# 电话文明服务演讲稿

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-04-13

*电话文明服务演讲稿（通用5篇）电话文明服务演讲稿 篇1　　打电话之前要做好准备工作：弄清对方的电话号码、单位名称、　　姓名;简要记一下问题的要点和次序;收齐必要的资料和文件;准备　　好记录的纸笔。不要打完电话后发觉遗漏了一两点再去麻烦人家。*

电话文明服务演讲稿（通用5篇）

**电话文明服务演讲稿 篇1**

　　打电话之前要做好准备工作：弄清对方的电话号码、单位名称、

　　姓名;简要记一下问题的要点和次序;收齐必要的资料和文件;准备

　　好记录的纸笔。不要打完电话后发觉遗漏了一两点再去麻烦人家。

　　要选择适宜的通话时间。如果在早上7 点以前或深夜10 点以

　　后、用餐或午睡时刻打电话给人家，确实是一件不礼貌的事情。当然

　　如果为了紧急事情打电话，那就另当别论了。总之，打电话之前，应

　　先考虑对方的时间，通常以不影响对方的休息和工作为前提。通话

　　时间也不宜过长，一般以3 ～ 5 分钟为宜。如果与国外通话，还要考

　　虑时差和生活习惯。接通电话后，要先询问对方时间是否合适，有无

　　妨碍。

　　电话接通后，首先要证实一下对方，并且作自我介绍。然后亲

　　切、简单地寒暄几句，说点客套话。进入正题后，如果内容过多，应逐

　　项商谈，还要不时地有礼貌地询问对方是否听清楚了。如对方声音

　　不清楚时，应马上告知。正题讲完后，应再寒暄几句，说些客套的结

　　束语：“拜托、拜托” ，“给您添麻烦了” ，“改日登门拜访”等等。要确认

　　对方没有其他事了，再道别，并轻轻地放下话筒。

　　打电话时，要靠近讲筒，声音轻轻的，对方就可以听得清清楚楚

　　了，宁可让对方叫你：“声音请大一点!”也不要让对方说：“声音请放

　　轻一点。”

　　如果电话打过去是旁人所接，要客气地请他人帮忙找人。对方

　　不在时，要问清对方可能在的时间。请接电话的人转达事项时，要先

　　说一句：“对不起，麻烦您… … ” ，再简要说明。此后，要问清对方的姓

　　名，以示慎重，最后再表示感谢。

　　如果自己打错了电话，要连忙道歉，等对方挂断电话，自己再放

　　下话筒。

　　总之，因为打电话只能察言，不能观色，所以，一定要重视语言正

　　确，语调亲切，语气谦逊，语言合适，给人以好感。

**电话文明服务演讲稿 篇2**

　　今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。今日的\_\_以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于\_\_这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

　　当您走进我们的卖场,就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们\_\_人的温馨服务。我们\_\_全体员工都时刻铭记“顾客至上”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”。我们知道，优质的服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

　　有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛;有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐;有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神;有一种精神，你没有感受过，就不知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口,始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨，用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动，深化服务内涵，增强服务意识，拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务，还是售后服务台的消费者咨询投诉受理，都实现了“首问负责制”的服务标准，也正所谓今天演讲的主题：我的岗位我负责，我的工作请放心。

　　我们经常遇到下列投诉情形：超出退换货范围，店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的，还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的，甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的;更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景，我们客服人员尽管心中十分委屈，但依然笑脸相迎，把顾客请到一旁坐下，递上一杯热水，认真倾听顾客发完牢骚和抱怨，等顾客情绪平稳下来了，我们要和声细气耐心地跟顾客解释“为什么要收违约金?违约金如何计算?顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

　　客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚，使服务工作更为顺利地开展。不过只有良好的服务队伍是不够的，一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬业的决心;以无怨无悔，尽职尽责的实际行动，谱写着创“两个第一”的新篇章。

　　也许，你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景，但你们一定能看到我们加班加点，齐心协力的处理问题;也许，你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神，但一定能看到我们班前会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新，看到我们的人员素质有了提升，顾客的投诉率有了下降，那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

　　永不落幕的\_\_建材家居博览盛会，恰如我们心中不变的信念，大禹治水只是一个美丽的传说，愚公移山只是一个动人的寓言，但我们\_\_的全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理：责任牢记心中，坚持定有回报。

　　我想，无论在\_\_任何一个岗位上付出的心血，无私的奉献，迎来的都将是一份励精图治的收获，谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们\_\_人将继续塑造优秀的品质，为铸就更加辉煌的\_\_增光添彩。

**电话文明服务演讲稿 篇3**

　　尊敬的各位领导：

　　上午好!时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴!

　　毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

　　当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走!终于，单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己!经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：

　　第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

　　因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

　　第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力!第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己!

　　人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢!

**电话文明服务演讲稿 篇4**

　　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!

**电话文明服务演讲稿 篇5**

　　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”，以此为锲机，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和力。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，我们就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!

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找