

客服的演讲稿(大全7篇)

演讲属于现实活动范畴。它是演讲家通过对社会现实的判断和评价，直接向广大听众公开陈述自己主张和看法的现实活动。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？下面是小编为大家整理的演讲稿，欢迎大家分享阅读。

客服的演讲稿篇一

敬的各位领导：

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！

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。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走！终于，

单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己!经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：

第一，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!

因为以上几点，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!

客服的演讲稿篇二

尊敬的各位领导、各位同事

大家好!

我是朝阳中心赵xx支队的，非常高兴今天能参加这次主管的竞聘，我心理非常激动，在这里我要特别感谢孙总，杨总、程主任，贾经理给我这次竞聘的机会，我一定会好好把握，不管竞聘的结果会如何，我觉的能参加到这次竞聘，本身就是对自己的一次历练，一次挑战，这将会使我终生难忘，也许将会成为我人生的一个转折点。

首先请允许我作一下自我介绍，我叫来自美丽的海滨城市烟台，北京化工大学市场营销专业毕业，大学里一直担任班长，毕业后从事过北京大学创业投资研究会外联部干事的职务随后自己也创过业搞过一年网络科技公司，但是我始终觉的自己还没有找到我真正所要的，直到加入到了xx银行我才终于真正找到了可以另我寄托，能让我长成参天大树的土壤，时间过的真快转眼我来已经有一段时间了，这段时间里我的综合能力得到很大提升，业绩也稳中有升吧，每个月没有太大的波动基本维持在一百六七十张左右，我曾成功开发过联想集团，用友集团，华为集团、中科院，铁科院，水科院等一些资质好的大企业及一些国字头单位，展业方式以扫楼和谈活动为主，来广发后我先后经历了三任队长，我本着“踏实做人，本分做事”的理念，一直担任队里的副队长，积极支持配合队长的工作，得到贾经理和每一任队长的肯定和表扬，同时也从每一位队长身上学到了他们的优点，也看到了他们的缺点，在今后的工作中我会积极的借鉴和避免。更荣幸的是今年十月底的军旅历练中我有幸得到了孙总、杨总的信任得以担任一连二班的班长，这短暂的七天中我没有辜负领导们对我的期望，带领二班在二十二个参评的班级中获得了优秀班级的荣誉，并且我个人也获得优秀标兵的称号，同时我也

跟班里每一位队员都结下了兄弟般的友谊，因此我相信我同样有能力、有决心、也有信心能再为xx银行带出一支所向披靡的精英团队。(激昂)

我认为做为一名支队长不单纯要会整表、填表，还要能统筹规划好市场布局，带领和指导团队成员拼杀在市场一线。现在信用卡市场众所周知可谓群雄逐鹿，为了发卡各家银行纷纷使出不同解数，同质化越来越严重，要想在激烈的市场竞争中取胜，我觉的最根本的是1. 如何规划好自己的市场，充分整合团队资源打造我们广发的核心竞争优势，集合有限的资源投入到特定的领域(地域)，作好行业开发、地域区块开发，以及某一类人群的定向开发，这样既目标明确，资质也容易把控，可以集中全团队的力量形成合力对某一目标阵地进行多波次的轮番攻击，团队所有成员要协同集群作战，形成强有力的拳头，步步为营，将市场一个个攻克，把市场一个个的吃透，要避免漫无目的的遍地撒网，这样既浪费时间也浪费宝贵有限的资源，在这点上我觉得我们朝阳中心潘xx支队做的很好，队长亲自带头奋战在市场一线，她们集合全团队的有生力量重点进攻机场，我们可以看到她们每个月的战役都打的特别漂亮，业绩也问鼎榜首；2. 其次要充分发挥客户的口碑介绍作用，队长要负责监督指导队员对老客户做进一步的回访挖掘，在做好活卡的同时通过他们来发掘新的客户群、新的市场，在开发市场的过程中不能单纯的为办卡而办卡，这样在激烈的竞争中很难突显自己的竞争优势和独特的差异化，3. 要通过整合一些新业务如(销售基金、开发收单商户，销售黄金)，在开发新业务的同时来为卡开发新的客户，一个行业的背后必定隐藏着一个巨大的客户群，而且这些客户群本质上都是互通的，对于我们来说是很难得也是再好不过的资源，我们要充分整合这些资源并做好资源共享，将这些资源的价值挖掘并发挥到最大，不要让这么宝贵的东西从我们身边白白流失。同时我们也要把这些新业务切实的贯彻下去不能让领导们苦心增加的新业务形同虚设；4. 在开发方式上要以点带面做好深度挖掘，要以一人带一群，以一点带一片，扫楼与展示相结合，着重开发单位以一些国有单位，外资企业，

大的股份制企业，一些发展潜力大，市场表现好的中小业为主，资质上要严格把控，积极的避免风险，队长要大局清晰，并协助队员作好开发前的准备，尽可能多的帮队员并且教队员去谈一些好的活动，每天晚上都要都要帮队员规划好第二天的去向，在队员要陌拜一座大厦前先帮助他们先从网上查一下该大厦里有哪些企业，企业的联系人是谁，联系人的电话，这样既能帮队员减少许多盲目性，也能避免太多不必要的时间浪费，防止队员进大厦前因不知找谁而被保安拒之门外的尴尬，让员工少受点不必要的挫折。

二. 团队建设方面，打造一流高效率的精英团队我总结了六点看法。

1. 要打造独特的团队文化，增加团队凝聚力：团队就是队员的家，要让每一位队员感受的家一般的温暖，让队员可以尽情的倾诉一天的喜怒哀乐，缓解他们一天的疲劳，在团队中队长既要扮演好父母的角色，也要当好教练的角色，在生活上要像父母一样关心爱护好自己的队员，其实每一位队长都是从队员一步步走过来的，最能体味到队员工作中的辛酸，要体谅队员的难处，并给予及时的解决，在工作要对队员的成绩及时发现并积极给予认可和表扬，多换位思考，对每一名队员都要做到不抛弃不放弃，对症下药，根据他们的特长因材施教因材施用充分激发他们的潜能让他们走出暂时沉沦的泥潭，多鼓励员工积极发表自己的想法，共同交流，引领团队形成一种积极向上，互助协作、温馨和-谐的团队氛围，在团队中形成“我为团队而自豪，团队以我为骄傲”的团队主人翁文化理念，让队员真正把团队当成自己的家。

2. 要有严格的组织纪律，严格的执行力：纵观历史没有哪知纪律涣散的队伍能够成为胜利之师的，只有具备了严格的纪律作保障，方能所向披靡战无不胜，要做到这点首先队长自己要严格自律，率先垂范，给队员作好表率，其实队长的一举一动队员都在时时关注和效仿，在遇到困难时要及时调整好自己的心态，做到镇定从容，处变不惊，要有“泰山崩于前

而不慌，无故加之而不怒”的那种境界，要用自己的行动给队员以足够的勇气和信心，工作上也要对队员严格要求，注重每一细节，并对其出现的问题进行及时诊断并找出其问题症结，指导其修正方向，帮其消除隐藏的地雷隐患。

3. 要有严明的激励奖惩措施：要让团队的目标与每一队员的切身利益直接挂钩，做到公平公正，做到团队资源共享，并要给队员描绘出美好的蓝图使队员对这份工作充满信心，广阔宽松的氛围让队员在此尽情的发挥，海阔凭其越，天高任其飞；其次要善于倾听，多队员进行双向沟通，鼓励队员积极发表自己的见解，并多善于观察，对团队中出现的不良的苗头要及时发现，及时杜绝，决不姑息，尽可能的将隐患消除在萌芽状态，团队要作到有弹性，团队组长要有上有下，我觉得应该由每周业绩最好的两位来担任，大家轮番竞岗，在团队中形成赶帮超的氛围，让每人都有奔头。

4. 要培养团队精英：我觉得每个团队至少要培养一到两名对工作认真负责，业绩突出的团队精英，在团队中树立标杆榜样的作用，有了这些标杆的存在即使团队处于最困难最危险的时候，只要标杆业绩始终保持，只要这些标杆的精神不倒团队大家就会重新找回信心自觉跟他标齐，这样团队才会永远屹立不倒，顺利走出难关。

5. 要量化团队目标，进行合理的时间管理：清晰的制定团队目标以及每一队员的目标，并将其量化到每一天，分清主次，分清轻重缓急，合理分配时间，既要做到高效率，也要做到高效果。

6. 要多倾听客户的意见，并对队员进行不间断的培训，帮其增加一些实用的业务技能，打造其优良的业务素质，要让队员敢于积极尝试，在实践中练兵，只有实践才能造就出真正的战士；其次要树立“客户至上的服务理念，服务好客户”，并且也要时时刻刻保护好自已的队员，帮队员避免不必要的投诉。 下面我跟大家互动一下 大家看我像不像当兵的？(大声)

台下(像)其实好多人初次见到我时也都说我像一个当兵的，我的确从小就有当兵的梦想，可是一直没能实现，庆幸的是我加入了xx银行才得以成为xx银行大军营中的一兵，在孙总和杨总两位首长的英明领导下，我要不断的修炼自己，自律自强，不断的提高自己的综合素质，真正的把自己打造成xx银行一名真正合格的兵，并且将来也一定要为xx银行带出一群优秀的兵，在没有硝烟的战场上奋力拼杀，一往无前。再次感谢各位领导和同事们的支持(弯腰)。

谢谢

客服的演讲稿篇三

大家好!

今天站在演讲台上，首先非常感谢公司能给我一个展示自我的机会，这次竞聘对我个人是一个难得的机会，将有益于我个人素质的提高，无论结果如何，我都将更加努力地工作，回报公司对我的厚爱。

自我介绍一下，我叫xxx，xx岁，本科学历，现负责xxxx栋。自xx年11月离开学校，步入社会这个大熔炉，我做过保安，保安班长，自己开店当小老板，服务员，无论工作在哪个岗位，我都以饱满的工作热情和积极的工作态度去努力，在辛勤的工作中不断地进步。我于今年2月28日有幸加入到世纪金源这个大家庭，先后在望江苑前期，揽江苑、咏江苑装修办，到现在的揽江苑2、3栋楼长。“十年磨一剑”，而今天的我是十个月磨出点火星地站在了大家的面前——竞聘物业公司客服部主管，希望我这点星星之火可以撩动大家的心。

物业服务具有专业性、广泛性、从属性、服务性和琐碎性等特点，从委派客服主管应当具备的基本条件和业务素质要求看，就知道这一工作的艰巨性。刚才参加竞聘演讲的同志，

都有自己的优势。

一是有较为扎实的专业知识。自青干院毕业参加工作以来，我始终不忘学习专业知识，不断地丰富自己、提高自己。参加了我公司的各种业务培训和消防、安全等知识的学习。又参加了豪才律师事务所就山东物业管理法律法规讲座的学习。使我的专业素养和业务水平不断提高。

二是有丰富的实践经验。三年的物业管理工作经历，使我熟练掌握各项业务操作流程和处理各种突发事件及各项业务管理规定与操作规程，掌握园区管理、装修监管等基本理论知识。深知各项资料档案从业务办理到整理归案，任何问题的防范主要在于是制度的执行与落实，知道客服主管工作的职责任务，明白做客服主管所必备的素质和要求。

三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过不断学习和锻炼，自己的业务能力、组织协调能力、判断分析能力、具体处理客服工作中实际能力都有了很大提高，能够胜任客服主管工作。

一、三大任务

通过以往的客户满意调查表可以清楚的看到，在物业管理的所有项目中，安全管理的重要程度在业主心中的比重仍是最大的。从而使我们明确的三大任务：1、安全第一：安全事故的“零”目标就是我们每天前行的标准；2、服务个性化：人无我有，人有我优，人优我特；3、塑造优秀团队：进一步加强制度化约束与人性化管理的有机结合。

二、三个创新

1、观念创新 2、管理创新 3、服务创新

创新，是企业的智慧和灵魂；创新又是企业生存和发展的源动力。开展“观念、管理、服务”三项创新，整体增强金源物业的竞争力，将为业主、客户服务的精神力量变为壮大公司实力的物质力量。

三、两个提高

即：提高客户满意度与物业费的收缴率。客户的满意，是我们所有工作的出发点和根本目的，也意味着各项管理费用收缴的保障。我相信：只要我们持之以恒，只要我们努力去做，用我们周到的服务，用我们真诚的微笑，用我们踏实的工作，那么客户满意度和物业费收缴率的提升也势必将成为必然。

以上就是我关于客服主管工作的一些设想，说得很浅薄，还请领导和各位同事指出其中的不足，给我一些宝贵的意见，我将感激不尽。

竞聘的结果确实很重要，但更重要的是在参与中进步，在参与中成长。无论何时何地，我都愿意作一个有责任心的人，不放弃学习和努力，不放弃这种向上的状态，不放弃自己骨子里的热情和自信。因为我深信：有责任就会有作为！

我的竞聘演讲到此结束，谢谢大家！

客服的演讲稿篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

非常感谢领导给我这次竞聘演讲的机会。为了使大家对我有一个全面的了解，首先作个自我介绍：我叫卢岚，中共党员，大学本科学历□xx年7月进入厦门象屿国际货运有限公司工作，至今已经快九年了。我先后担任过单证、客服工作，熟悉精

通部门业务。我之所以竞聘这个职位，是为了更好地为公司服务，为公司的发展做出我更大的贡献。这次参加竞争上岗，对我来说，既是机遇，也是挑战，希望通过这次竞争，使大家对我的各个方面有个更深的了解，对我个人给予更多的鞭策和支持，为今后更好地为公司服务打下良好的基础。

现在，我国经济飞速发展，出口贸易额逐年快速增长。厦门港地处建设海峡西岸经济圈的重要位置，出口贸易活跃，货物出口量位居我国港口前列，是东南部重要商港。面对如此好的机遇，我们公司也在快速发展，但也面临着巨大的竞争压力，特别是人才与服务质量的竞争。这样，客服工作就尤其显得重要，客服工作的好坏，直接影响到公司的声誉、信誉，影响到公司的发展。作为公司的一员，我有责任和义务做好本职客服工作，高质量、高效的完成任务。如果能够被聘任为高级客服，更能发挥我的专长与能力，相信我能做的更好。在此，我就我的竞聘优势做如下说明：

从进象屿国运工作的第一天起，我就开始热爱这份工作，非常珍惜公司领导给我的这个来之不易的机会。来速传已8年有余，无论在公司的哪个岗位工作，我都默默无闻，任劳任怨，在平凡的工作岗位做着不平凡的工作。先后从事单证、客服岗位的工作，做到干一行爱一行，对待工作认真负责。良好的工作态度，较强工作责任心和进取心，使我独立操作各种客服工作的能力大大加强。我有良好的服务意识和较高的客户服务技巧，能够应对各种难题，工作做到客户满意、公司放心。在竞争越来越激烈的物流发展中，良好的服务意识及服务技巧是公司取胜的关键，我在工作中总是想客户之所想，急客户之所急，真诚的为客户提供优质的服务。客户的需求就是我们的需求，工作认真细致，通过优质的服务赢得了客户的信任，并且被客户指定操作其业务，帮业务员开拓了市场，树立了公司良好的形象，自己负责的客户都与公司保持长期合作关系。从事客服工作多年，使我积累了丰富的工作经验。曾经负责美国环球ocs瑞士理运、德迅necodshipping等多家国际货运代理操作，同时也负责多

家国内大企业的操作，例如上市公司永安林业、冠捷电子等，多家国际货运代理的操作、各个业务员自揽货操作、美线操作、代理进口换单操作等，并能够按公司要求做好部门客服的档案管理工作。除了服务好客户，公司的风险、利益也是至关重要的，通过平时工作对各家客户的了解，按照公司《应收款制度》的要求，来引导客户，使其在不知不觉中习惯我司的风险控制流程，尽可能满足公司的要求。这些历练使我业务知识更全面，全方位地了解熟悉本部门各种客服工作环节，能轻松自如地驾驭整个操作流程。

我有较强的协调能力，解决棘手问题和应急问题有一定的经验。工作中有很多突发状况，自己能够协调解决；不好处理的难题，大家互帮互助，共同解决，形成了一个好的团队。面对困难的工作，自己能够主动承担。就拿上市公司永安林业的操作来说，它是海铁联运的操作，即在国内是通过火车的形式将货柜运至工厂装货，在当地转关后回厦门，再以海运的方式出口。在厦门操作海铁联运的公司也只有港务物流、外运，刚接手时公司都没人操作过，我就虚心地向相关人员请教、咨询，克服重重困难，终于顺利地完成了此项操作，同时使客户满意，并与我公司建立了长期良好的合作关系。

我在工作中积累了丰富的经验，梳理出不少操作流程积累下来。例如永安林业的操作流程，我就及时总结经验编写完成了此客人的sop，相信会给后来的操作人员提供许多宝贵的经验。同时，我具备培训新客服的能力，可以胜任公司培训师的工作。在我们部门，我有良好的亲和力，团结同事，乐于助人，对同事总是毫无保留的将自己所学的知识教给他们，耐心细致的教导，理论与实际操作相结合，曾经培训出几位新客服，他们现在都在公司取得了不错的成绩。

学如逆水行舟，不进则退，要活到老，学到老。我总是积极不断地学习新知识，积极参加各种培训，不断完善自我，并于20xx年通过全国货代从业人员资格考试，还获得了“xx年度象屿国运公司岗位标兵”及“20xx年度速传物流爱岗敬业标

兵”的称号。面对过去的成绩，我并不满足，我要勇于面对挑战，努力工作，为公司发展献计献策，做出更大的贡献。

在未来的工作中我将一如既往出色地完成公司交给我的工作。保持积极的工作心态，以身作则，今天的问题今天解决，讲求效率与效益，不断学习，不断提高，不断完善自我，永远保持6颗心：爱心、诚心、热心、虚心、关心、细心，与大家共同为速传的腾飞贡献自己微薄之力。

客服的演讲稿篇五

各位领导、各位评委：

大家好！

首先感谢党组再次给我参与的机会。参加这次竞聘，对我来说，既是机遇，也是挑战，对此，我将会抓住机遇，迎接挑战，再一次锤炼和提升自己。我叫xxx曾在基层和机关任职，现任xxx二十多年烟草企业的工作，积累了一定的实践经验，经过对自身能力和各方面因素的综合考虑，我决定竞聘客服中心经理这个岗位。在卷烟营销网络中，客服中心经理作为烟草企业营销市场的先锋，是烟草形象的重要代表，他既是一名基层管理者，又是一名网络管理员。我认为：《做一名合格的客服中心经理》，必须从以下五个方面积极开展工作。

客服中心经理的第一任务就是对客户经理和其他服务人员的服务活动进行具体的安排和管理，将公司的各项任务逐级落实到每个客户经理身上，因此我必须善于把销售信息，市场信息，客户信息有机的结合，制定相应的部门计划，按照季节特点对销售指标分解到月，既要保持销售压力，又要保持员工士气，一份合理准确的营销计划将是实现全年目标任务的有力保证。同时必须善于预测，提高预见能力。由于卷烟销量和营销管理是一个动态过程，每天都会发生很多意想不到的实际情况，如果不能很好的预测，那只能是一名“救火

员”，被动的处理各类突发问题，因此，我必须根据市场销量变化敏锐的感知客户经理和销售业绩的变化情况，进行大胆而又准确的预测，及时调整营销战术和管理方法，从而制定出每天的工作计划和布置，使得客服中心的日、月、年的各项工作做到有章可循，有条不紊，提高工作效率，防止和降低各类不利因素的发生。

没有市场调研就没有发言权，因此，必须通过走访零售户和调阅各类资料进行对客户、市场、品牌的分析。通过走访，了解辖区市场的基本情况；客户对品牌的评价和需求；对四员服务质量的评价和需求；客户的盈利情况；客户满意度情况；卷烟销售走势；重点品牌培育程度，特别要关注客户状态，要建立详细全面的客户经营档案，通过图表的形式把重点客户的销售结构，重点牌号进行比较分析，发现异常波动变化等情况，及时采取有效措施；同时做好客户销售业绩分析，客户需求分析和客户服务分析，建立信息反馈机制，通过分析不断改进工作中的不足，完善服务措施和服务项目。

全面提升客户的满意度、忠诚度、贡献度和依存度。满意度是公司对客户的承诺，是首要条件，是其他“三度”的基石。对此，要加强对客户经理的培训，不断提升自身素质和营销技能，为客户提供优质服务。

市场的培育和客户的情况很复杂，不仅差别大，而且受许多因素的制约，因此我要通过走访零售户，在客户经理拜访日记批阅过程中，发现的各类问题要及时进行诊断，要透过现象看本质，找出发生问题的真实原因，针对性的予以指导，从个性中找出共性，从而使客户经理在拜访过程中能够得到不断完善和提高，同时通过每天的班后会对他们传授营销技巧，商品知识，指导如何更好的和客户进行沟通交流，如何处理客户的抱怨，意见，如何更好的发挥十大职能，帮助客户提高效益等，特别是对重点客户的差异化服务要精心安排，要经常深入市场与客户经理一起协同拜访，面对面的进行现场指导，不断提升整体的营销水平和服务水准。

我认为，要想干好本职工作，首先要善于向上沟通，透彻领会上级意图，及时汇报市场情况，帮助公司提高决策质量。其次要善于向下沟通，关心和了解属下每位员工的内心世界，掌握员工的个性和特点，有针对性的对其进行管理，帮助员工解决实际困难，做到以诚待人，以情感人，从员工那里汲取丰富的养分。另外要融洽好各类服务人员，把诸多个体整合成一个战斗力强的团队，取长补短，协同配合，产生整体大于部分之和的功效，充分发挥团队精神，形成协调一致、积极向上的和谐集体。

一个人的能力往往由于外部环境等因素的影响而不能得到充分的施展，因此我必须在自身职责和职权范围内充分发挥激励机制，开发客户经理的能力，脑力和挑战力，对员工的各类特长进行赞扬和引导，充分挖掘每位员工的潜力和能动力，发挥其个性，使他们爆发出主观能动性，在岗位上发挥最大的能量。除此，要加强对员工的培养，灌输和传播企业文化和经营理念，培养他们对公司的忠诚度和依赖度，提高现代服务意识。只有通过向书本学，向实践学，向客户学，向同事学，才能不断提升营销技巧和服务水准，要不断总结和探索，将他们逐步培养成一支高素质的职业化的客户经理队伍。

一份耕耘，一份收获。各位领导、各位同仁，无论竞聘结果如何，我将会一如既往的干好本职工作，不断地进行探索和创新，为淮北烟草持续、平稳、健康发展，做出应有的贡献。

谢谢大家！

客服的演讲稿篇六

尊敬的公司领导，各位同事：

大家好！

首先，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。

万山路营业厅是我们南漳县电信分公司唯一一个三级营业厅，是我们公司招牌，每天受理业务量和用户流量都很大。只有本着用户至上，用心服务理念，以发展为主线，以服务为本职，才能充分发挥营业厅优势，服务好用户。竞聘营业客服中心主任这个岗位，我觉得我有以下优势：

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！

客服的演讲稿篇七

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。

今日的以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

当您走进我们的卖场，就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们xx人的温馨服务。我们全体员工都时刻铭记“顾客至上”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”。我们知道，优质的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。

有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神；有一种精神，你没有感受过，就不知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口，始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨，用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动，深化服务内涵，增强服务意识，拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务，还是售后服务台的消费者咨询投诉受理，都实现了“首问负责制”的服务标准，也正所谓今天演讲的主题：我的岗位我负责，我的工作请放心。

我们经常遇到下列投诉情形：超出退换货范围，店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的，还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的，甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的；更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景，我们客服人员尽管心中十分委屈，但依然笑脸相迎，把顾客请到一旁坐下，递上一杯热水，认真倾听顾客发完牢骚和抱怨，等顾客情绪平稳下来了，我们要和声细气耐心地跟顾客解释“为什么要收违约金？违约金如何计算？顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚，使服务工作更为顺利地展开。不过只有良好的服务队伍是不够的，一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬业的决心；以无怨无悔，尽职尽责的实际行动，谱写着创“两个第一”的新篇章。

也许，你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景，但你们一定能看到我们加班加点，齐心协力的处理问题；也许，你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神，但一定能看到我们班前会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新，看到我们的人员素质有了提升，顾客的投诉率有了下降，那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

永不落幕的建材家居博览盛会，恰如我们心中不变的信念，大禹治水只是一个美丽的传说，愚公移山只是一个动人的寓言，但我们全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理：责任牢记心中，坚持定有回报。

我想，无论在任何一个岗位上付出的心血，无私的奉献，迎来的都将是一份励精图治的收获，谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们xx人将继续塑造优秀的品质，为铸就更加辉煌的增光添彩。