# 商场优质服务演讲稿

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-07-04

*演讲稿可以提高演讲人的自信心，有助发言人更好地展现自己。在充满活力，日益开放的今天，接触并使用演讲稿的人越来越多，你所见过的演讲稿是什么样的呢？下面是小编为大家整理的商场优质服务演讲稿，希望对大家有所帮助。商场优质服务演讲稿1爱，是我们共同...*

演讲稿可以提高演讲人的自信心，有助发言人更好地展现自己。在充满活力，日益开放的今天，接触并使用演讲稿的人越来越多，你所见过的演讲稿是什么样的呢？下面是小编为大家整理的商场优质服务演讲稿，希望对大家有所帮助。

**商场优质服务演讲稿1**

爱，是我们共同的语言。

一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每日基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的客户，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的客户虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持客户就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对客户奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让客户受一点委屈；不管客户用什么脸孔对我，我对客户永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到客户们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——“做行业中最好的营业员”！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的\'职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值

我深信，西单商场将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑“辉煌的西单商场”。

**商场优质服务演讲稿2**

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”。

作为一名在前台工作的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道

只有用心了才能做好服务,营业前台是建行服务的窗口，而我们将最直接的展示中国建设银行的形象，

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。

那么，我们怎样才能做到真正 “用心服务”呢？任何一个错误，都会给客户和各个环节的工作带来

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!

**商场优质服务演讲稿3**

各位尊敬的领导、同事们：

大家好！

我的演讲主题是：《用心服务创造满意100》。我们xx家电以“用心服务、诚信经营”为经营准则，并且把“用心服务”放在首位。“用心服务”是营业员的基本要求。任何时候“用心服务”都是衡量一个营业员的标准。用心服务是指要从心里把客户当作自己的朋友，当作自己的亲人，把客户的利益放在首位，记在心里。

只有想客户之所想，急客户之所急，才能让客户感动，我们要用优质的服务温暖客户的心，用我们真诚的服务创造客户的“满意100”。

当然我们是普通的营业员，同样有酸、有甜，我们服务的客户各种各样的类型都有，得到过客户赞扬，也挨过客户的批评，把嗓子说哑是常事，有时还遇上不讲理的客户大发雷霆，心里委屈得只想哭，但是委屈归委屈，我们的工作决定我们是服务于客户的\'，客户永远是对的，客户就是上帝，只有客户满意了才是对我们工作的肯定。

山林追求高峻、大海追求奔腾，而服务追求的是让客户满意。那么，如何才能做到“用心服务，让客户满意”呢？看到客户，微笑是少不了的，一个真诚的微笑就像是一把开启我们与客户用心沟通的钥匙，在接待客户的过程中要做到热情，细致，周到，对客户提出的疑问不抱怨，耐心解答，做正确的导购，“用心服务”就应该做到让客户没有疑虑，满意地购买到适合自己的商品。

企业之道在于诚信，服务之道在于用心。现在的客户到商场来，已经不再只是想购买到满意的商品，而且还需要享受到优质的服务。用心为客户提供专业化、人性化的优质服务是我们的责任。我们关注“用心”是因为在服务工作中还有一部分做得不到位的地方，比如：带着情绪上班、挑客、对客户不能一视同仁、顶撞讽刺客户等等，更有甚者和客户大打出手，之所以会这样都是因为我们没有把客户放在心里，没有把客户的利益放在首位，没有把本职工作做好。

正是如此，我时刻提醒自己要牢记“用心服务”。努力成为一名优秀的营业员，现在我周围有很多工作干得很出色的大哥大姐，他们在自己的岗位上兢兢业业，无怨无悔。我肯定会以他们为榜样，努力工作，努力用心为客户创造感动、创造我们自己的“100满意服务”。

最后，我庆幸自己来到xx家电这个讲诚信、重服务的专业化家电卖场。是xx家电给了我学习成长的机会，是xx家电教会我如何用心服务客户，在这里我得到自我价值的提升。所以我将不断超越自我，用火热真诚的心为每一位客户创造满意的服务，为“诚信xx、满意xx”添砖加瓦。我的演讲完了，谢谢大家！

**商场优质服务演讲稿4**

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！我今天演讲的题目是：《微笑面对，用心服务》。作为一名在服务台工作的员工，我深深地知道，在20xx年的xx，随着商场的增加，卖方市场的成熟，同品同质同价化的竞争越来越激烈。所以，服务就是企业的生命。

我们每天的重点工作就是接听顾客来电，处理顾客来电中的咨询、求援、抱怨，电话回访等等。每一个来电的顾客有着不同的需求，但最终都是想通过电话倾诉自己目前需要解决的问题，并通过优质服务得到所期望的处理结果，每个顾客的年龄层次，文化背景等都是不同的，不同的人对同样的服务质量有完全不同的评论和看法。因此，我们在提供顾客服务的同时，要善于和顾客进行沟通，理解顾客的`真正来电目的和表示，只有这样才能针对不同的顾客，在保证服务质量的基础上适当予以变通，从而满足不同顾客的个性化需求。保持我们的良好信誉，以求在激烈的竞争中取胜。

有时，我们一天下来容光焕发的脸，早已疲乏不堪，有时，累得不想再多说一句话，但当电话再进来时，仍然要打足精神，用亲切的声音感染着顾客，微笑着为顾客提供服务。因为我知道，对顾客而言，我的言行就是代表着企业的形象和服务品质。记得有一次，有一顾客来电，当时情绪很激动，她说，一个月前在商场买了一台冰箱，现在冰箱不能正常使用，冰箱里存放的食物都坏掉了。当时要求立即更换一台。听完此事，我了解到顾客心情，马上与售后讲述此事，售后同意立刻派老师赶往顾客家。在短短半小时后顾客再次来电说，“事情解决了，非常感谢你们，xx的服务真好”。

众所周知，而今企业求得生存发展的关键不但要看产品质量的优劣，优质的服务逐渐成为企业争取顾客，战胜竞争对手的一个重要手段。优质服务是品牌建设工作的重点内容之一。

如何提高服务质量，怎样才是用心呢？首先本着真心为顾客服务的原则，专心倾听顾客来电，并站在顾客的利益角度用心体察来电意图，掌握顾客的个性和心态，只有这样才能和顾客保持企业与顾客之间的“零”距离，形成亲和力，其次就是我们对待顾客要有热心，把每个顾客当作我们的亲人和朋友，顾客的事情就是我们自己要急于处理的事情，顾客向我们反映的每一个问题，都要认真全面的记录和具体落实事情的原由，不能抱有完成任务式地去敷衍了事的思想，而是应全面周到地站在顾客的立场上替顾客着想，用心服务和顾客做朋友，才应是优质服务的最高境界。

只有用心，我们才能站在顾客的立场和角度去考虑问题；只有用心，我们才能关注和理解顾客的个性化需求，也只有用心，我们才能做到超越顾客的欲望，做我们应该做顾客之所想的事情。当我们真正用心去给顾客提供服务时，你会发现顾客并不是我们想象中的那么难以打交道，当我们尽心尽力为顾客服务时，再无理的顾客也会为之感动，顾客简单的一句“谢谢”，在我们听来都是那么的悦耳动听，这就是顾客给我们带来的最好的礼物。最终我们的用心服务，让我们的企业，我们的顾客融为一体，微笑着，用心去和顾客交流，微笑着，用心去给顾客解决问题和因难，微笑着，用心做好自己的工作。

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！