足基本的功能服务，同时也应该满足顾客对于心理服务的需求。换句话说，服务是一种特殊的产品，区别于有形产品，服务具有自己的特效性质，为什么我们常说，服务也是产品，说的就是这个道理。

给大家举个简单的例子，我们都爱好旅游，那么旅行社的功能服务就是帮助我们解决食、宿、行、游、购等方面的实际问题，对不对？这就是功能服务，也是基础服务，也称为“硬服务”，如果一家旅行社只能为我们提供以上“硬服务”，我们会真正满意吗？如果不满意，旅行社具备竞争力吗？我们在旅行途中是不是更加期盼得到“品质、安心、价值、感觉、服务与文化”这些体验。只不过这些“期盼”没有固定的标准可以衡量，唯一衡量的标准就是我们的认可。那么我们期盼的，认可的就是心理服务的功能体现了。心理服务的特性还体现在服务的双关系理论中，那就是“服务即交往，交往即服务。”在这个理论中，服务是通过人际交往实现的，是轻松愉快的经历。

那么服务能带给我们什么呢？我认为至少有以下三方面：

1、服务带来差异化，差异化带来业绩。这种差异化的认可可以带来巨大的业绩。海底捞的成功就在于差异化的服务！全国电商平台有成千上万家，我们微折购平台两年不到，拥有用户4000多万，年销售额轻松上亿，成绩斐然，差异化竞争也是成功的原因之一。我们怎样利用差异化的产品，面对顾客提供差异化的服务，是值得我们思考的问题。

2、服务带来口碑，口碑带来业绩。如何达到了口碑效应，如何提升服务，改变客户认知。也需要我们认真思考。

3、服务带来忠诚，忠诚带来业绩，这一点更加毋庸置疑。

了解完服务，接下来我与大家一起探讨：怎样更好服务？

探讨这个问题前，我先跟大家分享两则小故事：

宁波有一座德国人修建的桥梁，叫灵桥。德国西门子建筑公司于1936年5月建成了大桥。采用当时最先进的欧洲技术，建桥总承包商即为德国西门子洋行。宁波市政府外事办公室的工作人员在20xx年下半年，曾收到一封来信。在信中，西门子礼貌地提醒灵桥70年的使用寿命已到，应对其进行精心保护。

20xx年岁末，上海市政工程管理局收到英国一家工程设计公司的信函，信中说，外白渡桥的“桥梁设计使用年限为100年，现在已到期，请对该桥注意维修”，同时还重点强调“建议检修水下木桩基础混凝土桥台和混凝土空心薄板桥墩。”发来此函的是英国霍华思厄斯金公司——上海外白渡桥100年前的设计与建造单位。其全部手工绘制的图纸，完成于1903年8月25日，中方存留的一套图纸共六卷，至今留存在上海城市建设档案馆。

这两则小故事令人感慨，更加令人感动。服务是一种责任。在社交电商中，我们天天面对的几乎都是微友，有熟悉的，更有陌生的，但每一个微友都是潜在的客户，都是有情感的。很多时候，客户满意是因为我们的服务达到或超过了客户的期望值，但这时客户仍然是一个理性的客户。如果我们工作再进一步，在情感上、责任上感动了客户，这时的客户就会变成感性的客户，一个感性的客户在做决策时往往会渗杂很大程度的情感因素，而对其它因素如价格等视而不见，对企业的忠诚度也因情感因素而大幅提升，其实很多时候感动客户并不复杂，我曾经经历过这样一件小事情，有个顾客买了一双59元的鞋子，但是尺码买小一码了，当时没买运费险，寄回去换货，需要承担10元的运费，顾客没跟我明说，但从

她聊天的信息中我揣摩到了她无奈的情绪：买个价位不高的鞋子就是图个性价比，如果换货无形中多了10元的成本，如果退货，不但鞋没了，还要亏10元的运费。我立马转了10元对她说，“亲，不满意可以随时退换哟，直到你满意为止”。虽然这笔业务我没赚一分钱，但是最终她由顾客变成了我的忠诚粉丝。

服务其实是分层级的，底层是满意服务，然后是惊喜服务最后是感动服务。如果你能提供感动服务，那么你的顾客对你定会不离不弃了。

家人们，请记住这句话：“服务的最高境界，就是把自己当成顾客！”

再给家人们分享一个“铁杆与钥匙”的故事，

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解他的心。”每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁杆也撬不开。作为服务者，只有了解顾客所思所想，才能将提供的服务化作一把细腻的钥匙，进入顾客的内心，提供顾客所期待的服务。

谢谢大家！

## 服务演讲稿篇七

我叫xx是来自x宾馆x部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱——这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。

然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到x宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时候客人回来了，看到我有些不高高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清

洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一

丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可不休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为我们给集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不仅用汗水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨炼了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。

为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环的检查方式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回

来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来我一定住在你们这里”。

几年来的磨炼，我越来越发现这平凡的岗位深深地吸引着我。岁月悠悠，时光流转，我对这份工作的热爱也一天天的在增加。因为从件件的普通小事中，让我清楚的看到和了解到服务工作中的闪光之处，许多的酸甜苦辣，让我体味到人生的真谛和价值，说到这里，我禁不住要用心告诉大家。我爱——这平凡的岗位，这是我无悔的选择！

## 服务演讲稿篇八

你们好！

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心



得和大家交流，我感到非常荣幸。

而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

## 服务演讲稿篇九

大家好。

“人无笑脸莫开店”是我国古代经商的经验之谈；微笑服务也已成了当代中外企业经营的法宝。

有人把产品的销售过程分为两种性质服务，销售本身是“硬性服务”，与顾客接触过程中是“软性服务”。若想买卖做的成功“笑里藏刀”，“刚中柔外”必不可少。

在推销我的商品时，最使顾客直接感受到满意的，还是我们销售人员的一张笑脸。面对温暖入春的笑容，顾客首先会感觉的受到人格上的尊重，无形中也立即缩短了彼此之间的距离。如果对顾客板着冷漠的苦瓜脸，好像欠了泥债似的，顾客怎么会有心情买你的商品呢！

笑，不仅是服务作风，也是竞争的手段。与消费者和社会上各部门保持良好的关系，是极为重要的无形财富。

有的生意人平时还懂得笑，可遇上心情不好或身体太累时便笑不出来，态度生硬，还不如早早关门打烊。要知道：笑不仅是职业道德，也是维护自己生存应尽的义务。

笑即热情服务，有下列十大意义：

一、把每一位顾客当作自己的亲友；

二、把顾客的批评和牢骚视为神圣的语言；

四、不可强迫推销，要为顾客着想；

五、接待退换货的顾客，同时买货的顾客一样热情；

六、在顾客面前不要训斥促销人员，这等于赶顾客出门；

七、缺货是商店的过失，不仅要向顾客道歉，还应送货上门；

微笑就像闪亮的小花，像夏日如水的清风，像秋天高洁的云朵，像冬天温暖的阳光，微笑是理性的成熟，使进取的活力，是开拓的动力，是不远的成功。

谢谢大家。