

最新顾客满意度发言稿 客户满意度调查计划(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

顾客满意度发言稿篇一

日期：

审核：

日期：

核准：

日期：

客户满意度调查计划 调查目的：

通过对 2020 年度客户满意度进行调查，了解客户对我司的要求及建议，对我司的产品及服务进行持续改进。

1、产品质量（产品的性能、产品的外观、产品的包装）2、交付服务（交付的及时性、交付的准确性）3、质量服务（中断生产、质量趋势、配合态度、投诉回复及时性）。

调查小组成员及职责：

1、客户等级分类及资料整理 将客户分为 a□b□c 类，具体按《客户等级分类管理制度》实施。整理好客户资料，确认电话、传真、地址的准确性。

2、调查问卷的发放 打印出《客户满意度调查表》，用传真的方式发给所有客户，若有客户传真有问题无法收到传真件时，应及时与客户取得联系，通过邮件的形式发给客户。

3、调查问卷的回收 发出的《客户满意度调查表》应在 10 个工作日内进行回收，回收的比例□a 类客户不少于 80%□b类客户不少于 50%□c 类客户不少于 20%，并且汽车客户的客户满意度调查表必须回收。

4、调查问卷的整理 将收回的调查表进行数据整理，将客户给出的等级换算成原始分数，然后将评分进行汇总，并根据《客户满意度监测控制程序》中给出的评分准则算出最终的客户满意度分数，最后将客户文字性的批评和建议内容汇总起来。

5、调查问卷的分析 根据客户满意度调查得出的调查结果进行分析，看客户满意度调查的各项内容是否达标，若有不达标项，分析其产生的原因，并提出改善措施，对于客户提出的文字性的建议，应该给予足够的重视，并提出相应的改善措施。分析完成后汇总成《客户满意度分析报告》，交由市场总监审核。

客户满意度调查程序

满意度调查

满意度调查整改措施

食堂满意度调查

患者满意度调查

顾客满意度发言稿篇二

梅赛德斯-奔驰的发展，全世界都有目共睹。100多年来，在全世界梅赛德斯-奔驰这一品牌拥有近数百万名忠实顾客，他们拥有着上千万台梅赛德斯-奔驰汽车。这些人不愿驾驶任何其它品牌的汽车是因为他们对梅赛德斯-奔驰的传奇充满敬仰，和对梅赛德斯-奔驰不断改写的最新章节-最新时尚车型情有独钟。

本文通过整理一有研究，从客户满意度评价体系、调查方法以及数据采集等几个方面，简述了目前桂林市的有关梅赛德斯-奔驰客户满意度，总结出关于梅赛德斯-奔驰客户满意度的现状、存在不足、发展前景等内容。最后，为梅赛德斯-奔驰客户满意度研究提供一个科学的方向。

1.1 调研报告研究的背景

中国改革开放30年以来，创造了巨大的经济成就，随着近几年中国汽车市场尤其是豪华汽车市场的高速增长，豪华汽车市场竞争日益激烈，豪华汽车企业在竞争过程中的着眼点正在悄然发生着变化。

作为世界上最成功的豪华汽车品牌，梅赛德斯-奔驰从诞生伊始，让三叉星徽闪耀全球就成为其永不放弃的梦想与追求。从第一台国产奔驰C260下线以来，6年间奔驰在国的年销量已经从不足一万台跃升到20xx年的xx8xx8台，20xx年4月在中国大陆地区交付超过17,180辆，同比增长56%。所以相比在中国汽车产业发展相对正在上升的趋势而言，好的销量不仅是奔驰追求的目标，更完善的客户满意度也成为了奔驰扩大其销量以及形成良好口碑的重要因素。提高顾客满意度实际上就是要提高和改进经销商的服务质量，如何测定顾客对经销商的服务是否满意，如何考察经销商在销售和服务的同时是否执行厂家标准，研究顾客满意度就有了很重要的意义。同时客户满意度会给客户带来感性价值，使客户愿意为他们

付出较高的价格。良好的顾客满意度不仅使得企业拥有较高的利润，又使得企业有更多的资源来持续改进对客户的服务，形成良性循环。

顾客满意度理论模型已经在瑞典、德国、美同等国家建立，并显示出对国民经济绩效的预测作用。不仅为宏观经济针理提供客观依拐，而且为微观企业经背提供决策支持。国外顾客满意度的研究与应用及其在其国家经济生活中所起的巨大作用引起了我国政府主针部门和专家的高度重视。国内不同行业的顾客满意度评价指标百花齐放。

1.2 研究的目的

通过实施客户满意度战略，汽车经销商把战略重点转向客户，通过不断改进服务来增加对客户价值，让客户产生依赖感，超过竞争对手，这个过程会增强企业竞争力。而且汽车经销商从本质上来说属于服务行业，企业的产品本身就是企业所提供的服务，通过开展满意度评估，可以引导经销商建立以客户满意度为目标的新的经营战略，大大的增强企业在新市场环境下的竞争力。

奔驰一此对经销商强调“全员满意度”概念，也就是说要求经销商内部业务流程、部门利益协调、员工的工作着眼点和工作态度都要为追求客户满意服务，从门卫见到客户的第一个招呼到财务人员的收款时间到给客户品尝的咖啡口味都会影响客户满意，客户满意作为汽车经销商新的经营战略和文化理念被全体员工认同和接受后，员工的素质将发生巨大变化。实施满意度调查，汽车销化企业员工可以了解到顾客对产品：的需求和期望，有助于增强市场观念和服务意识，有助于增强危机感和紧迫感。在这个过程中员工的职业化素养和社会价值都会得到提高。

2.1 调研方法

本次调研主要使用文献阅读研究和问卷调查法。文献阅读研究法是指通过阅读相关文献来了解梅赛德斯-奔驰客户满意度情况，并对梅赛德斯-奔驰进行相关历程和现状进行了解，总结出研究中存在的问题，并从这些存在的`问题着手。问卷调查法主要是通过内容明确、表达清晰的调查问卷让被调查者根据实际情况填写，获取梅赛德斯-奔驰对客户满意度各方面数据累计分析，从而收集研究所需数据的方法。

2.2统计方法

采用管理统计中描述性分析。管理统计中描述性分析是指对调查总体所有变量的有关数据做统计性描述，以发现其某些内在规律的分析方法。

2.3调研方案设计

第二步：问卷设计。根据文献研究得来的数据设计

第三步：问卷调查策划方案。确定分工，地点，时间，对象，花费等

第四步：数据分析。介绍调研的分析方法和分析方案等

第五步：调查结果。将调查的数据以及分析结果进行归类总结

经查阅文献后，汽车市顾客满意度主要包括产品的满意度和服务的满意度。

产品满意度包括对质量、价格、性能、车型外观的设计四方面的满意度。性能是顾客优先考虑的第一个因素，它包括安全性、舒适性、刹车性能、环保性能、百公里实际油耗这几个方面的内容。在考虑完质量和价格后、顾客还会考虑车型外观设计，而车型外观设计方面主要包括车型外观、车内空

间、内饰。

服务满意度主要包括顾客对销售时的服务和销售后的服务的满意度。销售时的服务包括：销售人员的服务态度、销售人员的业务水平及专业知识、购车流程便利型、接车顺利行、付款方式、汽车金融服务这几方面的内容。售后服务主要包括：维修人员服务态度、维修人员业务水平及专业知识、配件质量、配件价格、维修质量、维修价格、维修及时性、维修便利性、维修期间提供替代车情况、以及经销商所提供的免费保养次数。人们现在更多是考虑售后服务。

适情况、休息场所舒适情况、场地清洁情况。企业形象包括：企业信誉评价、品牌形象、员工形象。附加价值包括：顾客投诉处理情况、是否继续购买、是否推荐他人光顾。我认为企业环境、企业形象都会影响顾客的满意度，而顾客投诉处理情况将会受到很多顾客的关注。

汽车市场满意度包括销售满意度、汽车性能满意度、质量满意度和售后服务满意度。

1、影响汽车市场顾客满意度的因素

一是汽车的外部质量，包括汽车的整体造型、密封性和漆面质量；

二是内部质量，包括内部空间、舒适性和空调性能；

四是售后服务；

五是养护费用。

3、样本确定

那么在客户满意度调查中具体如何确定呢？在实际的操作中，

我们使用了范围很广的是抽样调查方法，抽样调查与普查方法相比，抽样具有以部分推断总体、时效性强和调研成本低的特点，也克服了一些传统的调查方法，如重点调查、典型调查）的主观性、随意性和代表性不强等弱点，是较为科学和客观的一种调查方法。

在本次对梅赛德斯-奔驰汽车满意度的调查中，我们选择了非随机抽样中的判断抽样。判断抽样是指根据调查者的主观判断进行抽样，或由该领域内有经验的专家选定样本。而我们选择了桂林市最为繁华热闹的十字街，根据我们的调查者的主观判断来选择。

4、问卷设计

这次的调查问卷我们针对梅赛德斯-奔驰客户，囊括了对梅赛德斯-奔驰汽车的看法、注重梅赛德斯-奔驰哪些方面以及愿意选择的售后服务的场所等主要内容。其中对梅赛德斯-奔驰的关注包括之前是否关注过梅赛德斯-奔驰、了解的渠道、对梅赛德斯-奔驰这个品牌的印象以及选择梅赛德斯-奔驰这个品牌的初心。注重梅赛德斯-奔驰哪些方面包括有购车时车辆颜色的选择、购车时是否会先试车、购车时会更注重哪些方面以及购车的用途。愿意选择的售后服务的场所包括是否去过本市唯一一家梅赛德斯-奔驰授权经销商桂林龙星行汽车销售服务有限公司以及做保养是会选择去4s店还是其他地方。

这份问卷每个问题都有相应的选项可以选择。

5、问卷调查分析

此次客户满意度调查总共发放30份问卷，收回30份，其中有效问卷30份，有效率100%。

1. 您之前有关注过奔驰这款车吗？

a有（80%）

b没有（20%）

2. 您通过什么方式去了解奔驰？

a汽车之家□56%□ b到店咨询□17%□ c车展 □13%□ d朋友之间的介绍（13%）

3. 您对品牌的总体印象？

a 非常满意□17%□ b满意□53%□ c一般（27%）

d不满意□3%□ e非常不满意（0%）

4. 您选择此品牌的原因是什么？

a舒适性 □23%□ b安全性□23%□ c动力性□17%□ d 品牌知名度□30%□ e经济性 □3%□ f其他（4%）

5. 您买这品牌的车会选择什么颜色？

a黑色□23%□ b蓝色□17%□ c白色□23%□ d红色□33%□ e黄色（4%）

6. 您会选择到4s店进行试乘试驾体验（免费□□ a会（70%□ b不会（30%）

7. 您注重奔驰哪些方面？

a外观 □12%□ b内饰□30%□ c技术□17%□ d空间□7%□ e其他（7%）

8. 您购买奔驰的用途是什么？

a家用□40%□ b商务□47%□ c旅游（13%）

9. 你去过桂林龙星行汽车销售服务有限公司吗？

a有（40%□ b没有（是否会去体验
下）_____（60%）

10. 您一般选择什么地方为您的爱车进行保养？

a4s店（43%□ b大型修理厂□7%□ c汽车美容店□33%□ d私人
汽车修理店（17%）

6、调查结果分析

通过这次梅赛德斯-奔驰客户满意度问卷调查我们得出以下几点结论：

1、现代人们在选择获取车辆信息的渠道上，更偏爱在网上先了解其次才是去看实车。

2、梅赛德斯-奔驰厂商应在车辆开发研究过程在保证安全、舒适、性能的前提下开发更好内饰环境，以迎合现代人们的想法。

3、梅赛德斯-奔驰经销商必须重视客户满意度，防止优质客源的流失。

4、梅赛德斯-奔驰经销商必须要扩大宣传力度，争取提升在客户之间好评。

顾客满意度发言稿篇三

大家好！

x谢大家前来参加平安精英团队的x恩答谢会，我是一名普通的业务员，很荣幸有机会代表所有的业务员在此向各位尊贵的客人表达我们的谢意，此时我的心情非常激动，谢谢大家。

我是一名从业四年的业务员，回想四年前刚进入平安的我，当时在选择这个职业的时候，我并不知道自己能在这个未曾接触的行业中走多远，也不知道这个行业能带给我怎样的经历。是我年过花甲的母亲给予我肯定的信心，她说做保险很好，可以帮助人做好事。她和父亲工资并不高，但在十几年前就已经各自买了一份人寿保险，当时他们想的是将来有国家给的退休金是可以自己养老，再买份保险是预备到就算百年归老的时候也不给子女带来经济上的负担。听了这些话我很x动，因为我朴实的父亲和母亲从不会把“爱”这个字说出来，而他们超前的保险意识让我x觉到这份亲情深入骨髓，体贴而温暖，而且我明白，这也是我要强的父母在表示他们永远拥有不一般的自尊。虽然我也已经做了母亲，但我真的觉得沉浸在老父母的这份爱中我很幸福，所以我也很想向我的父母说声谢谢，谢谢他们无微不至的爱和关怀。也因为对他们的爱理解，我选择了这个职业，并且非常喜欢这个职业。

我们每一个保险业务员在进入保险业时，最初的工作的都可能遇到很多困难，很多人曾怀疑过自己是否适合这个行业，也可能曾经经历过迷茫，但我们谁都会忘不了自己签下的第一张保单，忘不了每一个客户信任的眼光，忘不了每一个客户家庭中那些让我们x动的关爱，是大家的信任和支持让我们一步一步坚定地走到今天，是每一位朋友真诚的鼓励与期许让我们不断地努力，去实现了我们事业的追求和梦想！在这里我想我们更应该x谢的是今天来到现尝为我们见证成长与荣誉的各位亲人、朋友、老客户们，可以这样讲，我们今天的一切都是你们给予的，再次谢谢你们。

有许多曾经陌生的朋友是因为关心家人而与我们结缘，因为信任而结缘，因为平安而结缘。平安的成长和进步是有目共

睹的，我们深深的知道如果没有公司搭建的坚实的工作平台，如果没有同事们的相互支持与全力配合，我们也不可能有今天的成就和自信。在平安的工作中，我深深的体会到平安不只是给了我们一份值得毕业论文荣耀的事业，更主要的是培养了我们完善的人格品质。在一进入这个行业之初，就告诉我们不只是一定要努力获取工作上的成功，还要成为一个优秀的人，更要怀有一颗感恩的心□感谢父母的养育之恩□感谢爱人的相携之助、亲友的鼎力支持及客户的全力帮助与信任。

寿险营销行业是世界上最伟大的行业之一，是一项我为众人服务，众人助我成功的事业，所以我们每一位从业人员都秉承着一颗感恩的心在努力的工作着奉献着，不论我们过去的工作取得了多大的成绩，我们都深深的知道这些都是在座的各位给我们的，你们是我们的恩人更是我们的贵人，再一次的感谢各位的光临□感谢大家的支持与帮助，我相信我们团队的每一个人会用我们真诚的服务来回馈大家，也请大家能一如既往的支持我们。

谢谢大家！

顾客满意度发言稿篇四

尊敬的各位领导、各位同事：你们好！

这次竞聘对我来说不仅是一个展示自我的舞台，更是一次锻炼、学习、提高的机会，相信这次竞聘将是我未来人生中的一大转折。

我叫，大专学历□20xx年毕业后 应聘进入中国移动金昌分公司□20xx-20xx年在 营业厅做营业员□20xx-20xx 年在 营销四部任业务经理□20xx年至今在集团大客户工作。在这 八年里我感受到移动大家庭的温暖，在这里学会了如何成为一名合格的客户经理，也在为客户服务的过程中实现了自我价值，

我为能成为一名合格的移动人而自豪。

我这次竞聘的岗位是“高级客户经理”。

我对高级客户经理的理解是：客户经理作为公司的代表，担负着公司与客户之间的联系，承担着多方面的职责，客户经理必须具备良好的思想道德素质和专业素质。

良好的思想道德素质首先要热爱企业，忠于企业；对待客户要主动热情，对于用户提出的问题要耐心解答，不能欺诈客户，更不能以不正当的手段或方式欺骗客户。其次，要树立“沟通从心开始”的服务理念，以“追求客户满意服务”为服务宗旨，培育自己吃苦耐劳、团结合作、乐于奉献的企业精神；在具体工作中，要真心实意为客户着想，全力以赴为大客户服务；要遵守企业各项规章制度和劳动纪律；对自己的工作具有自豪感，有敬业的精神，有为公司和客户负责的责任感；通过恪守道德，塑造客户经理的自我形象，探索大客户服务工作规律，创造高效能的工作业绩。

客户经理与客户打交道，除了具备一定的思想理论基础和文化素养，最主要的是精通移动业务，具有丰富的移动通信营销和服务技能，即专业素质。

练掌握各类品牌的资费情况，精通基本业务及新业务的使用方法，了解销售渠道及促销方式，熟知各业务的办理流程等。三要熟悉大客户市场，大客户市场是客户经理服务的基本舞台，了解其运行的基本原理和总体状况，是客户经理获得成功的重要条件。这主要包括现有大客户的情况、潜在大客户的情况、市场环境、市场占有率、竞争对手的情况等所有市场中关于大客户方面的知识。四要具有一定的市场营销知识，客户经理作为公司大客户营销与服务工作主要提供者，就必须了解市场营销知识，树立正确的市场营销服务观念，使客户真正享受到移动通信产生的有益效用，积极促使公司完成发展目标和发展战略。五要具有一定的法律知识，尤其

是电信法、消费者权益保护法等是客户经理必须掌握的知识。

这次演讲我虽然没有什么豪言壮语，但我相信有在座的各位领导、各位同事的帮助、支持和配合，我有信心、有能力出色地做好这项工作，当好一名称职的客户经理。坦诚地说，我关注竞聘结果，渴望参与成功。但我更重视参与的过程，因为对于我来说，参与的过程有时可能比结果更为重要。我想无论竞聘成功与否，都不会改变我对事业的执著。我爱这平凡的工作，而它确是不平凡的事业。

以上是我的竞聘演讲，谢谢大家。

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

今天能有机会参与竞聘，我心情非常激动。在这里，非常感谢县局(分公司)党组给我们创造了这次公开、公正、公平的竞聘机会，让我们可以在这里展现自己的风采，也给了我们一次交流的机会。同时，更要感谢多年来一直关心、帮助和爱护我的领导和同事们，是你们给了我信心和勇气，让我敢于站到这个演讲台上畅想未来。结合地区局(公司)、县局(分公司)机改，同时也是再次对我人生的一次考验，经过深刻的思考，我决定竞聘客户经理这一岗位。首先，让我感谢领导给了我一次在物流分库挂职副主任展现自我的机会，让我在人生舞台上展现自我，让我在挂职间学习、锻炼，提升自我。

一、工作回顾

xx年7月加入烟草系统这个大家庭以来，先后在等担任个不同的工作岗位，我都兢兢业业地干好每一项工作。特别是到物流分库以来，我用自己的大半时间在工作上，周末和其他时间，办公室里都能见到我的身影。

xx年11月在物流配送分库挂副主任以来，根据领导的安排我负责 一号工程 的管理、内务、仓储分拣、部门上传、下达，督促业务单据的审核、三标表格指导、归档，微机系统运行管理和部门工作计划、工作总结拟定和上报，微机员、核算员、配货员、仓管员的工作质量考核。在挂职物流分库副主任期间，我完善了部门仓储分拣制度、一号工程管理制度、一号工程和卷烟营销系统从开机到一天工作结束关机的操作流程，参与了大方分库从原有的41条送货线路整合到现有27条送货线路，为地区局(公司)实现 一个总库，两个分库 的线路整合打下了坚实的基础。

二、竞聘客户经理的先决条件

- 1、我曾经先后在、担任过不同的工作岗位，对各片区的客户进货、线路情况相当的了解，特别是在物流分库挂职以来，每月至少用7个以上的工作日程在市场走访或参与送货，走遍了全县36个乡镇，进一步增加了对客户的了解。
- 2、我只有近六年营销工作经验，但我个人认为并不是工作年限的长短就可以决定一个人工作是否能够成功的条件，所以我有坚定的信心去当一个合格的客户经理。
- 3、我营销员四级证书于xx年就获得，有担任客户经理的理论基础。
- 4、多次参加过省、地、县局公司举办的学习，于xx年获得县局(分公司)先进工作者 □xx年获县局(分公司)举办的卓越团队建设 优秀学员 。
- 5、我有过硬的计算机操作知识，懂得计算机各种表册的制作，更加熟悉卷烟营销系统。
- 6、我正年轻， 俗话说年轻就是资本 我有足够的经力和时间去做好自己的本职工作。

7、我爱岗敬业，对工作负责，工作近六年以来，每从事一个岗位，我都兢兢业业、认认真真地做，特别是在物流分库工作以来，我只要是接到办公室或各级领导的电话，我不分时间和地点都能往办公室赶，完成领导交给的工作任务。

三、竞聘客户经理上岗后的工作打算及思路

1、根据客户经理工作质责，完善客户信息资料，实施客户评价，提出客户等级变更的建议，收集市场信息，了解客户需求，撰写市场报告，认真执行品牌培育方案，实施卷烟品牌的培育工作。

2、按照客户分类及服务标准为零售客户提供服务。认真开展客户维护，实施客户等级提升。

4、在服务时间上争取差异，每天走访市场，能够为零售客户提供及时地、周到的服务，尽量在零售客户订货头天或订货当天走访该片区客户以便对零售客户做出相应的指导。

5、在零售客户心中要树立深刻的印象。深刻印象的产生可以体现在两方面：1、要与零售客户有良好的沟通并让零售客户认可你的服务和指导这样会加深客户我的印象。2、帮助客户解决问题加深印象。对待零售客户提出的各种问题能够及时地给予解答，出现困难要及时地帮助解决，这样会增加零售客户对我的好感和信任度。

6、和客户沟通的及时性。及时把公司政策、促销以及其他市场信息及时地传达给零售客户，以保障零售客户的利益。

7、学会双赢思考。在日常工作中不仅要从客我双方双赢的角度去想问题，更要想客户所没有想到的，站在客户的角度来想问题。只要你的建议符合了客户的心思，自然就成功了一半。

8、把零售客户当作我的亲戚、我的朋友一样的对待，为客户提供温暖般的服务。

9、对客户采用个性化服务，提高客户满意度。针对不同类型的客户，提供不同服务。

总之，要作一名好的客户经理必须学会和客户沟通，沟通渗透在与客户交往中的每一个环节，没有了沟通，就没有了人与人之间的交互作用，沟通无时不在。对于客户经理来说，沟通有时候要比技能更为重要，因此在与客户沟通交流中要时刻把握语言的如何运用，只有运用得当，沟通中才能准确地表达自己的意思，也能得到自己想要得到的信息。所以，我坚信我能成为一名合格的客户经理，希望各级领导和各位同事相信，给我一次展现的机会。如果我能竞聘到客户经理这一工作岗位，我将努力学习，认真执行各级领导的相关精神，按照我竞聘客户经理的工作思路去开展工作；如果我竞聘失败了也不气妥，服从领导的安排，将在自己的岗位工作上发挥自己的特长，将工作做得更好、更实。

顾客满意度发言稿篇五

你们好！

此时此刻，当我怀着激动的心情，站在这个挑战与机遇并存，成功与失败同在的演讲台上，我首先要借此机会衷心地应该说一声“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。正是大家的鼓励与支持给了我无比的勇气和信心，让我本着检验、学习、提高的目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。

站在大家面前有点瘦小的我，名叫xx[]稳重而不死板，激进而不张扬。我毕业于xx电力工业学校，现任供电所微机员[]xx年毕业后，到公司农网改造办公室工作，任职期间，克服了人

手少，工作量大等诸多困难，出色的完成了各项任务□xx年，网改结束，我竞聘到供电所微机员一职，负责发行、出纳、档案、客服等工作，任职期间，电费电量无一差错，现金出纳无一错帐、漏帐，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的肯定。

一方面我认为要担任“95598”客户服务员工作，一定有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，我从小在农村长大，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。我爱岗敬业，工作踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，不管干什么从不讲价钱，更不怨天忧人，干一行，爱一行，努力把工作做得最好。

二是有虚心好学、开拓进取的创新意识。我平时爱读书看报，谦虚好学，不耻下问，也学习了一些其他单位有关“95598”和优质服务的有关知识，在今后工作中要取其精华，去其糟粕，为我所用。另外能够熟练地使用计算机进行网上操作、文字处理和日常维护等。我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、干劲足，具有高昂斗志。

第三，我在供电所也担任客户服务工作，正所谓近水楼台。工作期间，为客户办理新装、增容、暂停等业务，接待客户时，做到了主动、礼貌、耐心、热情，并且仪容自然、大方、端庄，举止文雅、礼貌、精神。从未与客户发生过冲突，让客户高兴而来，满意而归。

另外，我语音清晰、语言亲切、语气诚恳，加之在供电所工作期间打下的良好基础，我相信我有能胜任95598客户服务员一职，如果能竞聘成功，我会不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。

第一、加强学习，提高素质。一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辨大是大非的能力。

另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

第二、扎实工作，锐意进取。既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把凌源的95598客户服务塑造成品牌服务。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

谢谢大家！