

2023年电话客服演讲稿三分钟(通用5篇)

演讲是练习普通话的好机会，特别要注意字正腔圆，断句、断词要准确，还要注意整篇讲来有抑有扬，要有快有慢，有张有弛。我们如何才能写得一篇优质的演讲稿呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看看。

电话客服演讲稿三分钟篇一

本着服务“以人为本”的宗旨，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们客服部在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。以往的中高端保有率我们客服部圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我客服部完成的指标中占有一定的比率。电话营

销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，上半年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，客服部在上半年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是xx公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在上半年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动客服部完成营销指标。

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

电话客服演讲稿三分钟篇二

(1) 进一步完善和规范客服部管理体系和优化工作流程，不断的补漏洞。

(2) 加强部门员工的工作监督、指导和管理。

(3) 合理安排好客服部的日常工作计划。

(1) 耐心的给客户讲解怎么样下载安装财富金密码及操作方

法。

(2) 及时处理售后软件出现的各种问题。

(3) 每个月做一次电话回访工作，对产品还不是很熟悉的客户对其再次讲解。

(1) 销售或售后部门人员接到投诉后，应及时联系相关业务人员将情况处理，不能处理的应及时向上级反映。

(2) 客服部收到投诉后，应及时填写《客户投诉处理表》，并负责将处理结果及时反馈给客户，听取客户的意见及建议。

(3) 客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

(1) 短信贴身服务：及时发送冯主管编辑的市场动态变化信息。

(2) 特殊日期回访：客户生日或重大节日等，对客户进行信函或手机短信形式的拜访，如邮寄“贺年卡”、“生日卡”或发送手机短信等。

以上就是自己给自己制定的工作计划，今年就快过去了，自己没能按照自己计划去完成每一件事，计划是赶不上变化，工作不断延续，对于任何事情不能抱着尽力而为的心态，应该全力以赴，因为自己没能全力以赴，才会有不能完成计划的结果，目标可大可小，但不能没有目标。这样就知道自己做了什么，做到什么，没做什么，做不到什么。只有想不到，没有做不到，工作也就如此，想法简单一点，工作轻松一点。

电话客服演讲稿三分钟篇三

在日常生活中，掌握一些接听电话的礼仪，让对方在你亲切

的话语中心平气和地谈事情，对于透过电话进行自我推销，让自己给对方产生良好的印象。下面有小编整理的客服电话礼仪，欢迎阅读！

咬字要清晰：发音标准，字正腔圆，没有乡音或杂音

音量要恰当：说话音量既不能太响，也不能太轻，以客户感知度为准

音色要甜美：声音要富有磁性和吸引力，让人喜欢听

语调要柔和：说话时语气语调要柔和，恰当把握轻重缓急、抑扬顿挫

语速要适中：语速适中应该让客户听清楚你在说什么

用语要规范：准确使用服务规范用语，请、谢谢、对不起；不离嘴边

这些要求看似简单，但要在日常工作中始终如一地做到，却并非易事，需要通过科学的训练不断提高语音发声的技巧。

合作：首先你需要找一个双方都认同的观点，比如说：我有一个建议，您是否愿意听一下？这么做是为了让他认同你的提议，而这个提议是中立的。

你希望我怎么做呢？通常我们自以为知道别人的想法。我们认为我们有探究别人大脑深处的能力。为什么不问一下对方的想法呢？只有当对方描述它的想法的时候，我们才能真正确定，才可能达成双方都接受的解决方案。

回形针策略：这是一个小的获得认同的技巧，是一个经验丰富的一线服务者告诉我的。当接待情绪激动的客户时，他会请求客户随手递给他一些诸如回形针、笔和纸等东西，当客

户递给他时，他便马上感谢对方，并在两人之间逐步创造出一种相互配合的氛围。

道歉语应当文明而规范。有愧对他人之处，宜说：深感歉疚，非常惭愧。渴望见谅，需说：多多包涵，请您原谅。有劳别人，可说：打扰了，麻烦了。一般场合，则可以讲：对不起，很抱歉，失礼了。

道歉应当及时。知道自己错了，马上就要说对不起，否则越拖得久，就越会让人家窝火，越容易使人误解。道歉及时，还有助于当事人退一步海阔天宽，避免因小失大。

道歉应当大方。道歉绝非耻辱，故而应当大大方方，堂堂正正，完全彻底。不要遮遮掩掩，欲说还休，却道天凉好个秋。不要过分贬低自己，说什么我真笨，我真不是个东西，这可能让人看不起，也有可能被人得寸进尺，欺软怕硬。

道歉可能借助于物语。有些道歉的话当面难以启齿，写在信上寄去也成。对西方妇女而言，令其转怒为喜，既往不咎的最佳道歉方式，莫过于送上一束鲜花，婉言示错。这类借物表意的道歉物语，会有极好的反馈。

道歉并非万能。不该向别人道歉的时候，就千万不要向对方道歉。不然对方肯定不大会领我方的情，搞不好还会因此而得寸进尺，为难我方。即使有必要向他人道歉时，也要切记，更重要的，是要使自己此后的所作所为有所改进，不要言行不一，依然故我。让道歉仅仅流于形式，只能证明自己待人缺乏诚意。

电话客服演讲稿三分钟篇四

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体

人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20xx年x月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客

观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

20xx年我们的工作计划是：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，

以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

电话客服演讲稿三分钟篇五

大家好！

首先，我向大家做个自我介绍。我叫刘松，汉族，今年33岁，本科学历，现任龙门分局副分局长。时光飞逝，转眼间离我上次参加竞聘已经过去了整整三年时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新岗位：营业客服班长。

我从进入电信公司以来，一直工作在一线，从山区到丘陵，从乡镇到县城，所以我了解一线营业员所需，熟知一线用户所想。对于营业员，要严格按照公司各项规定来要求他们。营业厅陈设，服务用语，工作态度，衣着打扮，资料录入，资金归集等等，样样都要做细做精。对于用户，我们要耐心介绍各项业务，推荐合适业务类型给他们，能办理e9绝不办理e8，能办理融合业务绝不办理单产品。

boss系统业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务政策我都熟知，能够及时准确宣传给用户。资金归集稽核以及资料录入我都能自己操作。

因为一直以来长期工作在基层，长年累月面对不同类型客户，经过长期锻炼，在面对各种客户挑剔时候可以从容不迫应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文字来报道各种典型案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘优势。如果我今天竞聘成功了，我将在新工作岗位上一如既往兢兢业业努力工作；如果没有

成功，我会找出不足，加强自身学习，期待下次成功。

谢谢大家！