# 客服职位竞聘的演讲稿5篇范文

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-21

*演讲稿可以帮助发言者更好的表达。随着社会一步步向前发展，接触并使用演讲稿的人越来越多。小编在这里给大家分享一些客服职位竞聘的演讲稿，希望对大家能有所帮助。客服职位竞聘的演讲稿1尊敬的各位领导、各位评委：大家好!我非常感谢各位领导、同志们给了...*

演讲稿可以帮助发言者更好的表达。随着社会一步步向前发展，接触并使用演讲稿的人越来越多。小编在这里给大家分享一些客服职位竞聘的演讲稿，希望对大家能有所帮助。

**客服职位竞聘的演讲稿1**

尊敬的各位领导、各位评委：

大家好!

我非常感谢各位领导、同志们给了我这次竞聘的机会。我叫\_\_\_，今年27岁，大专文化，物业管理专业，考取了物业经理上岗证。三年来在从事物业管理工作岗位上，从事了物业管理各岗位工作。今天我本着锻炼自己，为建行服务的宗旨站到这里，竞聘客服主管一职。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，就知道这一工件的艰巨性。刚才参加竞聘演讲的同志，都有自己的优势。

我要说，我的优势就在于三个方面：

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道。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。假若我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面配合做好客服主管一职，提高客服服务工作质效，树立客服主管优质的形象。我的目标是：我与客服主管共发展。

1、加强学习，全面提高自身素质。

努力学习各种新知识，适应形势发展的需要。贯彻执行好国家有关物业管理法规和公司内部规章制度及操作规程。在思想上树立主人公的观念，以全局为重，以事业为重，以公司发展为重，将自己的才智毫无保留的贡献出来，不当摆设。在工作中，维护鑫苑形象，维护团队形象，讲团结顾大局，摆正位置，当好主角。做到“三个服从”，即个人服从公司，感情服从原则，主观服从客观。做到服务不缺位，主动不偏位，融洽不空位。让领导放心，业主满意。

2、履行职责，不断强化决策管理。

一是组织好各项档案资料的真实、准确、及时、完整地提供业主信息，严格岗位分工及岗位轮换，规范操作，防范操作不明确，确保客服业务的正常开展。

二是本着严格、优化的原则，组织拟定好客服日常检查计划，每周对客服工作进行重点检查，对检查出的问题及时进行纠正。督促落实好整改上级检查及外部检查等发现的问题，重点做好日常管理检查，在装修监管、工程问题的处理，业主的报修，确保真实相符;

三是做好日常前台报修及接单工作，对重点问题、紧急问题按照规定严格进行管理。人员岗位变动时重要物品、数据的监交工作，对调、休班严格管理，以免造成因工作的交接造成的不必要的问题。

3、开拓进取，创新工作方法。

创新永远是我们工作的灵魂。随着小区逐步走向成熟，我们的工作思想也应把处理问题重点转到客户满意度。中国建行全面实施的股份制改革，加快金融改革，促进金融业健康发展的重大决策，也是我国金融业一次全新的改革实践，通过股份制改造，我行将成为资本充足，内控严密，运营安全，服务和效益良好的现代金融企业。因此，对于不断创新基层内部管理，完善会计监督机制，创新会计信息质量和风险防范能力工作将成为我们的重点工作。围绕以上方面，在工作中我将重点对支行业务发展过程中存在的问题进行专题分析研究，提出整改意见，落实好整改情况;配合支行负责人协调好与上级行及当地与财会活动有关部门之间的关系;实施好会计基础规范化等级管理创新。

4、拓展服务理念，打造优质服务品牌。

本着“银企双赢共谋发展”的服务宗旨，秉承“心系万家银行业务拓展”的服务理念，追求“我与银行共发展”的服务目标，坚持做到定期或不定期组织财会人员进行业务知识和操作技能的学习和培训工作，以熟练的技能为客户服务。配合支行对综合实力强、经营管理规范、业绩良好、有品牌优势、资信良好的企业和个体商户，尤其是资信20强的企业，加强会计业务合作，为开发商、消费者等提供限时、首问责任制评估、快捷办理的优质服务;全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。在会计规范化服务达标基础上，推出首问责任制、一次性告知制、同岗替代制、限时办结制、办事制和例会制等为客户提供差异性、个性化的服务。体会服务就是品牌、服务就是管理的深刻内涵，为建行业务的增长奠定了坚实的基础和良好的环境。

**客服职位竞聘的演讲稿2**

各位领导、各位同事：

大家好!

我叫刘玲，我的竞聘目标是：旗舰店客服领班。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会!此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽已所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上;记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

今天我的演讲题目是：责任，请扛在肩上。内容主要分为三个部分：

一、客服存在的问题有哪些?如何解决?

二、我的优势。

三、我的任职目标以及主要工作思路和措施

一、你认为目前我们客服团队存在的问题有哪些?该如何解决?

1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。，还有很多人服务规范用语不规范，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。如何解决呢?建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

2、销售意识方面：请大家思考一个问题：在淘宝这个大舞台上面，竞争对手强手如云，为什么别人要买你的衣服?为什么要在你家一直买你的衣服?为什么我要多买几衣服?质量，款式，价位差不多的比比皆是。你有什么优势可以竞争过别人?这是我们的销售意识需要改进的：不是普通的进来买一件衣服，买2件衣服，而是要附件销售。怎么样才能多件销售。2：他进来不满意，想考虑，想对比看看，是不是在这一步你就放弃坚持销售呢?

如何改善这个呢?首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的.时候，会和大家分享!

二、我的优势，分为3个方面。

心态：我从\_\_年开始做客服服务，这些年里面积累了很多经验，以前看的人会很害怕，当我自己有了这个能力的时候，我对待顾客我是非常有自信，我是一个专业的导购师，每次顾客回访的时候，夸赞我们的服务以及能力的时候，这个是我最开心也是最自豪的，没有比别人给你肯定最好的体现了

客服专家：在09年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，{我先帮你解决问题，之后咱俩再沟通其他事情｝平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

培训和帮带：很多时候，我们的思维都局限在常规思路里面，有一天，我问客服：如果你和顾客沟通时，顾客还在犹豫的时候，他说，那我再看看，你的回复语是好的还是想别的方法打消他的犹豫呢?好的是会直接放弃这成交的机会，我们的思维应该转变，为什么顾客在犹豫?为什么他不想买?打消了这些，并很好的处理好了这些问题，相信你成交的机会将是100。

**客服职位竞聘的演讲稿3**

尊敬的领导、各位同事：

大家好!

我是客服部的售前客服\_\_，在公司已经工作两年的时间了，得知这次公司组织客服主管的内部竞聘，我决定过来争取这个机会，我觉得我的能力也达到了可以做好主管工作的地步，同样我也相信我能做好这份工作。

首先我说说我的一些优势，来到公司已经两年，我基本熟悉了公司的运转流程，认识了公司大部分的同事，也明确知道在客服的工作上有哪些是需要和各个部门去进行配合的，像产品方面的知识，我们是需要和产品部的同事进行配合，每次的新品培训，都是需要邀请他们来给我们做培训，了解我们的产品，让我们在工作当中可以更好的推荐给客户。在活动方面，我们要和运营部做沟通，了解这次活动的时间，促销的力度，折扣优惠卷如何才能给到。作为客服主管，在这些配合沟通当中是需要积极做好的，这样才能让我们的客服同事更好的从事自己的工作，同时也能了解到需要注意的事情和学习的东西。

其次在工作方面，我两年来销售的业绩大家有目共睹，多次拿到月度的销售冠军，在去年的时候，也是年度的销售亚军，那还是我进入公司的第一年，而今年我的销量更是遥遥领先，转化率也是同事们学习的榜样，可以说在售前这一块做的很不错，在售后方面，我积极跟售后的组长学习，平常交接班之后，我也会待在公司里面跟同事学习，之前有轮岗过一个月的售后工作，我也很好的做好了，并没有引起纠纷和投诉的情况产生。对于客户部方方面面的工作，我虽然没有全部都做过，但是也有了一些了解，并清楚在主管的位置上要做哪些工作。

最后我想说下假如我在主管位置上要做的工作，一直以来我们客服部的同事都比较各自为战，虽然有沟通交流过售前售后的知识，但是却没有一个体系，每个人的销售技巧和售后服务都是不太一样的，也没有统一的话术，如果我作为主管，我要做的就是建立一个系统，让售前售后的同事有一套完整的话术，并定期做一些更新，这样即使你的销售能力有所欠缺，但是还是可以从别人那学到东西，或者即使工作繁忙，打开话术，和客户沟通的时候，也能找到较好的回答，而不用每次问同事，这样对于新来的同事也是一个好的教学材料。这样大家的销售能力提升了，业绩上去了，自然提成也拿得多。

**客服职位竞聘的演讲稿4**

尊敬的各位领导、各位评委：

你们好!

我竞聘的岗位是客服岗位。

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。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。我毕业于\_\_电力工业学校，现任供电所微机员。

\_\_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“\_\_\_”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“\_\_\_”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\_\_\_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。

**客服职位竞聘的演讲稿5**

各位领导、各位评委：

大家好!

首先感谢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\_\_\_，曾在基层和机关任职，现任\_\_\_，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。

一、计划和预测。

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。

二、认真调研和分析，细分市场，提升客户“四度”

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，要加对强客户经理的培训，不断提升自身素质和营销技能，为客户提供优质服务。

三、善于诊断和传授。

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。

四、善于沟通和协调。

我认为，要想干好本职工作，首先要善于向上沟通，透彻领会上级的意图，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。

五、善于挖掘和培养。

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。

**客服职位竞聘的演讲稿**

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！