

# 最新文明服务演讲稿三分钟 服务员演讲稿 (模板9篇)

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么你知道演讲稿如何写吗？下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

## 文明服务演讲稿三分钟篇一

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到x宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相

差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时候客人回来了，看到我有些不高心的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高心地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

## 文明服务演讲稿三分钟篇二

你们好！

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也

随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

## 文明服务演讲稿三分钟篇三

大家好！

我叫冯霜，来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高

兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

## 文明服务演讲稿三分钟篇四

大家好！我叫\*\*\*，来自\*\*\*的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务\*\*是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工

作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，就一定会筑起一座服务的坚强堡垒。我的理想就在你这里！我的理想就从你这里开始！我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

## 文明服务演讲稿三分钟篇五

你们好！

医院后勤服务现代化程度标志着医院现代化程度因此如何创新医院后勤工作机制充分发挥后勤管理功能和作用提升后勤保障能力和质量更好地为医院医疗、教学、科研服务、为患

者服务是新时期医院后勤工作必须积极探索重要课题。

医院后勤管理是一项综合管理其特点是工种多、技术强、摊子大、范围广要保证医院后勤管理工作顺利进行首先必须建立健全各项管理制度医院应结合实际情况逐步建立系统完善后勤管理制度使后勤管理走向科学化、标准化、合理化和规范化并把每一项制度贯彻落实到科室、班组和个人对制度执行情况进行监督和考核奖优罚劣要牢固树立医院后勤管理整体观念、服务观念、法纪观念、效益观念及社会化观念根据医院后勤工作特点注重将实现医院目标和任务作为己任积极主动服务于临床及时为临床医疗排忧解难医院服务对象是患者医院所有职工和所有部门都应牢固树立以人为本和以患者为中心服务理念规范后勤服务行为从患者需要角度出发强化服务意识创服务品牌。

医院后勤服务社会化改革是医院改革重要组成部分也是社会化大生产客观要求在一定程度上将后勤服务管理推向社会、推向市场化发展道路是改革必然趋势是在新形势下医院管理理念进一步转变和革新医院后勤服务社会化即指医院后勤服务突破自我配套封闭模式引进竞争机制以商品交换形式为医院提供优质、高效、低耗后勤服务最大限度地发挥人、财、物综合效益其基本内容是后勤服务商品化、专业化、社会化在引入社会性竞争机制条件下根本性提高医院后勤服务水平为医院医疗技术及服务水平进一步提高和发展提供更为牢靠物质和技术保障。

医院后勤人才是保证医院竞争力重要根据需要有计划。

制定培养、引进保证后勤人才储备创造有利于后勤人才成长舆论环境首先要培养后勤管理人才医院后勤管理队伍素质高低在很大程度上决定着后勤保障工作质量好坏必须建立良好人才成长观给他们以足够空间与环境鼓励人才自主创新和创造在继续教育同时鼓励人才自我成长多角度、多培养要造就合格医院后勤管理干部有效办法便是开展医院后勤规范教育

与培训提高医院后勤管理队伍素质与水平其次要培养和引进具有相关专业技能知识后勤专才随着医院学科建设不断发展、现代化技术进步、设备规模扩大后勤工作涉及范围和知识面越来越广后勤管理工作难度越来越大后勤管理专业化程度越来越高要岗位培训鼓励员工参加各类技术培训进行等级及职称考试采取多种形式学习新知识掌握新技术提高后勤管理人员工作技能一专多能更好地完成后勤服务工作。

后勤保障工作要紧跟时代步伐顺应改革发展医疗行业就必须不断自我发展进步而一切进步都依赖于后勤学术理论更新唯有如此才能带动后勤工作创新发展因此医院有必要组织相关后勤科研学术人员积极钻研后勤学术理论掌握新知识、新技巧再结合医院实际情况灵活采用提高后勤保障质量应培养和扶持一批后勤学术学科带头人既为后勤保障进步提供科学技术支撑也为医院自身创造一批后勤学术人才从根本上解决管理智力与人力问题为后勤工作良性发展奠定扎实基础。

## 文明服务演讲稿三分钟篇六

我叫xx□来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格

的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

## 文明服务演讲稿三分钟篇七

本文目录

1. 文明服务演讲稿
2. 劳动保障争做文明服务标兵演讲稿
3. 银行优质文明服务标兵事迹演讲稿
4. 文明演讲稿：银行优质文明服务事迹

然有些皮笑肉不笑，但表面看去，还算热情。就这样，我的青春岁月在通化社保的窗口逐渐展开，就这样，我的青春热情也真的在通化社保的窗口服务中开始一点点升温、一次次燃烧、一回回澎湃。

真正的微笑是热爱的开始。当我的青春理想和活生生的现实碰撞以后，我的青春思想有了第一次飞跃；当火热的现实生

活真正摆在我的面前让我去抉择、并为之奋斗时，我的青春理想才有了最实际的内容，我才思忖我们社保部门所肩负的使命，我才似乎明白了社保机构“关乎国运、惠及子孙”事业的伟大，我才渐渐懂得窗口“微笑”的真正涵义，我才明白“微笑”的艰难、价值和意义。于是，我开始热爱这一工作，尊重这一工作，忠于这一工作，才下决心做一个会微笑的惠民使者。

小窗口，大舞台。社保服务窗口不仅体现着本行业的素质，更代表着政府的形象。它承载着党和政府对人民群众的关怀，也是当代社会的进步与文明的重要标志。过硬的微笑服务，来自过硬的思想。因此，我在不断强化责任感和使命感的过程中，逐渐养成了“清晨三问、静夜三思”的习惯。就是在早晨醒来就想一想：今天的工作任务有哪些？最重要的工作是什么？今天在哪些方面要有新突破？在临睡前要想一想：今天的工作任务是否完成了？今天的微笑服务有哪些方面需要改进？今天在工作上有哪些心得和收获？由于坚持这种对工作的“朝思暮想”，进行不断的自我鞭策和激励，使我形成了恪尽职守、积极向上的心态。

为了提升微笑服务能力，我自觉地比别人多学一点、多做一点。从事社保工作以来，坚持利用业余时间，大练基本功，刻苦钻研业务，力求精益求精。在掌握当前应用的业务知识和技能的同时，全面学习和掌握历年来的社会保险政策、法规，在国家和省级相关专业刊物上发表了多篇学述论文。在全省社保系统业务岗位能手竞赛中，我成功地进入决赛，受到省局的表彰，被市局授予了业务岗位能手称号。

有了业务技能的支撑，提高微笑服务水准也就有了保证。在新的养老金计发办法实施后，由于当时集体企业养老保险还没有实行计算机管理，办理退休要靠手工计算个人账户和养老保险待遇，办结一份退休手续最快也要15分钟，尽管我们始终保持微笑，客户还是很不满意。看到排着长队中那一张张急切的面容，我想到，快捷有效的服务是优质服务的直接

体现。要改变现状，就必须改变自己的惯性思维，通过创新微笑服务，来实现优质服务。于是，我就用excel电子表格设置了公式，只要把退休职工的参加工作时间、退休时间和历年缴费工资等基本数据输入后，便可自动计算出这名职工的个人账户及退休工资。从而办结一份退休手续所需时间由10几分钟缩短到2分钟以内。

窗口的微笑服务，则是一个人内心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现，它可以创造无价的社会效益。

下半年，我局开始了对集体企业参保业务实施计算机管理的准备工作。为了确保将来的数据质量，维护好参保人的切身利益，我主动加班加点，在短短的几个月时间里，对1万多名在职职工6年的缴费基数及5千多名退休职工的档案进行了逐一核对。之后，又进行数据录入后的再次核对，确保了全部数据的准确。多年来，没有出现一例重要数据的差错。

要使自己立于不败，而且有发展，让客户满意是根本指向，而发自内心的微笑，是竞争顾客的最基本最有效的法宝。

在多年的窗口服务中，我经历了-的续保高峰、-的个体缴费高峰。在繁杂的窗口服务中，无论参保人排队多长，我始终做到微笑到底，忙而不乱、快而不错。

在经办微笑服务中，我始终以参保人满意为服务的第一标准。注意掌握参保人的需求和愿望，注重理解参保人的心情和心理，运用换位思考的方式来倾注自己的爱心，来办理每一项业务。这不仅增强了自身的亲和力和参保人的信任感，而且也较好地推动了工作的开展。

文明服务演讲稿（2） | 返回目录

春华秋实让我们感觉到岁月如斯，寒暑交替让我们理解了季

节流逝。一次次春花秋月，一次次月圆月缺，都昭示着生命的不息轮回。从蹒跚学步到青春少女，从呀呀学语到吟诗诵词，人生的长河就这样漫漫流淌，不经意间，我步入了青春的殿堂。在如歌的岁月里，我愿用热情，真诚，爱心和奉献让青春在平凡的岗位上闪光。

### 文明服务演讲稿（3） | 返回目录

在××银行工作的这×年中，始终保持着良好的工作状态，以一名合格××银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献青春，为××银行事业发出一份光，一份热。作为一名分理处的主任，一名入党积极分子，她始终以身作则，以党员的标准严格要求自己，使自己成为员工们的模范。她说：“选择了××银行，就是选择了我的事业，为××银行事业奉献青春，我无怨无悔。

### 文明服务演讲稿（4） | 返回目录

“青春”是一个多么美妙的字眼，然而只有奋斗的青春才是美丽的青春，只有拼搏的青春才是有意义的青春。××支行××分理处的一名普通员工，在中行度过了8个不平凡的春秋。8年来，亲身经历了××分行发展的艰难岁月和辉煌灿烂的时刻。无论在什么情况下，她都对××中行对自己充满希望、充满信心。如今在全行积极向上的发展氛围里，她始终坚持认真学习，刻苦钻研，勤奋工作，业务技能、管理水平都有了长足的进步。从xx年任××分理处主任至今，在激烈的市场竞争中，创出了骄人的成绩，成为抚州分行存款业务发展中一道亮丽的风景线。

### 服务手段大胆创新

在优势文明服务工作上，她要求全所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客

户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。××分理处相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

## 走进市场亲近客户

为了稳定和争取更多的客户，×××将三尺柜台服务延伸到千家万户。节假日、客户生日时，不忘送上一个短短的祝福，客户生病时不忘送上一束小小的鲜花，客户有困难时不忘送上援助的双手，号召全所员工都来“做客户的贴心人”。有一家房地产公司×××跑了好几次，但收获甚微，只要和公司老总谈到开户的事人家总是以“已在它行开户”来推辞，而我一直没有放弃。有一次她无意中从侧面听说老总的父亲生病住院了时，立即买了一篮鲜花赶到医院看望，老总人在外地得知小×到看望他的老父亲时十分的感动，再经过几次这样的交往，他终于被××的真诚打动了，没过多久就在我行开立了户头，并将资金逐步的转入中行账户上，日常存款余额达到100多万。看着自己第一次揽大客户努力付出，就得到了回报，在以后的营销路上她更加有了信心和动力。

xx年上半年储蓄百日竞赛时，她更是动员全所员工全面揽储。利用我行全省通存通兑免手续费的优势，发动全所员工上门一户一户商家的做宣传，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户100多个，吸储存款200余万元。白天工作忙，她就利用晚上时间打电话，托关系，找熟人利用各自自身的条件，通过各种渠道，展开形式多样的营销活动，为大力拓展分理处的存款业务尽心竭力。记得多少次到企业上门收款，她和同事们忙得饭也顾不得吃；记得多少次为争取一个大客户，她们磨破了嘴皮子跑烂了鞋；记得多少个节假日，她们加班加

点没有和家人团聚。而她却说，虽然这一切都是很辛苦的，但每当看到客户脸上露出满意的笑容，分理处的存款也节节上升时，她的内心便格外的充实和快乐。

她热爱她的工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看到客户在她们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后的成就感。以真诚服务换取客户真情，使她的工作变得生动而多彩！

### 苦练技能提高效率

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和业务水平外，作为网点的一线员工，没有过硬的业务技能，就干不好本职工作。所以，甘剑芳十分注重加强业务技能水平的提高，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。到××分理处后，她时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。

终于“功夫不负有心人”，在今年省行组织的业务技能测试中，分理处能手率达到100%。她自己也连续三年取得了“中文文章录入一级能手”。多次获得“储蓄传票录入二级能手”“计算器三级能手”和“零售综合业务二级能手”的好成绩。

在中行工作的这8年中，××始终保持着良好的工作状态，以一名合格中行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献青春，为中行事业发出一份光，一份热。作为一名分理处的主任，一名入党积极份子，她始终以身作则，以党员的标准严格要求自己，使自己成为员工们的模范。她说：“选择了中行，就是选择了我的事业，为中行事业奉献青春，我无怨无悔。

## 文明服务演讲稿三分钟篇八

服务就是一切，服务就是企业的生命，只有用心了才能做好服务。本站小编为大家整理了优质文明服务演讲稿3篇，欢迎大家阅读。

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好！我叫，现任x银行支行营业室主任。今天我很高兴站在这里，与大家一道分享我对优质文明服务的感受。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，才能提高优质文明服务的水平。

东城区支行经过搬迁、装修之后，硬件设施较以前相比有了较大的改善，但是我深刻认识到，要发展必须要靠个性化、亲情化、特色化的服务，才能够打动客户，抓住客户，巩固客户。在支行我时时强调服务的重要性，不断总结经验，找出不足。我常对员工说：“服务是一种理性化的商品，服务就是生产力，服务就是效益，服务跟不上，再好的客户也留不住。”为此，工作中我们要求全员始终抓住“服务”这条主线展开工作。不断学习新知识新技能，开展岗位练兵活动，看谁工作效率高，看谁差错率低。从中找出差距，弥补不足，用扎实的服务功底展现自己回报客户。同时，工作中我们注重运用“亲情化”服务手段联系客户，只要客户一踏进营业室大门，我们就会靠我们优质的服务影响他、感染他，让新客户成为忠诚客户、老客户成为铁杆客户，让客户满意而归。

有一次，一位客户在我行取款，走时落在柜台上5000元钱，我发现后追出去车已走远了，回到单位我赶紧查看客户信息，给他打手机联络。得悉后，客户激动不已，非要给我500元作

为感谢，被我婉言谢绝。这位客户对我们视如亲人，存款余额达150多万元。像这样的事，在我们支行屡见不鲜。因此，我行在客户中的信誉度很高。也正因为有了客户的信任和理解，我行的业务才得以迅速发展。

在工作中，为了提升服务质量，我们严格要求自己，每天上班早来晚归。在服务过程中我们坚持使用文明用语，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”。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，为支行的发展而不懈努力。

让我们一起携起手来，用热情的服务对待每一位客户，用激情的热血铸造许昌魏都农村商业银行辉煌的明天！再次感谢大家给我的这次机会，我的演讲完了！谢谢！

尊敬的各位领导、评委和同事们：

大家好！今天我要演讲的题目是“让‘服务无止境’传送美丽中国的正能量”。

当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是\*\*银行“服务提升年”，以此为契机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为\*\*银行赢得了好的声誉！

记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的

优质服务理念，至今让我记忆犹新。对\*\*银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚；当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑；当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜...这些都是人民路支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。

作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲合力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事...此时此刻，我们会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。

一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守\*\*银行各项日常规章制度，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。

我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们\*\*银行生存之本，效益之源，发展之力。

优质的服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。

深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的影响。让我们以“20xx服务提升年”为契机，动员全行员工争做优秀文明服务标兵，打造\*\*银行优质文明服务品牌，让“全国文明单位”这个伟大荣誉实至名归！让我们的“服务无止境”传送美丽中国的正能量！

尊敬的各位领导、各位同仁：

“顾客就是上帝”。这句话在各行各业广为流传，在卖场顾客是上帝，在企业商户是上帝，在银行储户就是上帝，可以说，当今社会上帝比比皆是。如何满足”上帝”的需要？也许有人会马上说：“急客户之所急，办客户之所需，只要客户要求，我们就要尽量满足。”对这一观点，乍一看貌似正确，但细细品味又不尽然。

记得我刚入社时，那时我们的核心系统还能办理无卡支取业务，一名储户来提钱，但忘记带银行卡，便找到一名熟悉的柜员，请求办理提现业务，因为制度不允许，柜员起初不同

意，但客户迟迟不离去，柜员不好推脱就办理了。事后，会计主管得知此事在例会上点名批评了那位同事，并做了处罚，此事至今我还铭记在心。看似一件不起眼的小事，如果按照“顾客就是上帝”去理解，也许他并没有错，至少他满足了客户的需要，解决了客户的难题，至于风险，因为他认识储户，应该就没有了吧。但是就是这个满足客户需要的小事，据我所知，在我们金融系统就发生过好几次案件，不仅柜员要承担责任，相关责任人也承担了连带责任。优质的客户服务对银行的发展至关重要，但对这样的服务必须要以合规为前提，盲目的热情和毫无原则的服务，不仅不会促进银行的发展，还会对银行和个人造成不可估量的损失。

古人云：“没有规矩，不成方圆。”明确的规章，制度和流程是一个单位各项工作正常运行的保障，优质文明服务也不例外。在我们日常工作中经常会碰到这样的客户，没带身份证却想办理大额提现、拿着别人的存折却想挂失密码、没有法人委托书却想变更印鉴…我们应该如何处理呢？我想最好的办法就是要和客户做好解释工作，表明我们虽然暂时不给他们办理这项业务但我们的初衷却是为了他们的资金安全着想，尽量让客户理解我们，让客户与我们产生共鸣。在这个过程中最不应该有的就是得过且过，帮客户蒙混过关，这样最终受损失的将是我们自己和信合事业。当然这也并不是说拒绝客户办理业务就不是优质文明服务了。优质文明服务是建立在符合制度的基础上，合规是基础，服务是形式，没有基础，形式也就不复存在了。

在现在这个市场经济的社会，服务就好比摆在柜台里的商品供大家挑选。提供优质文明服务是我们和对手竞争的武器，也是我们生存的前提。但是我们千万不能急功近利，盲目追求。在服务界有一句话：微笑，但不谄媚。尊重，但不卑微。礼让，但不纵容。真诚，但不阿谀。我想，这句话就是我们优质文明服务的真谛吧。

## 文明服务演讲稿三分钟篇九

大家好！我是选手——。很荣幸今天能站在这儿向大家学习。我常常这样想：一个人的成长离不开自己的亲人、同事、朋友以及周围的环境，感谢让我眷恋的这片神奇的土地。还有举办这次活动的新华的领导。在座的各位评委，同志们。因为有了这些，我今天才能站在这里。

此时我的心里非常的激动，首先是庆幸自己有这样的机会挑战自己，同时心里也很彷徨，因为和我一起参评的选手，他们年轻、漂亮、帅气，那优雅的气质、良好的台风、甜美的笑容、无不令我折服，和他们相比，我除了有一个激动的心、一个健康平和的心态、一个真诚的微笑，除此之外没有什么突出的优点和他们媲美！今天，我们怀着无比喜悦、无比兴奋、无比激动的心情，在这里齐聚一堂，参加“新华公司微笑服务的演讲赛”。听了前面几位选手的介绍，我真的没有什么经验和成绩在这里向各位汇报。

在这个阳光明媚，春暖花开的季节，能够和大家一起探讨“青春、激情与奉献”，我感到十分荣幸。

青春是读不完的历史长卷，激情是忙碌的身影，奉献是心灵深处一曲人生新的交响，是忠于职守，是敬业，是拼搏，是热爱并献身自己从事的销售事业。我在销售的这个岗位上虽然只有短短的2个月时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，用我们的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加

油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

记得一位老总曾经说过：“让激情点燃激情，让责任激发责任，让光荣点燃梦想，让梦想照亮未来！”人不能没有梦想，作为一名新华的销售人员更不能没有梦想，有了梦想才有目标，有了目标才有动力，有了动力就要为目标的实现一步一步走下去，不能纸上谈兵，空中楼阁，我们要从现在做起，从细节做起，走好自己的销售之路，过着这炫彩美丽的一生，这才是最重要的。