# 银行文明服务演讲稿参考

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-07-04

*篇1：银行文明服务演讲稿参考尊敬的各位评委、领导、同事：大家好!我叫\*\*\*，首先要感谢领导和同事对我的信任，使我有机会在这里演讲。在这个充满生机和活力，挑战和希望并存的伟大时代，我觉得作为一名\*行人，忠诚、奉献、务实和向上是我的人生目标，实...*

**篇1：银行文明服务演讲稿参考**

尊敬的各位评委、领导、同事：

大家好!我叫\*\*\*，首先要感谢领导和同事对我的信任，使我有机会在这里演讲。在这个充满生机和活力，挑战和希望并存的伟大时代，我觉得作为一名\*行人，忠诚、奉献、务实和向上是我的人生目标，实现自我、超越自我、实现人生价值是我的毕生追求，而这一切，都需要通过优质服务，以“树\*行形象，创优质服务”为宗旨，严于律己，爱岗敬业，任劳任怨，以获得客户的认可与满意来实现。为此，今天我演讲的题目是“青春飞扬扎根支行”。

文明服务是银行服务的灵魂，我是\*行的一名会计，深知用心服务的重要。在金融业竞争激烈，强手林立的今天，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。有人说，如果将银行比作一部高速运转的机器的话，那么我们服务工作就是整部机器的轴心，我们服务的态度关系着银行运作的好与坏。

文明服务，从我做起。“梅花香自苦寒来”，从我参加工作的那一天起，我就深刻地认识到，没有扎实的业务技能做基础，就不能成为一名优秀的银行员工。所以，我不断加强各项基础知识的学习，不懂不会的就向其他员工请教学习。这使我在此后的工作中能够轻松自如，办理起业务来能得心应手，既快又准的办理好每一笔业务。力求在平凡的岗位上不断磨砺自己，兢兢业业，勤勤恳恳。正是因为我对银行事业的热爱，为了把工作干得更好，我一直本着＂在平凡岗位干出不平凡业绩＂的原始初衷，在工作中牢固树立“以客户为中心”的服务标准，将服务理念和服务意识融入道每一项业务流程，做到热情服务，微笑服务。

就拿今年3月的一天，我正在柜台上班，急急忙忙进来一位五十来岁的大叔，要求为儿子办理存折挂失手续，按我们的正常手续，办理挂失必须本人亲自到场办理，但大叔说儿子精神时好时坏，去年到天水看过两次，稍有好转现又复发，时常在家大吵大闹，闹的邻居都不得安宁，根本无法前来银行办理手续，现在就等存折上的几万元钱再次去看病，并拿出儿子的病例让我看，看到大叔焦急的表情我先说明我行的制度，劝大叔先回家，我请示领导后给一个答复，随后我马上与分理处主任及合行稽核部做了构通，并同分理处客户经理去他们邻居家询问、主人家核实后证明老人说的`没错，我马上通知大叔办理了相关代理手续，办完手续看到大叔满意的笑容我也算松了一口气。

文明服务，从我做起。作为一名银行会计，自参加工作以来，我一直本着“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，在自己的岗位上注重每一个细节，工作中努力做到勤动脑、勤动手、勤动腿。为了做到规范服务、热情服务和优质服务，每天我都是以愉快的心情面对每一个人，用微笑来赢得每个人的信赖，做到用心服务。用诚信赢得客户的满意，用服务创造佳绩。

文明服务，从我做起。我只是众多银行员工中普普通通的一员，凭着对\*行事业的执着和热情，我们以团结和谐作为主旋律，共同追求，不断交流和沟通，增强凝聚力，共建团结集体，把\*行的优质服务带到社会的各个角落。

马活驰骋，人活梦想。人生的意义在于不断丰富自己，拓展自己，追求自我真实的价值。生命的真谛也在于不断追求新的，美的，愉快的东西。在我们开展“全员思想及工作作风大整顿”活动后，在工作中我们努力做到“四个转变”、“四个增强”，不断增强了我们的忧患意识、风险意识、责任意识以及危机意识。作为银行的一名会计，我会保持对这份神圣职业的无比热爱和满腔热血，用心学习每一点知识，用微笑接待每个人，用诚心和热情去对待我的工作，抒写自己无悔的人生！

我们每个\*行人都在用心服务，把绿色和生机献给客户，把浓荫和清凉奉献给客户。我们坚持优秀文明与主动营销相结合,为了银行的发展，为了银行灿烂的明天，我们以文明的服务，满意的窗口为目标，把真诚与爱献给每一个客户，做到出满勤，干满点，努力做好领导交给的每一项工作，为\*行事业贡献青春。

我的演讲完了，谢谢大家！

**篇2：银行优质文明服务演讲稿**

那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡,因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去,坚持要求与负责人面谈,商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知,还是放下了手中的笔。

我走出柜台,看过她填写的申请表,又通过电脑调阅她的存档资料,发现刘女士用卡已三年有余,帐户情况良好,从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人,就请她在申请表空白处注明:附卡申办人确系主卡持卡人之夫,若附卡发生透支,主卡持有人负责无条件偿还。于是,我在申请表上的负责人处签章,同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动

提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。

事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

**篇3：银行优质文明服务演讲稿**

一天,一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备,只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急,在柜台外来回踱步,并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路,几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急,可无法解决具体问题,再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量,问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后,我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话,告知他待故障排除后我可以替他把信用卡销户,再把钱存到他的活期存折内,所有手续办妥后打电话通知他,请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽,连声致谢,倒让我不知所措了。

一事一议按规定,信用卡销户时,必须由持卡人在销户清单上签收,以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务,问题是由银行单方面造成的,与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因,并注明转存的存折号,确保此笔存款不会落入他人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

**篇4：银行优质文明服务演讲稿**

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好！我叫XXX，现任XXX银行XXX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！

**篇5：银行优质文明服务演讲稿**

尊敬的各位领导、各位同仁：

我来自\*\*信用社，今天能在这个时刻在这个地方当面向各位领导作个思想汇报，与同仁们交流思想体会，我感到十分荣幸。在这里我代表我们\*\*联社向提供这次机会的市办领导表示衷心的感谢！

工作一开始就不断有人问我，你为什么选择信用社？是啊，我为什么选择她？其实几个月来我一直在反复问自己相同的问题。我不知道该怎么回答，但我知道咱们的农村信用社深深扎根于广大的农村沃土，致力于农业的发展，成为紧密联系农民的金融纽带。农村信用社不但有辉煌的过去，而且在目前的新农村建设中正发挥着其他任何金融机构都无法比拟的巨大优势和作用，况且咱们\*\*农信系统在全省乃至全国的银行业都是有一定影响的。一方面，作为个人，我们要追求和实现人生的理想和价值，另一方面信用社已经为我们提供了可以大有作为的广阔天地。我为作一名信合人而骄傲，更为作一名\*\*信合人而自豪！我觉得，自己选择了信用社，就像春雨选择了庄稼，蜜蜂选择了花朵。实在地说，这是明智的正确选择！

人是追求向上的，农信社是追求发展的。我选择了她，她会不会选择我？我该怎样做？思来想去，只有一条：爱岗敬业！简单地说，就是要在思想认识上强化“我是信合人”的新理念，在业务水平上体现“我是信合人”的高素质，在日常生活中履行“我是信合人”的严要求，社会交往中树立“我是信合人”的新形象。

那么，怎样在思想上强化“我是信合人”的新理念？我知道农村“信合”这个职业的神圣，知道“信合人”这个称号的光荣，更知道职业和称号后面的意义重大，责无旁贷。前不久参加咱们联社系统的军训，我更加深刻地感受到：只有时刻绷紧思想这根弦，才能把信用社的经来念;只有处处纠正思想上的偏，才能保证信用社的经营安全无风险。作为“三农”的贴心人，只有把农民当成衣食父母，农民才会捧出心来支持咱;只有把顾客当上帝，顾客才会把钱拿出来交给咱。其实思想上的保持并不难，我们在吃饭时想想碗里的饭是谁给的，这舒适的生活是谁保障的，离开信用社我们的这一切还能不能实现？进而在每月领工资的时候再想想自己这个月有没有好好干，又做出了多少贡献？等等。这样不断地反思，我们就能不断地坚守为信用合作事业奋力拼搏的信念！

怎样在业务水平上体现“我是信合人”的高素质？我们的\'服务对象主体是广大农民，正因为他们在总体上文化素质较低，更需要我们有更高的业务水准、更实的工作作风、更细的工作步骤，更大的工作气力为他们提供更周到的服务。我们不能满足于能提供服务，而要求自己能提供更高层次的服务。我们要不断地熟悉新业务、新制度、新办法，不断学习，充实自己，熟悉经济，熟练地掌握各项专业知识的和业务流程，在实际工作中学习成长，真正成为行家里手。业务水平高了，农民都称赞，咱们有笑脸，谁的生活都美满。

那么怎样在日常生活中履行“我是信合人”的严要求呢？“信合人”不是说的，是要做出来给人看的，是要表现出来能够示范的。“信合人”这个词背后凝结了很多的严要求、高标准，渗透在我们工作和生活的方方面面。平时我们要养成好的工作和生活习惯，让习惯把我们带向明天;我们要学会善待时间，要让宝贵的时间转化为金钱;我们要学会适应挑战，在能在挑战中不断向前;我们要能踏实苦干，在苦干中创造工作的亮点;我们要能从小事做起，让小事成为大事的起点;我们更要学会拒腐防变，能够迈得过金钱、荣辱和人情关;我们也要善于思考，学会思辨，尽量对工作有关的事都能作出自己独立的判断。

怎样在社会交往中树立“我是信合人”的新形象呢？信合工作需要我们跟社会上不同的人打交道，需要我们在不同的场合宣传我们的金融服务产品，在不同的谈话中传递我们的信合精神，在不同的迎来送往中传播我们的信合理念。在农民眼中，我们就是他们的致富后盾;在工商户眼中，我们就是他们的“加油站”;在机关干部眼中，我们就是经济建设的生力军。我们每个人的一举一动都时时处处关切着咱信合的社会形象。所以我们要和他们多联系，常沟通，处处展现一个信合人的新面貌;要向他们勤学习，建立关系，时时折射咱们信合企业的新理念。总之一句，我们的人到哪，信用社的影子就随到哪。

各位领导，各位同仁，可以说在目前的市场竞争和体制改革中，我们的工作还只是刚起步，咱农村信用社的阶段性发展也只是刚开局。我相信，我们一旦以信念和行动选择了信用社，信用社就会对我们张开拥抱的双臂，提供广阔的天地，全力再造一个全新的我和你。让我们携起手来共同地流汗出力，为我们共同的信合事业再开新局！

**篇6：银行优质文明服务事迹演讲稿**

“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。××是支行分理处的一名普通员工，在××银行度过了×个不平凡的春秋。×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××××银行对自己充满希望、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××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××分行存款业务发展中一道亮丽的风景线。

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。

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××银行账户上，日常存款余额达到××多万。看着自己

在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户××多个，吸储存款××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，她们磨跛了嘴皮子跑烂了鞋；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！

**银行优质文明服务标兵事迹演讲3**

“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。XXX，XX支行XX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XX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XX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。从任XX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。XX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，XXX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XXX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X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XXX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

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专业水平外，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。到新华分理处后，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。

**篇7：银行优质文明服务事迹演讲稿**

银行优质文明服务事迹演讲稿

就像当初她们承诺的那样，××分理处的员工们都成了客户的“贴心人”

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，她们磨跛了嘴皮子跑烂了鞋;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专业水平外，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。

**篇8：银行优质文明服务的演讲稿**

银行优质文明服务的演讲稿

本日我所演讲的题目是论银行的优良文明办事。金融业的竞争，是一种诺言的竞争，更是一种办事的竞争。谁的诺言好，谁的办事好，谁就可以更适应顾客的必要，谁就可以霸占更多的市场。银行办事表现的是银行办理程度的凹凸，此中也包括着银行本身的文化内涵和员工的精神风采，而展如今大家面前目今的是一种品牌。银行作为办事行业，而办事是立行之本，只有连续的加强办事意识，变化办事的见解，强化办事的办法，从办事的质量，办事的伎俩，办事的内容，办事的立场，办事的环境等方面入手，如许才华进步优良文明办事的程度。

我个人觉得办事是一种办理。优良的文明程度的进步必定必要严厉的、典范的、科学的办理，严厉典范的办理又可使优良文明办事程度进步。优良文明办事的好坏表现着一家银行办理程度的凹凸。所以，银行在履行优良文明办事的进程中应当严厉的依靠办理轨制。这包括岗亭典范、着装联合、仪表活动、文明用语、德律风用语等，这些都必须构成轨制，成为每个员工的行动标准，要严厉履行。办事是一种文化。银行构建办事文化系统应当包括：员工要有爱岗敬业的办事精神，要有以办事为本的操行观、代价观、要有忘我奉贤、联合奋进的互帮互助和艰苦搏斗的务实精神这类行业独有的企业精神，可使银行员工建立风险意识和效益意识，从而富裕的阐扬这类办事文化的鼓励效用。办事是一种精神。银行文明优良办事活动的核心内容是指导员工建立一种精确的代价见解、职业操行、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为办道理念，以诺言第1、优良办事、耿介守法为职业操行典范为标准。建立和美满员工的办事意识和办事行动，必定要建立客户。

自动办事、集体办事的见解。

银行办事的核心是保护和加强与客户的关联。所以我们银行要随时以客户为中间，调整本身，办事要从纯真策划金融产品转移到保护和加深与客户的关联上，仅仅珍视满足客户的必如果不敷的，还必须探讨客户必要背地纷乱的各种身分，只有紧紧抓住保护与客户的干系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特点办事，满足客户的多层次必要，才华获得本身成长的连续动力。“客户”的见解是一个“大客户”的见解，不但银行直接办事的东西是客户，与银行办事有制约干系的部分，乃至银行本身的员工都应当视同为客户。所以银行在处理与客户的干系上，应建立大市场、大客户的意识以及“办事是一个全进程”的见解。构建新型银行与客户干系，对制约与客户干系的身分进行和谐办理，加强客户的巩固性，异国精良的办事作为保险，尽管临时被拉过来的客户也大略会跑掉，所以优良的办事便是诺言。所以强化和进步办事意识，这是展开优良文明办事的前提。所以就要周全策动，深切策动，大造声势，宣扬优良文明办事。优良的文明办事干系到一个企业的形象，是以，必定要做到周全策动，全员参加。使我们的员工做到每天从欢迎第一名客户到送走最终一名客户，工作的各个关键都要有联合、细致、明了的标准，是每位员工欢迎客户有礼、有节、有度、处理交易典范、急剧、精确，让顾客感触和谐，友爱，温馨。

所以搞好办事这是事关银行的社会形象，感化银行的.各项策划活动的综合性工作，是以银行的每个机构，每个部分，每个员工都要彼此赞成、彼此互助、加强办事意识，保全大局，阐扬集体效用，竭力进步全行的办事水温和办事质量。

优良文明办事要获得好的结果，关键是以工钱本，经过议定教诲培训和强化办理，进步员工的政治本质和交易本质，以员工的高本质创设出优良办事的高程度。从对全部员工进行爱岗敬业、诚笃守信、办事刚正、办事大众、奉贤社会的职业操行教诲，使每位员工明白，本身的行动代表着银行的形象，在本职工作的岗亭上奉贤一份光和热，自发的保护全行的形象和声誉，是优良办事上一个新台阶。如柜面是银行兵戈社会大家最为频频的处所，也是直接办理交易、衍糊口生涯款的处所，银行好的办事形象要靠柜面办事详细表现出来。

而加大监督的力度和广度，相成全方位的监督系统，是优良文明办事落到实处的包管。优良办事工作务必要做到常抓不懈，除了必须订定和落实各项轨制外，还必须强化监督查抄机制。优良文明办事是永无尽头的，重在坚定，贵在落实。

**篇9：银行优质服务演讲稿：优质文明服务永无止境**

银行优质服务演讲稿：优质文明服务永无止境

今天我所演讲的题目是：优质文明服务永无止境。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。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌。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，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。

我个人认为服务是一种管理。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。所以，银行在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。服务是一种文化。银行构建服务文化体系应该包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观、要有无私奉贤、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神这种行业特有的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，一定要树立客户。

第一、主动服务、整体服务的观念。

银行服务的核心是维护和加强与客户的联系。所以我们银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，仅仅重视满足客户的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的\'特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“客户”的概念是一个“大客户”的概念，不仅银行直接服务的对象是客户，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应该视同为客户。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

**篇10：银行优质文明服务标兵事迹演讲稿**

“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，银行优质文明服务标兵事迹演讲稿。××是支行分理处的一名普通员工，在××银行度过了×个不平凡的春秋。×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××××银行对自己充满希望、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××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××分行存款业务发展中一道亮丽的风景线。

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。

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，演讲稿大全《银行优质文明服务标兵事迹演讲稿》。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××银行账户上，日常存款余额达到××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。

××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××多个，吸储存款××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，她们磨跛了嘴皮子跑烂了鞋；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！

在金融市场激烈竞争的今日，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，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。到新华分理处后，她时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。

**篇11：银行优质文明服务标兵事迹的优秀演讲稿**

关于银行优质文明服务标兵事迹的优秀演讲稿

“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。××是支行分理处的一名普通员工，在××银行度过了×个不平凡的春秋。×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××××银行对自己充满希望、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××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××分行存款业务发展中一道亮丽的风景线。

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。

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××银行账户上，日常存款余额达到××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。

××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××多个，吸储存款××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，她们磨跛了嘴皮子跑烂了鞋；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！

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专业水平外，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。到新华分理处后，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××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××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。

**篇12：银行文明服务倡议书**

银行文明服务倡议书

××银行业协会全体会员单位：

北京第29届奥运会是举世瞩目的体育盛会，是一次展现我国政治、经济、文化综合实力和良好形象的难得历史机遇。支持北京，携手奥运，××银行业义不容辞。为此，我们倡议××银行业协会各会员单位携起手来，以奥运盛会为契机，进一步强化服务意识，规范服务行为，创新服务手段，提高服务水平，塑造××银行业良好形象，为××银行业不断提升服务水平作出努力。

一、高度重视、规范服务

要充分认识深入开展迎奥运文明规范服务活动的重大意义，认真贯彻迎奥运文明规范服务系列活动安排，结合各自实际，制定出切实有效的工作计划，通过合理配置服务资源、规范服务行为、优化服务流程、完善服务设施等系列活动，切实提高××银行业文明规范服务水平和社会各界消费者对银行服务工作的满意度。

二、充分准备、强化宣传

要扎扎实实地做好迎奥运银行服务的各项准备工作，积极组织开展各种宣传活动，重点普及银行卡、自助设备、新业务产品等金融知识，让社会各界金融消费者了解银行的服务产品和服务流程；制定服务突发事件应急处理预案和零售业务规范；组织服务自查、业务系统运营压力测试和应急预案演练工作，确保“绿色奥运、科技奥运、人文奥运”的理念深入银行服务的各个环节。

三、开拓创新、提升素质

要恪守《中国银行业文明服务公约》，发扬勇于探索的创新精神，注重实效的务实精神、严谨稳健的.负责精神、尊重人才的科学精神，切实抓好员工业务技能的培训，不断增强员工学习能力、创新能力和竞争能力，培养学习型、知识型员工队伍，全面提升××银行业员工的综合素质和综合服务水平。

四、全力以赴、争创一流

要加强组织领导，全力以赴确保奥运期间银行业的服务热情、有序、高效、安全。要针对客户需求，及时改进和完善银行服务环境和设施，合理疏导分流客户，尽量减少客户排队等候时间；根据业务需要，提供多语种银行柜面服务，规范员工服务礼仪和业务操作，为客户提供高效、便捷、安全的多元化服务，同时在迎接奥运文明规范服务活动期间，认真处理客户投诉，必要时及时启动应急预案，维护客户利益荷银行业诚信和谐的服务形象。

让我们共同行动起来，从本职做起，从现在做起，以迎接奥运文明规范服务的实际行动，为举世瞩目的北京奥运做出应有的贡献。

**篇13：银行服务演讲稿**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

我叫\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，今年\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_岁，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月---\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行工作，是一名普通的综合柜员。今年\_\_\_\_\_\_月份调任\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行主管柜员。

首先感谢总部举办这次服务演讲会，给我一次学习、交流经验的机会，更感谢领导、同志们对我的信任和支持，让我站在这里，给各位汇报我的优质服务。今天我演讲的题目是：真心服务无止境。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日是我终生难忘的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的激情，带着美好的梦想，带着未来的憧憬，我走进了\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行。同学们纷纷打电话祝贺并羡慕地说“你成为一名白领了，祝你事业有成”。上班第一天，爸爸语重心长的说“选择\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行，就选择了成功，努力工作吧!爸、妈支持你!

穿上大方整洁的工作服，坐在宽敞明亮的柜\_\_\_\_\_\_，抚摩着胸前“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行”的胸卡，一种自豪感由然而升，心中的喜悦难以表达，真想对所有人大声地喊：我是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行的人。

常言说的好，干一行、爱一行。既然选择\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行就应选择奉献。我是一名刚参加工作的新兵，从上班的那一天起，我就下决心我要努力工作，用心服务，以优质高效的服务做一名优秀的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行人。

细节决定成败，细微之处见真情。我暗下决心，认真学习业务知识、业务技能、提高服务质量、服务水平。从一点一滴的小事做起。不会忘记下班后练习打字、输小键盘手上磨成茧，练习点钞、扎把纸条割破纤细的手指，早起背诵操作流程、规章制度塞满了我的记忆。练技能是艰苦的，业务技能的提高是快乐的。凭借着我的毅力和辛勤的汗水，我终于熟练地撑握了业务技能、服务技巧。在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行每月办理业务都在3000笔以上，业务办理速度高于网点平均水平1倍以上，客户满意率100%，零投?，零差错。受到了同事们的赞誉和客户的信赖。

我始终坚持“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。我在接待每一位客户时都努力做到有礼、有节、有度，处理业务规范，让客户感到和谐、友爱。“客户是衣食父母”的理念在我心中已深深的扎根。只有用真心服务，，才能赢得客户的信赖。只有用真心服务，才能让客户有家的感觉。只有用真心服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。对客户我实行了差别服务和温馨服务。今年三月份，有一个年轻人急匆匆来挂失，我核对证件发现不是本人，金额十几万元。我告?他挂失需要本人，年轻人很为难的说，父亲急病住院了，不能来办理业务，请求帮忙办理。一边是制度的要求，一边是客户焦急期待的眼光。我告?他下班后我去医院找老人按个质押可以办理挂失业务。当我冒着风雨，浑身湿淋淋出现在病房门口时，客户流下了激动的泪水。精诚所至，金石为开，我的温馨服务和诚意深深的打动了客户，他不但把自已的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。累计存款近百万元。真心服务换来了客户的支持信任，换来了丰厚的回报。让我又一次感受体验了真情服务的魅力。

“优质服务”说起容易做起更难，要想做好，必须有持之以恒的恒心，必须有付出，曾经为客户的不理解流过委屈的泪下，曾为辛苦的工作发过唠叼。但是，我一直认为服务面前没有折扣，没有怨言，只有永无止境。

我把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中，我把自己的时间奉献给了\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行的事业。可是却忽略了生活，忽略了亲人。人人都说女儿是妈的小棉袄，但是我觉得我亏欠父母的太多了。我经常对爸妈说：“爸妈，等我工作稳定了，顺利了，好好孝顺你们。”“子欲养而亲不待”，父母垂垂老矣，又有多少时间可以去等待我实现自己的承诺呢?我哥在外地工作，很少能回家来，能陪在父母身边的只有我。今年\_\_\_\_\_\_月初\_\_\_\_\_\_，是我一生的遗憾，是妈妈\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_岁的生日。也是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_支行临近开业的日子，我在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_忙碌地筹备着开业的事。心里非常想请假回去给妈妈祝寿，可看到有一大堆工作还要做，请假的话到嘴边又咽下去了，我只能给妈妈打电话祝福她。当我听到妈妈非常理解地说：“别回来了，要以工作为重，好好工作”。听到妈妈的话语，心里难以平静，泪如雨下。我知道，妈妈多么希望我能回家给她过这个生日呀!谁人无父母，谁人无亲情，可是面对不能停顿的工作和疼爱我的父母，我只能说，忠孝不能两全，爸妈原谅女儿的不孝吧!女儿努力工作，以优异的工作成绩来回报您们吧!

亲爱的同事们：工作是美丽的、快乐的、幸福的，只有在充满激情、热情的工作中才能真正体会人生的价值，创造精品网点，打造一流银行是我的追求。因为有梦想，我会迈开新的步伐、树立新的形象、创造新的佳绩，以实际行动展示风采，依照服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在为客户服务的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳和汗水、默默的奉献，为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行的进一步腾飞贡献出自己的一份力量。

谢谢大家!

**篇14：银行服务演讲稿**

大家好！我是来自\*\*\*银行的大堂服务人员\*\*\*。我很荣幸能够有机会向大家展示自己。今天，我的演讲题目是《服务树形象，奉献促发展》。

还记得两个月前，刚毕业的我通过公开招考，过五关斩六将终于被\*\*\*银行录用的时候，我的心情被欢欣鼓舞和忐忑不安所充溢，为自己的努力终于得到认可而兴奋，为对自己即将面临的工作一无所知而心怀忐忑。

经过短暂的岗前培训，为了让我更直观的了解银行工作，为下一步做好柜面服务工作打好基础，行领导安排我暂时负责银行的大堂接待工作。

就这样，我成为了\*\*\*银行的一名大堂接待工作人员。说实在的，刚开始，因为对大堂接待工作的重要性认识不够，我曾感到过委屈，认为自己作为一名大学生，应聘的职位是柜面服务，却被安排从事没有一点技术含量的大堂接待工作。

然而，等我真正开始了自己的大堂接待工作以后，我的观念发生了彻底的改变。实际上，银行的大堂才是客户与银行接触的第一道关口，也是客户了解银行的最直观的窗口，客户对银行的第一印象可以说都是通过大堂接待服务来获取的，因此大堂接待人员的形象和文明的用语以及得体的举止都是银行形象的直观体现。

于是，我开始发扬自己上学的努力认真的劲头，不断的学习银行接待的礼仪知识和银行的相关规章制度，每天穿着规范的制服，以落落大方的举止、文明得体的语言和热情真诚的微笑真诚的接待着每一个客户，耐心的解答他们提出的每一个问题，让他们享受到宾至如归、如沐春风的优质服务。

回顾这两个月来，自己从一名初入社会的稚嫩学生开始逐渐融入\*\*\*银行这个大家庭，接触到了很多人，也面临解决了很多事情，也学到了很多东西。在老员工的身上我学会了以一丝不苟的态度对待来工作，学会了以乐观豁达平和的心态来对待平凡的工作岗位，在日复一日的迎来送往中感受到了服务的魅力，在不厌其烦的答疑解惑中诠释了“以客户为中心”的真正内涵。我也由开始的委屈、疑问，胆怯到得心应手、游刃有余的处理工作中遇到的一切。看到客户满怀希望而来、满载满意而去的表情和他们因为我的一句耐心的解释和善意的建议而得到意外收获时的喜悦，我的成就感油然而生。

在两个多月的实践中，有太多的细节打动了我，有许多的小事都让我记忆犹新。还记得有一次临近下班，一位老大爷走进了银行，刚准备向我咨询的时候却突然倒了下去，当时我被吓住了，但是在经过一刹那的慌乱之后，我马上拨打了120急救电话，并一路护送将他送到了医院，并及时帮助他联系到他的家人才在晚上拖着疲惫的身体回到家。原来，那位老大爷是心脏病突然发作，如果不及时送医就会有生命危险，我的当机立断为挽救他的生命起到了重要的作用。当老人的亲属带着锦旗和感谢信来到我们银行的时候，我从他们感激地目光和领导同事赞许的眼神中收获了无法比拟的满足感和成就感。

很快，两个月的大堂接待实习期就快结束，因为在工作之余自己不懈的努力和利用工作间隙认真向从事柜面服务的老员工学习，我即将结束自己的大堂接待工作，成为一名柜面服务人员。如果说刚刚进入\*\*银行的时候，我对自己将要从事的工作的理解是片面而肤浅的，那么如今，我的工作经历让我的体会已经真切而全面，那就是“以服务树形象，以奉献促发展”。古人云：路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。我深信，我们\*\*\*银行将以科学完善的管理机制、优秀的企业文化、全新的高收益产品、优质的贴心服务成为大浪淘沙般的金融市场的胜利者！我也将以自己的最专业、最高效、最真诚的服务树立银行的正面形象，实现自己的人生价值！谢谢大家！

**篇15：银行服务演讲稿**

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xx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xx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xx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xx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xx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。

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！