# 客服爱岗敬业的演讲稿5篇范文

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-03-27

*演讲稿是人们在工作和社会生活中经常使用的一种文体。它可以用来交流思想、感情，表达主张、见解;也可以用来介绍自己的学习、工作情况和经验等等。小编在这里给大家分享一些客服爱岗敬业的演讲稿，希望对大家能有所帮助。客服爱岗敬业的演讲稿1做好客户服务...*

演讲稿是人们在工作和社会生活中经常使用的一种文体。它可以用来交流思想、感情，表达主张、见解;也可以用来介绍自己的学习、工作情况和经验等等。小编在这里给大家分享一些客服爱岗敬业的演讲稿，希望对大家能有所帮助。

**客服爱岗敬业的演讲稿1**

做好客户服务工作有助于增加工作热情度与自豪感的产生，因为你能通过你的态度与方式能征服别人征服不了的客户，比如说矛盾客户、难伺候的客户、刁蛮客户等;其次，有助于客户服务经验的积累，在今后企业发展的道路上，企业更看重将是营销人员，因此拥有丰富客户服务经验的你，价值不可估量;第三，有助于自我素质与修养的提升;第四，有助于人际关系与沟通能力的提升。那么站在普通的客服岗位角度上来讲，应该如何做好客户服务呢?

一、树立正确的服务观

何为正确的服务观呢?所谓正确的服务观，就是要在服务中彻底摒弃私心杂念，力戒做表面文章，更不做沽名钓誉的事，要完完全全地站在客户的角度，从客户的实际需求出发，全心全意地为客户着想，为客户做实事，解决实际问题。其中，基本服务必须尽职尽责地做好，没有讨价还价的余地;而有意提供超值服务时，则必须用心，实心实意。

二、抓好服务点

如何落实客服服务，最首要的就是落脚于把握好服务的这个点。客服服务工作不是自己想怎么做，就怎么做。一切的工作细节都必须以客户的思维角出发，把客户的需要摆在工作的中心位置。除此之外还要注意，每个客户对保险的需求是不尽相同的。就算是同一个客户，在不一样的时间段，其保险需求也是不同的。在工作中想要把相同的服务应用在不同的客户身上是不行的。

三、落实服务本质

所有的客服服务都需要有其本质点，要有内涵的切合客观实际，在具体需求上满足客户。若是实际工作流于表面，搞形式主义，就是没有落实好服务的本质，具体的服务工作就难以满足客服需求地完成。

四、做好基本服务

要做好客服服务工作，落实具体的工作细节，必须先要把基本的服务工作做好。基本服务工作和本职义务是不可分割的，首先，我们要尽量的尽到自己本职的义务，不然，何谈做好服务?

**客服爱岗敬业的演讲稿2**

尊敬的各位领导、同事们：

你们好!我是来自客服中心，我讲演的题目是：《用心服务，情暖客户》。

身为一名农电职工，让我倍感光荣，同时我更深深地意识到自己肩上的责任之重。客户是我们不变的“上帝”;服务是我们永恒的主题。尤其作为服务窗口的营业员，更是代表着农电职工的形象，是架设在农电公司和用电客户之间的沟通桥梁。从进入客服中心工作开始，我就把全心全意为客户服务;之百用真情付出印在心里，体现在行动上。

客服中心是直接面对用户的窗口，我和我的同事们始终牢记“人民电业为人民”的服务宗旨，用实际行动践行着客户是“上帝”的服务理念。

今年4月15日，晚上快马加鞭11点，一阵急促的电话铃声把黑水供电营业所营业班长宋金海从睡梦中惊醒，对于这样不期而至的紧急电话，他已经是习以为常了。果然电话是黑水镇老爷庙村山嘴子专灌负责人打来的，由于他的自己疏忽大意，预付费购买的电量马上用完了，等待浇地的老百姓们都拿着铁锹在地头儿等着呢!任务就是命令百，群众焦急的心情驱走宋金海浓浓的困意，十多分钟他已经为用户在营业厅用预付卡充完值，骑着摩托车行进在插卡送电的山路上，地按时浇上了，客户满意了，而宋金海的辛劳也在客户的笑脸中得到了回报。

这样的事情在客服中心还很多很多，常常是一个电话，把我们从梦中惊醒;一个电话，让我们停下手里任何事情，无论多累多难我们把客户的需要作为无声的命令。

在完全满足客户需求的同时，我们更进一步地倡导主动服务。今年5月，用电科长曲江得知富山宏达碎石厂准备增加生产线的消息后，立即协同有关人员主动走访。向客户介绍了新装、增容业务手续办理流程、业务资料清单、电价构成等详细内容，并及时与生产科、计量中心联系，以“一口对外，一条龙服务”帮客户顺利办完各种手续，保证6月15日，验收使用。宏达碎石厂索秀莲感动地说：你们的真情服务让无比感动，作为最好的回报，我们将永远是农电的用户。

**客服爱岗敬业的演讲稿3**

尊敬的`各位领导、各位评委：

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眩

站在大家面前有点瘦小的我，名叫\_\_\_\_，稳重而不死板，激进而不张扬。我1980年生人，毕业于大连电力工业学校，现任供电所微机员。1999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。20\_\_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。

我没有辉煌的过去，只求把握好现在和将来。今天，我参加“95598”客户服务的竞聘，主要基于以下几个方面的考虑：

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辩大是大非的能力。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，锐意进龋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。

**客服爱岗敬业的演讲稿4**

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\_\_\_\_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开展。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\_\_\_\_的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。

**客服爱岗敬业的演讲稿5**

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，把意见作为鞭了可以驱动自己，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。

**客服爱岗敬业的演讲稿**

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！