

2023年银行服务竞赛 银行柜员爱岗敬业 服务演讲稿(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。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

银行服务竞赛篇一

青春是人生奇妙的旅程，它像一颗流星转瞬即逝，但我却要努力让它成为生命中最美的时光。我是一名80后的辅导员，带领一群90后的青年。青春背后的青春，我要用奋斗去装点。

或许你会说，30多岁的人了，“青春已经过了一大半”，奋斗有什么意义呢？我想告诉亲爱的朋友们，假如把人的一生比作是时钟的24个小时，按照平均年龄80岁计算，一年是18分钟，我的人生时钟才刚刚上午10点。是不是比你想象的早了很多？才上午10点，我凭什么选择懈怠。所以我义无反顾选择了奋斗，我想成为优秀的辅导员，上得了赛场，下得了厨房，带得好学生hold住课堂；所以在繁重的辅导员工作背后，我还有论文、有比赛，常常忙得我晕菜。也许，有的人会说：“瞎折腾什么啊no做nodie”可是没有这扑扑愣愣的折腾，哪里能见到飞翔的精彩。所以。我的人生信条是“no做nofly”我是辅导员，青春背后的青春，我要做90后的榜样。所以，我就是要面对困难，去努力，去奋斗，哪怕有一天撞得头破血流，我也绝不回头。至少，等我老了以后想起这段青春时光，我可以嘴角上扬，骄傲地告诉我的孩子：看哪，这是我最美丽的青春时光，我为之勇敢过，奋斗过。

青春不怕失败，奋斗才最精彩。没有俞敏洪的三次高考，哪来现在的新东方；没有马云创业的梦想，哪来如今的淘宝网。李宇春、朗朗，都是青春偶像，每一位都是因为奋斗而美丽，

因为奋斗而发光。大学，为青春增添了无限活力，为青春注入了无限的能量。为了中国梦而奋斗就是青春硬道理。青春的奋斗路上有鲜花，也有泪水；有收获，也有失落。青春的奋斗路上需要爱的力量，我是辅导员，我用爱陪伴你青春的成长。

该奋斗的又岂止是青春呢，当我们看到年过花甲的企业家王石计划第三次征服珠穆朗玛的时候；看到74岁从监狱保外就医选择创业的褚时健老先生的时候；看到94岁高龄仍然奋战在教学教学第一线的周小燕教授的时候，我们，作为当代的年轻人，有什么资格选择享受。96年前中国的年轻人用五四运动谱写了一曲青春的赞歌，96年后的今天我们仿佛还能感受到那历史脉搏的跳动，这是青春和奋斗穿越历史的共鸣。96年后的今天，改革的历史需要我们用奋斗去书写。习告诉青年：“只有进行了激情奋斗的青春，只有进行了顽强拼搏的青春，只有为人民做出了奉献的青春，才会留下无悔的青春回忆”。

现在，青春是用来奋斗的；将来，青春是用来回忆的。我们是拥有光荣传统的中国青年，我们一定会不辜负党和人民的殷切希望。奋斗的青春最美丽，我们要用奋斗的青春在实现中国梦的历史征程上奏响最华美的乐章。

谢谢大家！

银行服务竞赛篇二

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！

银行服务竞赛篇三

作为一名在柜台的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是银行的生命。下面就由本站小编为你分享银行员工服务演讲稿范文，欢迎欣赏。

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”。

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。

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!

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。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解, 但还是请求支取20xx元现金, 否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况, 无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是, 请持卡人做出书面承诺: 返京后及时办理换保手续。然

后请授权中心受理此户的请求,允许其支取20xx元。持卡人转怒为喜,并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理,是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施,如果撤保后该卡不被止付而仍可使用,引起透支时再要求原担保人承担还款责任,担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户,此持卡人帐户无恶意透支历史,因被动撤保,在不知晓的情况下,无主观透支的恶意,在有足够余额的帐户内支取20xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定,又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡,表现出了对我行的忠诚度。

例五所谓灵活满足持卡人的要求,也不是无原则的,如果对方的要求是无理的,我们会在讲清不能受理的原因后,义正辞严地加以拒绝。

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。

尊敬的各位领导、各位评委,各位同事:

大家好!

首先感谢我们行举办这次演讲会,给我们广大员工搭建了一个交流经验的平台,更感谢大家的信任和支持,让我站在了这里,给了我抒发感情的机会。我是来自。。。部的。。。,今天,我演讲的题目是:心永跟爱一起走。

穿上梦寐以求的工作制服,行走在宽敞明亮的银行大楼,我一遍一遍抚摩着胸前“济宁银行”的标牌,一种莫名的感觉就这样让我不能遗忘,一种异样的欣喜就这样在我心中激荡。我真想大声喊一句:济行,我来了。

既然选择了远方,就该风雨兼程;既然选择了济行,就该奉献真情。我虽是一名普通的员工,但我深知,我的一举一动、一言一行,代表着济行的形象。从走上岗位的那一刻起,我就下定决心:一定要做一名合格的、优秀的济行人,用心服务,用爱经营,让自己的梦想与心爱的济行一起飞翔。

千里之行,始于足下。为更好地掌握业务知识,提高服务水平,我认真从小事学起,从点滴做起。记不清多少次的练习,点钞纸磨破了我纤细的手指;记不清多少次的背诵,写有信贷政策的小卡片塞满了我的记忆。学习是枯燥的,成长是快乐

的，凭着自己艰辛的付出和不懈的追求，我终于较好地掌握了服务技能，赢得了领导的信任和客户的好评，同时，也收获了一份快乐而自信的人生。

我们常说，顾客是上帝。只有用心服务，才能得到客户的信赖；只有用心服务，才能使客户体验到温馨；也只有用心服务，才能使我们济行在激烈的竞争中立于不败之地。服务是一种文化，更是一种细节。我们银行系统的都知道，揽存是门苦差事，只有你找别人的，没有别人找你的道理。为了在激烈的储蓄竞争中站稳脚跟，我在揽存工作中充分运用自己的诚心、爱心和耐心，只要有百分之一的希望，就用百分之百的努力去争取。中区某企业是金融大户，但多年来一直没有与我行往来，眼睁睁地看着一池肥水总是流入外人田，我心里真不是滋味。去年底，我通过同学找到这家企业财务处的王处长，但他却不愿进一步接触。为了打开突破口，我悄悄打听听到王处长的生日，并且在他过生日时给他送去了一束鲜花。不料他当时正因感冒正在医院输液，我闻讯后马上自费购买了一些礼物到医院看望他，祝他生日快乐、早日康复，并详细向他介绍济行的服务优势和信誉。精诚所至，金石为开，王处长及他的家人被我的诚意深深打动，出院后，当即将存在其它银行的钱款全部转入到济行。那一刻，我既激动又感动，感动的是客户对我们济行的信任和支持，激动的是让我再一次体验和感受了优质服务的魅力。

树叶绿了又黄，黄了又绿，就这样，秉承着“以市场为导向，以客户为中心”的宗旨，我们一直行走在路上。也许，我们曾经因为客户的误解而委屈过，哭泣过；也许，我们曾因为工作的枯燥而烦闷过，茫然过。但是，服务无止境，服务不打折，我们一直践行着“用心服务，用爱经营”的承诺。

亲爱的同事们，亲爱的朋友们！工作是美丽的，工作也是庄严的，工作更是幸福的，只有在工作中我们才会感觉到生命的悸动，只有在工作中我们才会体会到生命的价值。锤炼良好银行，打造精品银行。因为有梦想，所以我们只争朝夕，披

星戴月；因为有承诺，所以我们义无反顾，勇往直前！心永跟爱一起走，优质服务手牵手，只为，只为我们有一个共同的名字：济行人。

谢谢大家！

银行服务竞赛篇四

有一个问题不知有没有人思考过：中国移动、中国联通乃至中国电信从产品几乎就没太大差别，但何以使得在中国市场，中国移动成为其他移动运营商目前乃至很久都难以超越的呢？有人说这与其诞生时所分得的庞大客户群体的先天优势是有绝对关系的。但试问，客户群体是用脚投票的，为何人们即便是在联通乃至后来的电信在资费方面都要便宜的情况下，依然愿意使用移动提供的产品呢？——没错，这就是优质服务的魅力！移动服务的稳定性、便利性、专业性使得其深入人心。类似这样的例子还有很多，例如我们耳熟能详的海尔和肯德基都无一例外地将目光聚焦在“服务”上，相信没有人会质疑这是他们能取得成功的不可或缺的助力。

说到这里就不得不谈谈我们农村商业银行的文明服务创建标杆网点活动。从信用社到商业银行，这绝不仅仅是改个名称换块招牌那么简单，而是质的转变，需要我们将这种意识种在脑海中植入骨子里。创建农商行后，我行的外部环境得到了很大的改善，然而“金玉其外”还不够，更关键的是还要“金玉其中”，外部环境这一硬件上去了，文明服务这一软件也要紧紧跟上。

第一，我们要从思想上认识到我行文明服务的必要性。首先，从我行本身发展的需要来讲，如今，只要我们稍作留意就可发现近年各大银行如雨后春笋般鳞次栉比地分布在城市的各条街道，就连其他城市的农村商业银行也进驻扬州抢滩市场，优胜劣汰，亘古不变，那如何在扬州这块本就不大的金

融“蛋糕”中分得一杯羹呢？我们扬州农商行刚组建不久，有些方面和其他商业银行相比还不够成熟，但我们应明白“田忌赛马”的道理，既然业务上还暂时落后，那么服务上就应策马扬鞭迎头赶超，以树立我们的优势。其次，从我们员工的切身利益来谈，梁启超曾说过：“少年强则国强，少年富则国富”，然而，在这里，我要说：“农商行强则员工强，农商行富则员工富”。不难理解，文明服务上去了，顾客满意了，我行的形象重新树立了，竞争力自然也增强了。都说“金杯银杯不如群众的口碑”，我们的文明服务经顾客“一传十，十传百”，所带来的广告效应无可估量。农商行盈利增长了，那么我们员工的口袋还能不鼓吗？还是那句老话：“锅里有饭碗里才能装满，河里有水沟渠才不会干”。所以，不可否认，文明服务，势在必行！

第二，思想的重视只是基础，行动的落实才是根本。我们每一位员工要从行动上将文明服务进行到底。

从表面看来，文明服务是文明用语加标准动作。在这一点上，我想我行员工都深有体会。曾经的“正襟危坐”变成了现在的“站立相迎、站立相送”，让客户感受到了我们服务的主动性；曾经的“面无表情”变成了现在的“微笑服务”，让客户感受到了我们的亲切；曾经的“单手接递”变成了现在的“双手接递”，让客户感受到了我们的尊重；曾经的“无声服务或随意举止”变成了现在的“文明用语和标准动作”，让客户感受到了我们的专业和热情。整个服务流程变得规范化，对我们柜员的操作设立了一个个“条条框框”，正所谓“没有规矩不成方圆”，这些规矩树立起了我们更加专业的行业形象。

文明服务的开展也许是始于文明用语和文明动作这样的表象，但远不止于此。文明服务更需要的是我们真正“以客户为中心”、“急客户之所急，想客户之所想”，懂得换位思考，才能赢得客户发自内心的肯定，这才是文明服务的精髓所在。很难用语言准确概括，下面就举例来谈谈吧。有一次急冲

冲地来了一位客户，手里拿了好几张存单还有一张写满一排排数字的纸。经了解，得知存单的主人也就是这位女客户的父亲如今正躺在医院，生命危在旦夕，在弥留之际将存单交给家人赶紧来我们李典支行支取，并含糊地努力回忆出了一些密码，但由于其昏迷多日，其自己也无法确定密码是否正确，于是家人将其整理后共列出十多个。得知这一特殊情况后并仔细核对了存款人和代取人的身份证后，看着客户心急火燎的样子我先安抚其不安的情绪，告诉她：“别着急，慢慢来，总有解决问题的办法的。”待其情绪舒缓了些后便耐心地应客户要求把这些密码在每一张存单上一一试过，不过最终还是没能找出正确密码。要知道，如果不知道密码，就必须存款人本人持有效身份证件来柜台办理相关手续才能支取，而存款人如今根本就不可能亲自过来，这就变成了一个很棘手的问题。眼看客户脸上又泛起了愁云，刻不容缓，我立即将此事报告给了会计主管，会计主管又立刻请示了方行长。方行长当机立断，决定特事特办要求亲自去医院走一趟为这位生命垂危的储户办理相关手续，我行另一位柜员也主动请缨要求一同前往。在那一刻，在这位女客户脸上看到了发自内心的深深谢意和感动。到医院顺利办理完所有手续后，这位女客户又特地来我行表示感谢，她紧紧握着方行长的手深情的说道：“你们农商行的服务真是没得说啊！”不需要再做过多的注解，我想这就是文明服务的精髓所在。

以上谈了文明服务的重要性以及其外在体现和内在要求，那么有人肯定不禁要问了：“文明服务收到的效果又有多少呢？”在此，即使我只是一名普通柜员也可以回答，我只想用事实说话：一位储户曾经拿着一张存单要求销户取钱，但就当我准备点钱时，他突然说：“还是不取了，本来打算把这钱取出来存到农行的，但就冲着你们这么好的服务态度，还存在你们这儿！”在那一刻，我知道所有的辛苦都没有白费，我们的文明服务，顾客看在眼里，也会记在心里。也许我们不能要求我们竭诚的优质服务都能取得立竿见影的效果，但我相信在潜移默化中定能吸引更多的客户，为年轻的农商行事业添砖加瓦。

印度诗人泰戈尔说：“果实的事业是甜蜜的，花的事业是美丽的，让我们做叶的事业吧，叶是殷勤低垂的绿荫！”也许对于农商行来说我们只是那一片片殷勤低垂的绿叶，但即便如此，我们也要奉献出自己的光与热。我们所能做的便是竭力做好服务，做好文明服务，用微笑解怨气，用温暖化坚冰，用真诚换人心。只要再加上你的、我的，我们农商行所有员工的力量，星星之火，也必成燎原之势。在不久的将来，我相信通过我们所有人的努力，客户会给我们行贴上这样的品牌标签——扬州农村商业银行，会微笑的银行，最贴心的银行！

银行服务竞赛篇五

大家好，非常高兴今天能有机会站到这里，与大家分享我对辅导员工作、对新主人翁精神的一点点感悟，我的感悟就是：用心育桃李，无悔献青春。

20xx年8月25日，我走进了三全这个大家庭，成为了学务部的一员，时间飞逝，日子在一天天的推移，屈指算来，我在三全已度过了200多个日日夜夜，一路走来，一路惊奇，一路感慨。回首过去的几个月，是一名青涩的辅导员战战兢兢地带着175名青涩的大一新生跌跌撞撞的身影，其中有过迷茫有过无助，但更多的是努力是成长是日渐成熟和提高，而所有的点滴进步都离不开学务部的领导和同事们给我的帮助。在工作的过程中，我日渐体会到了辅导员工作是一个良心活这句话的真正内涵，而看了“新主人翁精神”这本书，我更是找到了良心活的理论支持和灵魂所在，我觉得新主人翁精神不只是在枪林弹雨中的辉煌，不只是在紧急危难时的高扬，它更应该是一种默默的奉献，一种高尚的理想，一种强劲的精神力量。新主人翁精神就是良心活的理论支撑，就是良心活的灵魂所在，而良心活是新主人翁精神在辅导员身上的具体体现。

有人说，做辅导员要做一个有“七颗心”的辅导员，师者爱

人，拥有一颗仁爱之心；爱岗敬业，拥有一颗责任之心；严谨求实，拥有一颗慎独之心；勤于思考，拥有一颗好学之心；胆大心细，拥有一颗创新之心；注重细节，拥有一颗纤巧之心；加强沟通，拥有一颗交流之心；其实，七个心加起来就是一颗心，一颗沉甸甸的良心。

教育部把辅导员定位于思想政治教育工作者，其实在实际的工作中，辅导员工作千头万绪，既要管思想，又要抓学习，既要指导职业生涯规划，又有解决日常矛盾纠纷，既要进行党团建设，也要进行班级管理，既要保证奖助学金、助学贷款的公平公正，又有呵护学生敏感的自尊心，还有诸如人际关系、学习障碍、情感失恋等一串串的问题等着我们去解决……千头万绪的工作要求辅导员时刻以饱满的激情投入，对得起学校的重托，对得起家长的信任，对得起学生的期待，更要对得起自己的良心。

作为辅导员，除了具有极强烈的责任感，业务素质和能力是开展工作的必备条件，牛顿先生说“无知识的热心犹如在黑暗中远征”。根据人力资源衰减、保值、增值理论，我们的知识、经验、技能只有通过不断学习、在实践中锻炼才能得到增长，才能由人力资源转变成人力资本，知识才能越用越多，技能才能越用越熟，经验才能越用越丰富。在网络普及、知识经济初见端倪的时代，知识量成倍增长，知识淘汰速度加快，往往教师与学生处于同一知识平台上，有时候甚至学生比老师学得更快、懂得更多，这些都对辅导员提出了更高的要求，我们必须时刻加强学习，不断充实自己，具备通才、通识的能力，切实做到业务精通，走上辅导员的专业化道路。

春华秋实，耕种收获，演绎的原本是大自然悄无声息的历程；海纳百川，巨浪滔天，也只是水滴与水滴的相撞与涌动。作为三全辅导员的一员，让我们永远用新主人翁精神来指导我们的工作，少一份懈怠，多一份勤奋；少一份奢华，多一份追求；少一份索取，多一份奉献，用我们的真挚、热情，用心育桃李，无悔献青春！