# 202\_中国银行客服部员工即兴演讲

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-07

*朋友们：大家好!我现在好紧张! 听到掌声或许会好点。说起服务，我不想充满激情的在这里给大家发表演讲，我只想冷静的把我对精品服务的理解作一简单阐述。精品服务首先是以客户为中心的理念的具体实现，其次精品服务要以丰富的金融产品为内容，最后精品服务...*

朋友们：

大家好!我现在好紧张! 听到掌声或许会好点。

说起服务，我不想充满激情的在这里给大家发表演讲，我只想冷静的把我对精品服务的理解作一简单阐述。

精品服务首先是以客户为中心的理念的具体实现，其次精品服务要以丰富的金融产品为内容，最后精品服务要由精英人才来落实。

以客户为中心是我们的理念，精品服务是我们的目标，服务质量的好坏直接关系到中国银行的兴衰成败，为广大客户提供质的服务是以客户为中心的理念的具体实现。

中国银行发展的明天不是昨天和今天量的重复，而是质的飞跃。可以预料，信息网络技术的飞速发展及其与金融全球化的高度紧密结合，将使全球金融发展进入一个新的历史时期——网络金融时代。这是一个对金融服务业极富挑战性的时代，传统意义上的银行业正渐渐离我们运去，新世纪的银行服务内容需要我们共同探索和建造。

在数据大机集中处理和综合业务系统应用的基础上，采用综合柜员制，任何网络化、标准化产品和服务都可以在营业柜台实现，并由一个柜员负责处理每笔业务的全过程。未来的银行服务还将通过网络像水、电、气一样普遍地深入到广大居民的生活，随开随用，一个页面、一个电话就将完成其所需的基本服务。“一窗式”服务将成为未来银行营业界面提供的最基本的服务模式。

随着现代信息技术在银行业的广泛应用，一方面，银行传统的诸如存款、转帐、汇款等业务将逐渐被计算机网络所替代，网络银行、手机银行、电话银行中心(call center)、电子商务和网上支付结算等虚拟银行将获得迅速发展，改变传统银行人与人互动的一对一服务模式，而成为人与机器不受时间和地点限制的自助服务。另一方面，一些高智慧的诸如综合理财、财务顾问、投资银行业务等个性化极强的金融服务已初露端倪。银行不仅可以为广大客户提供全天候、全功能、标准化的金融服务，而且可以为重点客户提供高知识含量、个性化的特殊金融服务。

在基本服务的基础上，不断增加服务项目，力求为广大客户提供附加服务、便利服务、支撑服务和超值服务，限度地满足客户需求：推行营业站立服务、微笑服务，规定服务时限和服务流程，实现规范化服务等服务内容。

我来一个现场调查：前面这位同志，你说这些服务有用吗?

未来银行将是知识型银行。未来的银行既不是劳动密集型产业，也不是资金密集型产业，而是信息、知识密集型产业。决定银行业竞争胜负的主要因素将不再是高楼大厦、资金规模和机构网点，而是银行全员的高素质和知识化。管理层不仅要有驾驭全局的能力和丰富的业务管理经验，而且要成为信息技术应用的指引司机和沟通的桥梁，实现对技术的高效管理和决策信息的熟练应用。可以预料，未来的银行员工是熟悉业务的科技人员和熟悉科技的业务人员的统一体，不存在纯粹意义上的科技人员和业务人员。银行未来的业务发展是人脑+电脑的集合体，是技术+智力的产品组合，是实体银行与虚拟银行的并存发展。精品服务需要精英人才来落实。

什么才是精英人才呢?我看在座各位十分钟内没有打瞌睡的都够格。

另外一点：精品服务不仅仅是双向的，它是万向的。世界是个统一体，何况我们中行!管理层|、后勤，科技，前台，客户，等等，是不是只有我们大家互相做好优质服务才能为客户提供精品服务?

不同意的台上来，同意的请鼓掌!

一舟何以渡沧海?且看潮头立何人!

所以，精英人才，精品服务----中国银行的独特风采!

感谢所有鼓掌的同志，你给我以鼓励;感谢所有没有鼓掌的朋友，你让我继续努力!

谢谢大家!

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！