

最新客服部演讲稿(优质7篇)

演讲稿是演讲者根据几条原则性的提纲进行演讲，比较灵活，便于临场发挥，真实感强，又具有照读式演讲和背诵式演讲的长处。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，我们一起来看看一看吧。

客服部演讲稿篇一

大家好！

首先，我向大家做个自我介绍。我叫xx□汉族，今年33岁，本科学历，现任龙门分局副分局长。时光飞逝，转眼间离我上次参加竞聘已经过去了整整三年的时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局的管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新的岗位：营业客服班长。

我从进入电信公司以来，一直工作在一线，从山区到丘陵，从乡镇到县城，所以我了解一线营业员所需，熟知一线用户所想。对于营业员，要严格按照公司的各项规定来要求他们。营业厅陈设，服务用语，工作态度，衣着打扮，资料录入，资金归集等等，样样都要做细做精。对于用户，我们要耐心介绍各项业务，推荐合适的业务类型给他们，能办理e9的绝不办理e8;能办理融合业务的绝不办理单产品。

boss系统的业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务的政策我都熟知，能够及时准确的宣传给用户。资金的归集稽核以及资料的录入我都能自己操作。

因为一直以来长期工作在基层，长年累月面对不同类型的客户，经过长期的锻炼，在面对各种客户挑剔的时候可以从容不迫的应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文

来报道各种典型的案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘的优势。如果我今天的竞聘成功了，我将在新的工作岗位上一如既往兢兢业业的努力工作；如果没有成功，我会找出不足，加强自身的学习，期待下次的成功。

谢谢大家！

客服部演讲稿篇二

大家好！

首先，我向大家做个自我介绍。我叫刘松，汉族，今年33岁，本科学历，现任龙门分局副分局长。时光飞逝，转眼间离我上次参加竞聘已经过去了整整三年时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新岗位：营业客服班长。

我从进入电信公司以来，一直工作在一线，从山区到丘陵，从乡镇到县城，所以我了解一线营业员所需，熟知一线用户所想。对于营业员，要严格按照公司各项规定来要求他们。营业厅陈设，服务用语，工作态度，衣着打扮，资料录入，资金归集等等，样样都要做细做精。对于用户，我们要耐心介绍各项业务，推荐合适业务类型给他们，能办理e9绝不办理e8，能办理融合业务绝不办理单产品。

boss系统业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务政策我都熟知，能够及时准确宣传给用户。资金归集稽核以及资料录入我都能自己操作。

因为一直以来长期工作在基层，长年累月面对不同类型客户，经过长期锻炼，在面对各种客户挑剔时候可以从容不迫应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文字来报道各种

典型案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘优势。如果我今天竞聘成功了，我将在新工作岗位上一如既往兢兢业业努力工作；如果没有成功，我会找出不足，加强自身学习，期待下次成功。

谢谢大家！

客服部演讲稿篇三

各位领导、各位同事，大家好！

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫××，是××××公司客服中心的一名受理员，自××年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的

《商务礼仪》、《××各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

（……举一实例说明工作的热情与认真）。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个××人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

（……再举一个实例来说明自己在工作中的真情）

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些

伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们的反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

一分汗水，一分荣耀，我的努力不仅得到了用户的肯定，也得到了公司的认可。

此致

客服部演讲稿篇四

大家好！

通过这次演讲，锻炼自己的能力、展现自己的才华。与大家交思想，我相信，通过这次竞聘活动，必将使我站下一步的工作，展现一个良好的开端。

竞聘客服中心这个职位，我认为自己具有以下几个方面的有利条件。

- 1、我具有正直的人品、良好的修养以及完善的工作作风。我在为人上，胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，始终认为：“沉默是金，忍让是银，帮人是德，吃亏是福。”在个人修养上，我认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生个俱来的而是经过不断学习修练培训出来的。所以，平时

我只要有空在不影响工作的前提下，读书，习字画，从没有一日闲过，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。在工作作风中，能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。

2、我具有较全面的组织、协调工作的素质和能力。识大体，顾大局，处理问题较为周全，工作认真负责。具有团结同志，正确处理与领导和其他同志的关系的素养；做工作，办事情，能够做到思路清晰，行止有度，头绪分明，恰到好处。在肥西开展社教活动时，一个人负责有几千人的一个大村，在各种复杂的情况下，独自一人组织完成了从宣传动员，查对财目，公开选举到组建新的村班子的各项艰巨任务，受到当地群众的热烈欢迎和领导的表扬。在通信科、政秘科、公司工作期间，也都能较好的处理协调好与上下左右的关系，没有出现过大失误。

3、我具有熟悉客服中心业务和具有通信专业知识。十几年来从通信科到政秘科，从政秘科到公司都负责过工作，各方面比较熟悉，而且都能轻松的应对自如。我在部队的专业是通信，具有客服中心必须同具有的专业知识和素质。全省单边带电台演练中，就全程参与了规范化服务比赛，顺利地完成了这次任务。

4、我具有较好文字综合能力，同时已通过全国计算机中级水平。

如果这次各位领导信任我，到任后我将认真做好工作。具体为以下几点：

1、摆正位置，做好配角，当好参谋。

副职的主要职责，对中心里的全面工作，要尽其所有，收集各种信息供主要负责人参考，向主要负责人提供各种建议和

主张，帮助站长顺顺利利做出决策。要有统筹兼顾的思想，当好中心里的协调人，使做出的决策能符合大多数人的意愿。总而言之，要做到尽职不越权，帮忙不添乱，补台不拆台。

2、天时不如地利，地利不如人和，家和万事兴。只有团结，工作才形成合力。平时工作难免有产生误解、矛盾和摩擦。所以要协助站长拓宽和疏通民主渠道，遇事和大家商量，虚心真诚地听取群众意见。兼听则明，偏听则暗，做领导和群众之间的协调人，多和大家交心，交朋友，一碗水端平，努力营造一个相互信任、相互帮助、相互理解的人际关系，和谐的工作环境。既高度民主，又有高度集中，又有个人心情舒畅的工作氛围。

3、上岗后要以服务为目的，不以争取为目的，我始终认为当领导就意味着吃苦在前，享乐在后，只有奉献，不能索取，排除杂念，要想群众之所想，急群众之所急，公正廉明，经常和群众换位，想想群众的感受，事关群众个人切身利益问题，要尽量让给群众。同时用自己的人格魅力，做好表率作用，孔子在《论语》中就有“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”领导者必须培养正气，以身示范。我的座右铭就是：“律己足以服人，量宽足以得人，身先足以率人”。

最后，我表个态，如果领导和大家把我推上这个岗位，我将珍惜这个机会，用心，用情、用良心干好工作。反之，不能上岗，我将一如既往在以后的岗位上尽心、尽力、尽职、尽责。无论结果如何，我都始终会“老老实实做人，扎扎实实做事。”言必信，行必果！谢谢大家！

客服部演讲稿篇五

大家好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

在毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

首先，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩 第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！ 第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短！

以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢大家！

客服部演讲稿篇六

大家好！

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫，。我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的

魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他最大的潜力，这样才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。

客服部演讲稿篇七

大家好！我是来自.....项目的__，我很高兴今天可以在这里与在座的各位一起分享学习，今天我竞聘的岗位是项目副经理。

首先请大家看一下，这是目录，下面是我的个人简介：

与业主接触的第一线做起，丰富了我的处事应变能力，能够及时掌握业主的需求，并经历公司的三标体系认证与erp上线等工作，丰富了质量管理体系，办公软件及erp系统的使用经验与技巧。

三年前，我融入.....时代的团队，深刻理解.....的企业文化，并结合自身的优势，主动发挥到工作中，我坚信“没有优秀的个人，只有优秀的团队”这个理念，在项目中组织各种培训，主抓服务理念的形成，大胆锻炼项目同事的沟通技巧，发扬团队协作能力，优秀的完成公司下达的指标。

20__年，公司总部决定开展三标体系质量认证与北京市示范小区评审工作，期间，我主要负责项目各部门资料的整理，补充，审核工作，深刻了解了各个标准，并将需要注意的事项，需要整改的细节总结后在项目进行培训，要求各部门理解后一起执行整改。

20__年开始从事第一份物业管理服务工作至今，从最基层的客服助理到客服主管，再到现在所做的项目负责人，多年的物业服务经历带给我的不仅仅是积累了工作经验，重要的是让我找到了事业的发展方向。现在的我热爱物业这个行业，热爱.....这个公司，热爱我现在所做的这份工作，我怀揣着“专业做管理，敬业做服务，立足于物业管理行业前端”的远大梦想，在我理解梦想是信念、激情的源泉，有梦想就有目标，有斗志；有什么样的梦想，就有什么样的可能。所以我会继续坚持学习，完善自我，我坚信我会是赢得梦想的那个人。

下面是我对自己的一个分析，我的优势大致分为这6个方面：首先是我的年龄与性格，在我看来30岁正是一个奔放的年龄，对新事物新知识求知若渴，生怕落伍，对前辈们的优点长处便看在眼里，记在心里。另外我觉得不怕失败，勇于实践、敢想敢为。同样也是因为这个年龄，更渴望能担当起更重的工作和责任。我觉得性格方面呢！我做事果断，能够冷静处

理分析，思维敏捷，很好的判断力；性格开朗大方善于交往，工作责任心强，能团结同事、服从领导安排，具备较强的综合组织、沟通协调和临场危机处理能力。

沟通能力：我觉得做物业这个行业，主要的沟通能力体现在于业主的交流中，在20__年主要做了这些事情，在遗留问题未彻底解决的情况下，与其中7户业主同意先缴纳了20__年物业费旧欠，之后紧跟踪遗留问题的处理进度，如遇到施工方不能及时到场，便同项目工程部一起到现场处理力所能及的问题，等待问题解决后马上缴纳了20__年度物业费。物业费旧欠清缴：自13年9月接任..项目负责人后主动对物业费缴纳的业主进行沟通协调，20__年欠费业主共计20位业主，逐一进行走访沟通，截止现在19位业主已经缴纳完欠费并同时缴纳13年度物业费。13年度物业费收缴：定期组织客服部与工程部一起培训，讨论物业费收缴方法，并且全员参与收费工作，及时排解问题，主动了解沟通，解除20户业主心中的矛盾误会，共同努力下20__年收费率达到了99.55%。

物业服务的意识：要了解业主所需，提供服务。就好比医生讲究对症下药，我觉得要了解管理区域内的业主需求，业主生活习惯，对其提供相关服务。大家可以看到如图片显示：结合业主需求我们自行修理了东门外的小路，元宵节组织社区文化活动，下雪后对园区内的道路进行清扫。20__年..400客服中心及前台接单将近3000余件，全部闭单，另外全年共代收快递4000余件。

物业管理服务经验：

团队协作的精神：物业服务工作涉及到方方面面，包括社区房屋管理、设备管理、绿化管理、安全消防管理、环境管理及公共服务、专项服务等于一身。没有一个人能胜任所有的工作，只有项目部的全体人员共同努力，才能完成所有的工作。因此，我深刻明白工作中重视项目团队的建设。采取各种方式建立亲密协作的合作方式，建立和谐、融洽的工作氛

围。要发挥团队的能量，避免“一个人是条龙，一群人是条虫”的悲剧，充分激发每个职工的工作热情，调动每个人的工作积极性和主动性。

关知识有待增强，全面提高物业涉及各部门的相关知识。物业经营不能仅仅靠物业费收入来源，还需要提升物业多种经营理念，发挥创新意识来增加收入。这些都需要我继续努力完善自己。

下面是我对现在所做工作的一个认知，作为项目副经理，需要带领全体管理人员，全面实施和践行公司的各项管理制度和服务理念，按照项目的实际情况，组织制定和实施各项物业管理方案，全心全意为全体业主做好物业服务，实现公司的各项目标。这就要求作为管理者首先应该具有强烈的事业心和责任感，同时要有勤奋工作，开拓进取思想品德，要了解项目的各个角落及工作重点方向。

在这段时间，我发现确实存在一定的问题，比如设备机房的一些问题，设备机房是园区的心脏，但部分的工程设备存在一定的隐患，质保期已过，现在陆续将会出现问题，在做好日常维保的情况下需要合理制定相应的应急方案。

第二对于团队整体的专业水平有待提高，我们将结合实际情况制定有效的培训计划，提高管理处自身员工的专业知识，行业意识。

第三物业费标准低，需要惟实创新，努力开拓多种经营。惟实：针对现象，面对现实，从实际出发，确实解决本质问题。创新：学习借鉴，不断自我突破。现在我们面对的现实就是物业费标准偏低，业主要求高，各项服务成本与能源支出高，很难达到收支平衡。那么在节能降耗，保证收费率的同时，我们要开拓创新积极引进营业外收入。

下面是我对今后工作的一个设想：仍然是围绕服务分为四大

块，

- 1、做好项目部的团队建设，努力提高管理团队的凝聚力和战斗力。
- 2、重视过程和细节管理，重点进行执行力的建设。
- 3、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成公司年度经济指标。
- 4、用服务感动客户，做好互动工作，加强与业主之间的沟通。

有位哲人曾说过：“每一份辛勤的付出之后，总会有得到收获后的喜悦。”自接管..项目整体的工作，我努力了，用心了，也取得了一些成绩，同时也遇到许多的困难，让我不断的反思自己的不足之处。但最为之宝贵的是领导给予我的信任，前辈给予我的知道，同事给予我的支持与帮助，让我学会在工作中寻找快乐，在劳动中获取幸福。今天能够站在这里，感谢今天的竞聘平台，感谢领导给我的机会，鼓舞着我为此奋勇争先，勤奋努力，扎实工作。我会坚持我的梦想，付之努力，做一个赢得梦想的人。

我的演讲结束，感谢各位的聆听！