

课程咨询老师工作总结必备17篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/181165.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

课程咨询老师工作总结1

一、以青年教师的培养为工作重点加强教师队伍建设

在今年的“教育管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。今年先后派出十余名教师外出参加各学科的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果化。学校在全体教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天尤人，而是积极想办法，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较好的有一定教学经验的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动员这些骨干教师和教学顾问共同参与到青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。为了加大对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结对传帮带”活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和反思、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教

师的情况同时给青年教师明确思路和方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

二、以教研组为校本教研单位落实教研促教

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设语文、数学和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研工作计划，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定议题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中热点问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。同时我们重视教育教学理论学习，深入开展读书交流“三分享”活动，即内容、感想和实际应用的分享，并组织教师人人参与，“终身学习”的观念已深入每位教师心中，教师的知识得到长进，理论得到提升，不同程度地做到了学以致用，学有所长。在教研组工作方面，我们还十分重视交流学习，先后三次派出组长学习、培训教研组工作理论和经验，并结合我校实际及时调整工作。

三、以教学常规为中心规范教学管理

教学常规是教学工作的根本。我校一贯重视对教学常规管理工作，学校的教学常规管理，如组织教研活动、听课、评课活动、教学比赛、学生竞赛、作业检查、教案检查、资料归档等工作，一贯认认真真、从不懈怠在今年市教育局要求各学校开展“教育管理年”活动的新形势下，我校结合市教育局(中小学教学常规手册)文件精神进一步修订完善了学校的教学常规管理制度，并组织全体教师认真学习领会文件精神，加强了学校内部各项教学工作的科学管理。在宏观上体现管理的目标是“德、智、体、美、劳”全面发展，从微观上，对学校的授课计划、备课、教学、批改、辅导、复习、考试、成绩评定等项教学规章制度，做到严格要求，严格管理。本学期学校对备课、作业等进行严格要求和检查。两次检查各有重点，每次都及时小结反馈，指导教学。提高课堂教学效率的关键是教师，每位教师必须备好每一节课，积极从教材中挖掘出启迪学生，培养学生能力的因素，建立教学上的工作点，充分调动学生的思维积极性，使大部分学生在克服一定困难的前提下学到更多知识，增长能力。因此教导处对教师进行了不定期地随堂听课，并通过召开家长座谈会、学生座谈会，了解反馈教师课堂教学等各方面的情况。

本学期教导处还组织了偏重于单项技能的教学抽测调研，使校内调研逐步走向正规化科学化；同时进行了体卫艺术工作的自查和迎检工作，以及一年级的招生分班工作和毕业班的前期工作。本学期我们组织参加了市区的各项教育教学业务活动，师生都取得了不少的成绩。

在市教局十月份的“规范化学校验收”和十二月的“常规教学调研”中，我们的教学管理工作均受到了好评。

四、以校内教学比赛为载体促进课堂教学质量

我校每学期一次的教学比赛已初步形成特色，它为广大教师，特别是青年教师提供了一个展示教学技能技巧的舞台，他们互相学习切磋，学习贯彻新课程标准，更新思想，转变观念，推动教学工作向前发展。本学期教导处组织进行了“示范课观摩”和“四十岁以下教师公开课比赛”活动，成立了比赛评委小组，并制定比赛方案，在“公开、公平、公正”的原则下，力求突出两个特点：新：授课教师观念新，落实新课程标准，教学有创新；实：教学过程要真实，体现老师教学真功夫。评出了一、二、三等奖，鼓舞了老师们的教学热情。教导处及时进行了总结并提出了以后的调整建议

五、以参与学生竞赛为形式促进学生综合发

本学年教导处积极组织学生参与各种比赛活动，在活动中锻炼了学生的综合能力。尤其是在“弘扬中华美德构建和谐学校”读书活动中，我校有一百多学生获得国家、盛市级一、二、三等奖；十几名教师获得辅导奖；学校获得省集体二等奖。在市“中小学艺术展演活动”中，我校获得二等奖。在省市“小学生计算机比赛”中，我校宋景芸、陈佳雯同学分别获得省一、二等奖，另有五名学生分别获得市一、二、三等奖。在市第三届牡丹杯才艺大赛中，我校有十八名学生分别获得一、二、三等奖；在市“奥体花城”杯书画大赛中我校又有九名学生获奖。

回顾过去、展望未来，我们有信心和决心在市教育局、区教育局的领导下，把握机遇，营造明天，使学校的教学质量迈上新的台阶。进一步加大对教师的培养力度，以现有的、骨干教师辐射带动，培养更多的及骨干教师；在现有特色教育的基础上理思路，深化特色教育，赋予其新的意义和内涵；在新课程形势下，努力探索德育、教学、家庭教育三结合，形成教育合力的模式。

课程咨询老师工作总结2

在今年的“教育管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。

今年先后派出十余名教师外出参加各学科的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果化。学校在全体教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天忧人，而是积极想办法，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较好的有一定教学经验的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动员这些骨干教师和教学顾问共同参与到青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。为了加大

对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结对传帮带”

活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和反思、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教师的情况同时给青年教师明确思路 and 方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设语文、数学和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研工作计划，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定议题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中热点问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。

课程咨询老师工作总结3

>一、以青年教师的培养为工作重点加强教师队伍建设

在今年的“管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。今年先后派出十余名教师外出参加各的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果化。学校在全体教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天尤人，而是积极想，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较好的有一定教学的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动员这些骨干教师和教学顾问共同参与对青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。为了加大对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结对传帮带”活

动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教师的情况同时给青年教师明确思路 and 方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

>二、以教研组为校本教研单位落实教研促教

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设、和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定义题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。同时我们重视教育教学理论学习，深入开展读书交流“三分享”活动，即内容、感想和实际应用的分享，并组织教师人人参与，“终身学习”的观念已深入每位教师心中，教师的知识得到长进，理论得到提升，不同程度地做到了学以致用，学有所长。在教研组工作方面，我们还十分重视交流学习，先后三次派出组长学习、培训教研组工作理论和经验，并结合我校实际及时调整工作。

>三、以教学常规为中心规范教学管理教学常规是教学工作的根本

我校一贯重视对教学常规管理工作，学校的教学常规管理，如组织教研活动、听课、评课活动、教学比赛、学生竞赛、作业检查、教案检查、资料归档等工作，一贯认认真真、从不懈怠。在今年市教育局要求各学校开展“教育管理年”活动的新形势下，我校结合市教育局《中小学教学常规手册》文件精神进一步修订完善了学校的教学常规管理制度，并组织全体教师认真学习领会文件精神，加强了学校内部各项教学工作的科学管理。在宏观上体现管理的目标是“德、智、体、美、劳”全面发展，从微观上，对学校的授课计划、备课、教学、批改、辅导、、考试、成绩评定等项教学，做到严格要求，严格管理。本学期学校对备课、作业等进行严格要求和检查。两次检查各有重点，每次都及时小结反馈，指导教学。提高课堂教学效率的关键是教师，每位教师必须备好每一节课，积极从教材中挖掘出启迪学生，培养学生能力的因素，建立教学上的工作点，充分调动学生的思维积极性，使大部分学生在克服一定困难的前提下学到更多知识，增长能力。因此教导处对教师进行了不定期地随堂听课，并通过召开家长座谈会、学生座谈会，了解反馈教师课堂教学等各方面的情况。

本学期教导处还组织了偏重于单项技能的教学抽测调研，使校内调研逐步走向正规化科学化；同时进行了体卫艺术工作的自查和迎检工作，以及一年级的招生分班工作和班的前期工作。本学期我们组织参加了市区的各项教育教学业务活动，师生都取得了不少的成绩。

在市教局十月份的“规范校验收”和十二月的“常规教学调研”中，我们的教学管理工作均受到了好评。

>四、以校内教学比赛为载体促进课堂教学质量

我校每学期一次的教学比赛已初步形成特色，它为广大教师，特别是青年教师提供了一个展示教学技能技巧的舞台，他们互习切磋，学习贯彻新课程标准，更新思想，转变观念，推动教学工作向前发展。本学期教导处组织进行了“示范课观摩”和“四十岁以下教师公开课比赛”活动，成立了比赛评委小组，并制定比赛方案，在“公开、公平、公正”的原则下，力求突出两个特点：新：授课教师观念新，落实新课程标准，教学有创新；实：教学过程要真实，体现老师教学真功夫。评出了一、二、三等奖，鼓舞了老师们的教学热情。教导处及时进行了总结并提出了以后的调整建议。

>五、以参与学生竞赛为形式促进学生综合发展

本学年教导处积极组织学生参与各种比赛活动，在活动中锻炼了学生的综合能力。尤其是在“弘扬中华美德构建和谐学校”读书活动中，我校有一百多学生获得国家、省、市级一、二、三等奖；十几名教师获得辅导奖；学校获得省集体二等奖。在市“中小学艺术展演活动”中，我校获得二等奖。在省市“小学生比赛”中，我校宋景芸、陈佳雯同学分别获得省一、二等奖，另有五名学生分别获得市一、二、三等奖。在市第三届牡丹杯才艺大赛中，我校有十八名学生分别获得一、二、三等奖；在市“奥体花城”杯书画大赛中我校又有九名学生获奖。

回顾过去、展望未来，我们有信心和决心在市教育局、区教育局的领导下，把握机遇，营造明天，使学校的教学质量迈上新的台阶。

>六、今后工作的努力方向进一步加大对教师的培养力度

以现有的名师、骨干教师辐射带动，培养更多的名师及骨干教师；在现有特色教育的基础上理思路，深化特色教育，赋予其新的意义和；在新课程形势下，努力探索德育、教学、三结合，形成教育合力的模式。

课程咨询老师工作总结4

虽然进入----已经十月有余了，但是真正接触校区相关的工作事务却是从去年年底才开始的。短暂的五个月的时间中，我虽然也进行过一些电话咨询和投诉的工作，但是我始终认为自己还是停留在一个不够专业的位置上。所以对于此次去----的学习，我既期待又心怀犹豫，一方面因为学习可以提升我的自身能力而开心，一方面又对自己不够自信，怕表现不好会给学校带来负面影响。但事实证明，我把握住这次机会是正确的选择，此次去----的学习让我的内化素养于外化素养均得到了提高，也让我对课程顾问这个岗位有了更深入的了解。

此次学习的内容我总结了一下，认为主要分为以下几块：1.如何成为一名优秀的课程顾问；2，来电咨询和电话邀约；3.来访咨询；4.如何处理客户投诉；5.攻单技巧。

想要成为一名优秀的课程顾问，首先要具备良好的内化素养，要有正确的价值观、世界观、人生观，要会站在家长的角度上为他思考，要学会让交流成为享受、让执行成为动力、让招生成为爱好，并且在同时具备强烈的成功欲望、对成功的自信和专业技术和流程的认知，因为课程顾问的自信指数影响着家长的信任指数及交费速度。同时，优秀的课程顾问要养成以下几种礼仪习惯：全心的倾听以便了解家长所需、必要的记录以示重视、快速的判断并作出回应、灵活的应对以取得家长信赖、准确的定位做好课程推介、明确的目标为达成交单。二专业知识是课程顾问不可或缺的职业基本功，也是衡量课程顾问是否合格的主要标准，其中包含了客户信息、课程知识、学校信息等，如果客户信息一次留不全，可以在第一次见到家长时先留下姓名和电话等关键信息，方便日后完善。

关于来电咨询和电话邀约，就我所知，目前---各校区的电话主要用于“接”而不是“打”，也就是说来电咨询较多，而邀约较少，基本上都采用短信平台的方式对家长进行邀约，收到收不到并不好进行确认，以后或许可以考虑多进行电话邀约来提升成功率。关于来电咨询，课程顾问需要注意以下几点：

- 1.接听电话在3声以内，太快或者太慢都会让家长觉得太突然或者不耐烦；
- 2.保持微笑让客户感觉到友好；
- 3.不要在打电话过程中和旁人说话，否则不礼貌；
- 4.控制好声音和语调，声音友好，语调平静、自信；
- 5.详细记录电话结果；
- 6.要确认家长挂断电话之后再挂电话，挂电话时不要太重。

来校咨询对于攻单成功更具优势，来电咨询和邀约的目标也是要造成来校咨询，所以课程顾问一定要重视来校咨询的家长，从心态到外在到环境都要做好充分的准备。首先，要具备自信的心态，要注意保持微笑，端正站姿与坐姿，让家长感到职业化、自信与真诚。其次，要保持环境的干净整齐具有条理，要建立舒适和谐的谈话环境，不妨将家长请入座，倒上一杯茶水，让家长感受到亲切，软化家长的心理。来校咨询的家长大多是怀着报名的心态来得，要学会倾听家长的话，了解家长的需求，对症下药。这个时候可以适当地运用反问的技巧，在家长犹豫不决或提出负面问题的时候，反问可以转移话题也可以将难题丢回给家长，让家长觉得专业化，更容易达成交单。当然，倾

听要有耐心，课程顾问需要提升自己捕捉准确信息有用信息的能力。推荐课程时重中之重，这就需要课程顾问具备熟练的专业知识。在这里可以推荐两个小技巧：一是宣传优惠报名活动，二是营造报名名额限制。

客户的投诉是每个企业、学校不得不面对的难题。其根本原因在于出现的问题未被及时察觉或提出的问题未得到及时的解决，而处理好客户投诉能够有效的维护学校品牌形象、挽回客户对学校的信任和及时发现解决问题并留住客户。所以在面对客户投诉时，作为课程顾问要充满自信和热情，而不是畏首畏尾，因为会做出投诉这个举动的家长都是还对学校抱有忠诚度的家长，课程顾问对于这样的家长要积极挽留。处理客户投诉需要遵从五个原则即心理上有准备、情绪上有安抚、场合上有选择、过程中有倾听和记录以及原则上守中性立场，所谓的中性立场指只表明理解，并不判断对错。处理客户的投诉有几个技巧可以分享：从倾听开始、认同客户的感受、关心客户的问题、解决问题。而在解决问题时需要注意以下几点：1.为客户提供选择方案2.诚实的向客户承诺3.适当的给客户一些补偿，要注意补偿的原则是“感谢客户对我们提出了宝贵的建议”，而不是“我们为了补偿您而。”，这样就避免了学校的低姿态。

在攻单的技巧方面，有专业人员对我们进行了指导，我们学习了“四人心态”和一些提升成功率的话术。所谓的四人心态是指：用大人心态夸赞客户、用男人心态认同客户、用强者心态去拥抱客户、用商人心态以达到成交为目的去和客户沟通。四人心态的标准化动作即：认同到赞美到转移问题到反问，前两步为处理心情，后两步为处理事情（在面对家长时，每一个课程顾问都要遵循先处理心情，再处理事情的步骤）。在转移问题的时候，专业的课程顾问要做到把问题转移到课程特色上去，少说但是、多说同时。要注意在向家长推荐课程时不要家长问什么就回答什么，也不要下意识、不假思索的回答家长的问题，这样往往容易造成“死穴”，让家长产生不信任的心理，就不容易去解决问题。

课程顾问作为培训学校特有的一种职业，是学校的第一张名片，不但肩负着学校的招生、宣传、财务、前台的日常维护工作，还是学校文化载体的有效呈现。一个成功的课程顾问应该具备正确的态度、合理的知识构成和纯熟的招生技巧，只有具备了专业技巧和专业招生行为的课程顾问，才是资深完美的课程顾问，而这正是我的发展目标，我相信通过不断的学习我会使自己变得更加充实，我也相信只要开始就永远不晚、只要进步总有空间。如果任何人都喜欢和积极自信拥有良好心态并全力以赴的人在一起，那么我就要成长为那样的人！

课程咨询老师工作总结5

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，做一下工作的总结。

加入早教行业已经一段时间了，回想起来，时间过得真快，之前都感觉自己没有进入状态，找不到方向，每天都不知道要去做些什么事，在领导的几次会议上，经过相互讨论与发言提建议，针对具体细节问题找出解决方案，通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，接待客户是陆续不断，虽然付出的劳动不一定得到结果，但我相信，付出总会有回报的，努力了就会有希望。现将我的一些心得与工作情况总结如下：

>一、关于园所

- 1、加强常规工作管理，优化每日工作，提高工作效率和执行率。针对园所人员，工作随机散漫，没有计划，基本只有安排了才做，整个工作氛围不是有序系统的，所以建议园所加强常规工作管理，优化每日工作。
- 2、卫生制度落实到位，执行逐步走上正轨，但是仍然需要加强细节。园所卫生在大面积区域保持良好，但是细节基本仍然未到位，例如：玻璃，探视窗口，地脚线/边角垃圾，教室地垫缝隙垃圾，墙面擦痕等，所以需要大家共同完成细节地方的打扫，设施的维护。
- 3、团队建设。园所试营业以来，各方面都还在摸索当中，在逐步稳定的同时，企业文化还没有凸显出来，实践过程中，大家总结的太少，团队建设，企业精神仍然还未形成，所以建议加强团队建设，组织员工活动、培训、规划等，最终形成我们华展的企业精神和文化。
- 4、加强与家长的对话，深化会员管理，从会员中寻找园所的问题并加以改善，逐步走上规范化之路。

>二、关于教学部

- 1、加强教师培训，努力提高教师团队的整体素质。亲子园办园质量取决于上课质量，为了避免老师盲目应付，保证课程质量，所以要加强教师培训，敬业爱岗，思想素质高，对孩子关怀体贴，对家长耐心细致，勤奋好学。此外，园所可以对教师设置考核制度，设置课程汇报课，评选优秀教师。
- 2、教师技能的提高。园所老师优点各异，各有所长，大家可以相互学习，提高整个团队的技能，例如，萌萌老师擅长手工，东东老师擅长音乐舞蹈，艳艳老师擅长布置等，大家相互学习，争取素质的综合提高。
- 3、扎实教研活动。教研活动可以以专题来做，例：本周为“语言课教研”，大家齐心协力来研讨课程设置，每个人都出点子，让课程更兴趣盎然。只有教研活动的开展和完善，将会让我们的课程越发紧凑，更具备系统性，专业性，灵活性，力求教研契合教学实践，符合老师需求，从而提高课程质量。

>三、关于销售部

- 1、团队竞争机制的建立。顾问团队需要的是激情，向前（钱）冲的决心和力量，所以，目标激励，目标细化，目标分配，让每一个计划目标落实到每一个人身上，压力与动力并存。
- 2、工作习惯的培养。虽然大家各自找到销售的方式和心得，但是紧贴工作的习惯还不是很完善，随机性较大，较被动完成工作，漫无目的的情况时有发生，所以必须把顾问的工作程序化、日常化，加强工作的细致性和计划性。
- 3、深入开展课题研究，不断显示园所的特色和优越性。针对现有会员的特点和差异性，基本总结出出现在孩子普遍存在的问题，例如：秩序性的原因与培养，专注力的原因和培养，适应能力的原因和培养。可以以此为课题，成立课题组，通过研讨交流的方式，找出有效方式，形成一个个案例范本，做出我们红黄蓝的特色，以此配合慧心父母课堂、宣传等工作的开展和普及。
- 4、积极探索0-6岁的早教策略。面对家长形形色色的问题和疑惑，我们自己应该在综合学习的基础上，形成一套红黄蓝的理论策略，共同做早期教育指导工作。
- 5、坚持培训。园所不断的培训能给大家源源不断的知识充电，从而保证专业知识的稳固和熟悉，并且在培训中大家都能找到自己的不足，从而加强学习。

>四、关于自己

- 1、领导管理能力缺失。作为一个销售团队的领导人，我就是大家的榜样，冲刺的带动者，激励的鼓动者，但是我没有做到，从自身的销售业绩就没有做到。每个人的性格里都会有缺陷，我缺乏激情，缺乏欲望，所以我的性格影响了我的团队，因此，要我的团队改变，积极向上，只有领头羊的改变才能激励大家，所以，我要做的第一步，就是改变！
- 2、工作效率不高。工作效率影响执行率，我的工作效率不高，究其原因就是目标没有细化，计划没有执行，任务分配不合理到位，我带领的团队都存在这个问题，所以，改变，培养习惯是第一步。
- 3、沟通技巧欠缺。聆听、语速、收放自如，都是我还不完善的缺点，所以沟通技巧和说话技巧均要努力提高，实现这个的最好办法就是实践，在实践中积累，积极主动接待家长，自我总结，不断学习的过程中获得能力。

所以针对顾问和本人的问题，最主要的是先从态度开始，勇于改正自己的错误和承认自己的错误，正确看待问题，不极端不误解。此外，我还需要学会倾听，只有先学会听，才会说，慢慢喝家长沟通，积累经验和方式方法。并且作为一个部门领导人，摆正自己的位置，积极影响团队，带领团队完成任务，踊跃找问题找方法，统筹规划，正确管理。我们需要快速准确的制定完整的工作流程，工作细化到人，细分到每天每时，增强责任心。

最后希望我们这个大家庭以遵守规章制度为前提，责任心加强，主人翁意识加强，主动参与培训，完善奖惩制度。相信在不远处，我们都能有所得，有所成长，为园所的发展尽职尽责。

课程咨询老师工作总结6

时间如箭一样地飞逝着。回顾到公司将近一年来，总在不知不觉中度过。我自己在工作中也是受益匪浅，上一年主要工作地点是xx经营部，现将工作状况作出如下述职汇报：

首先，就我个人而言。我很感谢公司能够给我一个学习与进步的舞台，感谢你们对我的关照！一年来，我学习了很多产品知识，但农资世界是丰富多彩的，我所学到的也只是微不足道的，并且还存在着很多自身的一些问题和不足。

其次，就公司整体状况而言。由于今年的市场行情不断变化，导致公司上一年的业绩不是很理想，这也直接关系到我们的工作态度，所以工作上不是很忙碌，总觉得工作情绪有些压抑！时常反省自己，总想去多做些什么能否对提升业绩有所帮忙，但是心里老是有些顾虑，感觉自己还不够成熟，总怀疑自己这个时候还不适合去做业务方面，只是想多些时间让自己成长起来，提高自身各方面的知识与素养，那样我会更有把握的去做出决定！

>一、销售得工作中的辅助工作

我们在多个地方进行了促销，在促销策划上面没有什么经验，但经过经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了必须的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。旺季过后，把工作的重点从旺季保供供应转移到淡季促销销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，个性是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。

由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了。了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限简单中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的职责心是如何重要。

>二、市场销售工作现状

1、制定销售目标。上一年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行人员细分，并根据市场供求关系，组织销售人员，以销售业绩为衡量标准，进行针对市场的销售任务。期间，我部门工作人员也制定了自己的目标计划和销售计划，充分发挥自主性、创新性，顺利完成各自预定的销售任务，并及时总结经验的可取之处和不足，加以改善。

2、竞争比较激烈，其他企业价格比较强烈。在市场经济的大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同行的其他企业的产品价格差不多，没有构成比较悬殊的价格比较。在品牌较强的局势下，这种价格差，同样造成了创利方面的压力。

3、应收款回款难准时。受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，应收票据、应收账款、预付账款、等等应收款偏大造成我们的回笼计划不按时，影响了公司的整体运作。

>三、销售任务完成过程中的应对措施

1、质量的改善。在销售工作开展之前，对产品的质量要有更严格的把关，并在销售宣传中，把质量的优点尽可能最大的凸现出来，争取零售商对我公司产品更多的信任和更大的购买力。

2、价格方面。在预算的价格尺度调动范围内，根据市场环境的形势和对市场竞争的科学合理性分析，调整适合的价格标准，使产品的销售既在预计范围内盈利，又使零售商对价格方面减少挑剔。同时，能够适当的选取时机，开展系列的促销活动，从而是产品的品牌让更多零售商和农民熟知，使产品的质量在市场中构成一个良好的口碑。

3、加大资金回笼的力度，回避企业风险。在货款回笼方面，整个部门都构成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。拟定具有约束潜力的销售合约，对于应收款的回收采取合理的时效性限制。吸取了以往的经验教训，我们严格履行销售成交的审批程序，从源头到最终成交都加以控制，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了必须效果。

4、多面的销售渠道，发展更多的销售平台借助公司的销售平台，提高网络销售水平，建立良好信用的网络销售平台。销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。多年来，产品销售部坚持巩固老市场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，未来，我们还需要更全面的利用我公司越来越壮大的品牌影响带动产品销售，建成了以本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局；同时，能够与各传媒媒介等构成良好的合作关系，如多参加或举办业内或相关行业的系列活动，多方面的进行宣传销售，让本品牌的产品有更广大的拓展平台。

5、随时关注业内动态，掌握更多的市场信息随着行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。销售部在今后的工作中更应密切关注市场动态，把握商机，认真做好市场调研和信息的收集、分析、整理工作。使得销售部透过市场调查、业务洽谈、报刊杂志、行业协会以及计算机网络等方式与途径建立起更加稳定可靠的信息渠道，密切关注行业发展趋势；建立客户档案、厂家档案，努力作好基础信息的收集；要根据市场状况用心派驻业务人员对国内各销售市场动态跟踪把握。

6、提高销售部人员自身的工作素质提高业务员的服务质量和业务潜力，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在未来的工作中，我们要求销售部人员要更加提高自己的工作潜力和专业素质：

(1) 加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；

(2) 不断总结自身的工作，改善自身的工作方法，加强工作中所涉及到的专业知识的学习，及时了解客户的生产运作状况和竞争对手的状况，发现问题及时处理；

(3) 及时将客户的要求及产品质量状况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要；

(4) 做好售前、售中、售后服务。

上一年，我们走过了展望计划、艰辛起步到共创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的快乐。依靠我们上级的信任和指导，依靠领先的优秀产品，先进的营销理念，良好的服务意识，团结的协作氛围，优秀的干部、员工队伍，我们整装待发。也许，未来的路也是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路注定是充满机遇、充满挑战、充满期望的。

在未来更长的工作生涯中，我会更加严格要求自己，踏实地做好每一件事。我热衷于这个行业，做着自己感兴趣的农资产品，充满着热情，也很有行动力，心中更是充满了理想。目前，我已经完全的涉及农资领域当中，我相信在不久的将来，再加上公司也有这方面发展的计划，必须能够尽早的实现！我更加期望，公司能够给我信心与勇气，让我能够更自信的去发挥并创造更多的成就！

我深信，只要交待安排给我的事，我会尽心尽责的去完成！我会不断加强学习，拓宽知识面，努力学习产品专业知识和一些工作常识；本着实事求是的做事原则，继续发扬优点，改善缺点；团结一致，勤奋工作，共同进步，维护公司利益，用心为公司创造更高的价值，力争取得更大的工作成绩！

我深信，在公司的正确领导下，只要我全体干部、员工坚定信念，奋发进取，团结协作，以小目标实现大目标，以大目标实现长远目标，一步一个脚印，必须能出色完成任务，让20xx年成为名副其实的创利年！

课程咨询老师工作总结7

自己20xx年销售工作，在公司经营工作领导x总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止20xx年x月x日，20xx年完成销售额x元，超额完成全年销售任务的x%，货款回笼率为x%，销售单价比去年下降了x%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了x%和x%。现将全年来从事销售工作的情况述职如下：

>一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；

- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守公司制定的各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办xx四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

>二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目的地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

>三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公订制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。比如：有客户投诉91涂料白色差别太大，自己及时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

>四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问必答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

>五、20xx年销售经理工作设想

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售经理和同行学习，x年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)、依据x年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在钢构厂供货渠道上，一是主要做好原有的钢构厂供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的如：xx等做为重点；二是发展好新的'大客户比如xx集团等，三是在某些区域采用代理的形式，让利给代理商以展开销售工作，比如上海某贸易公司。

(二)、x年首先要积极追要往年的欠款，并想办法将欠款及时收回，及时向领导汇报，取得公司的支持。

(三)、x年自己计划更加积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)、为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市场并形成销售。

(五)、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

(六)、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

>六、对销售管理办法的几点建议

(一)、x年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对销售经理考核后按办法如数兑现。

(二)、x年应在公司、销售经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广泛且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

(三)、x年应在情况允许的前提下对销售经理松散管理，解除固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，销售经理每周到公司1-2天办理事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后按时到公司，以便让销售经理有充足的时间进行销售策划。

(四)考虑销售经理实际情况合理让销售经理负担运费，小包装费，资金占用费，减免补偿因公司产品质量等原因销售经理产生的费用和损失。

(五)、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，x年领导应认真考察并综合市场行情销售经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发销售经理的销售热情。

课程咨询老师工作总结8

宁波瑞恩教育培训学校成立于20xx年。旗下有清华少儿英语和博识语文两个品牌。其中清华少儿英语从创立就有了。博识语文是今年9月份引进的。我们培训学校的所有老师全部都是全职教师，每个员工在实习期满后全部会送去清华大学为期半个月的岗前培训。培训的项目有销售培训，市场培训，跟教师的上课培训。我们是清华少儿英语宁波总代理商。在宁波有直接加盟店3家分别在海曙、鄞州、江东，挂牌加盟的有3家分别在姜山，科技园区和镇海。

目前，瑞恩教育的员工都要求大专以上学历以上。英语教师则要求的是大学本科和英语专业四级以上。还要求必须持有教师资格证。有过教育心理学培训。目前鄞州分校的拥有学生230人。江东100人。海曙目前还在积极的筹建过程中，也是明年重点要推的分校。其他的加盟校区我们提供无限量的支持，我们会提供师资培训，广告宣传等一系列的配套设施。我们加盟的是清华少儿的品牌。我们也一直跟着清华的校训在努力“自强不息厚德载物”！这个就是我们前进的动力。

>一、瑞恩教育清华少儿英语课程顾问工作概述

1、工作内容

- (1) 接待来电、来访家长，介绍其孩子参加适合的课程；
- (2) 进行有效的家长管理和沟通，预约家长，了解家长的需求。并及时反馈；
- (3) 家长当场报名要做好相应的接待工作；
- (4) 熟练的运用学校内部的充值卡操作；
- (5) 及时的做好家长的回访跟进工作；
- (6) 课程顾问要熟练的运用平台；
- (7) 与客户建立良好的关系，维护公司形象。

2、人员构成：

3、工作内容

(1) 课程顾问的职责：

A、接待来电、来访家长，介绍其孩子参加合适的课程。

总部执行校长市场部师训部人事部。

各分校校长课程顾问教学部财务行政。

在这点上对来电接待的家长，接电话的时候要说：“您好！清华少儿英语！”然后在耐心细致的为家长介绍我们的课程及我们品牌特点。

对上门接待的家长。首先第一点说：您好！请问我有什么可以帮助你的吗？必须以微笑的状态来面对。再把家长带到家长休息区，为家长端上水，详细耐心的为家长做介绍！耐心始终微笑的回答家长提出的各种问题。

B、进行有效的家长管理和沟通，预约家长，了解家长的需求，并及时反馈：

在这点上我们会要求课程顾问定期的做家长的电访工作。了解老师上课的情况，了解学生在家的学习情况。

家长在或者上门咨询，介绍完后请家长留下联系方式，并根据家长的介绍和结合我们的特色，对好入座为孩子安排好相应的课程。并和该班的任课老师及时的做好沟通工作。

C、家长当场报名的细则

如果家长当场报名的话，从电脑平台里面打印出凭条，交给财务方便财务发放教材及开发票。如遇财务不则开据发票的工作由课程顾问开，收取相应的费用并妥善保管，财务回来第一时间把钱跟收据交给财务。

D、充值卡的如何运用与操作

我们的充值卡目前的形式有2种一种是针对老的学员的，是充2000打88折，充5000打78折。还有一种是新报名的学员，一律是充值10000打88折。博识笔一律不打折。

充值卡在位学员办卡的时候，新的则要扣除卡的成本费用10元。续充值则是付款多少充多少。如何办理充值卡在课程顾问入职前全部培训完成。

充值卡续报名者是直接从卡里面扣费，遇到卡余额不足不够付本期学费的时候则要充值后才能扣费！家长要来查看余额，课程顾问要积极的配合查询！具体的操作会在上岗前培训！

E、及时做好家长的回访跟进工作

预约完了课程家长并来试听了课程，但是没有当场报名，课程顾问就要及时的做好回访工作跟进工作，问清楚原因以及家长的打算。

F、课程顾问的平台使用情况

家长来电或上门咨询后，要把家长留下的信息及时的输入到平台里面。要把回访做的记录也要及时的输入到平台里面。在新生报名后要及时的把学员的信息输入到平台还有缴费信息。老学员续报后也要把续费信息及时的输入！

G、与客户建立良好关系，维护公司形象

课程顾问是个非常重要的岗位，有着桥梁纽带的作用！前期市场部的一系列工作完成了。知道了我们的品牌。到了课程顾问这里来电或上门咨询了。说明市场部的工作已经做到位了。客户到了课程顾问那里一定要尽力挽留住每一

个来咨询的客户。让他们感觉到我们的产品的独有处和我们最核心的东西。还有就是课程顾问在言语上十分的重要。在面对客户上一定要耐心，细心，始终保持微笑！课程顾问也是学校重要的形象门面！客户对学校的第一印象也取决在此。在学校众多的岗位里面是起着举足轻重的位置。客户的日常交流沟通都是需要课程顾问去完成的。

>二、工作体会

1、存在的问题

(1) 公司存在的问题：第一在管理上太过于单一。没有很系统的条框。对新入职的员工没有很好的系统的安排。制度不够严谨。

(2) 在早上考勤上规定8点半考勤但是我们采用的是网络ID考勤有时候系统太慢，严重影响考勤的时间。这样有就会比较的吃亏。

(3) 在实习期间没有跟员工签订实习合同，有点不规范。

2、实习收获

(1) 在半年的工作岗位上接触了很多类型的人，觉得自己在跟家长沟通的时候显得有点羞涩，胆子还需要再大一点。

(2) 要把在学校里面学到的东西要跟实际相结合，灵活的转变和运用。

(3) 在性格上要有所改变，要细致耐心。不应该犯的错误绝对不能犯。

>三、实习总结

在瑞恩教育实习的半年时间里面，接触了各种类型的人群，使自己的眼光大涨。学到很多在学校里面学不到的知识。跟同事间的相处也是非常的愉快。工作虽然很繁琐但是时间过的很快，生活的很充实，很快乐。现在即将毕业，我的这份工作我也做的比较开心，毕业了我还是会在这家企业继续做下去。在这里跟指导老师学习到了很多方面的东西，礼仪处事时的心态，人与人的交流，开拓了很多的视野！也为将来打下了很好的基础。

课程咨询老师工作总结9

>一、以青年教师的培养为工作重点加强教师队伍建设

在今年的“教育管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的最佳结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。

今年先后派出十余名教师外出参加各学科的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果最大化。学校在全体教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。

针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天忧人，而是积极想办法，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较好的有一定教学经验的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动员这些骨干教师和教学顾

问共同参与到青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。

为了加大对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结对传帮带”活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和反思、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教师的情况同时给青年教师明确思路和方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

>二、以教研组为校本教研单位落实教研促教

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设语文、数学和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研工作计划，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定议题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中热点问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。同时我们重视教育教学理论学习

课程咨询老师工作总结10

虽然进入xxxx已经十月有余了，但是真正接触校区相关的工作事务却是从去年年底才开始的。短暂的五个月的时间中，我虽然也进行过一些电话咨询和投诉的工作，但是我始终认为自己还是停留在一个不够专业的位置上。所以对于此次去xxxx的学习，我既期待又心怀犹豫，一方面因为学习可以提升我的自身能力而开心，一方面又对自己不够自信，怕表现不好会给学校带来负面影响。但事实证明，我把握住这次机会是正确的选择，此次去xxxx的学习让我的内化素养于外化素养均得到了提高，也让我对课程顾问这个岗位有了更深入的了解。

此次学习的内容我总结了一下，认为主要分为以下几块：

- 1、如何成为一名优秀的课程顾问；
- 2、来电咨询和电话邀约；
- 3、来访咨询；
- 4、如何处理客户投诉；
- 5、攻单技巧。

想要成为一名优秀的课程顾问，首先要具备良好的内化素养，要有正确的价值观、世界观、人生观，要会站在家长的角度上为他思考，要学会让交流成为享受、让执行成为动力、让招生成为爱好，并且在同时具备强烈的成功欲望、对成功的自信和专业技术和流程的认知，因为课程顾问的自信指数影响着家长的信任指数及交费速度。同时，优秀的课程顾问要养成以下几种礼仪习惯：全心的倾听以便了解家长所需、必要的记录以示重视、快速的判断并作出回应、灵活的应对以取得家长信赖、准确的定位做好课程推介、明确的目标为达成交单。专业知识是课程顾问不可或缺的职业基本功，也是衡量课程顾问是否合格的主要标准，其中包含了客户信息、课程知识、学校信息等，如果客户信息一次留不全，可以在第一次见到家长时先留下姓名和电话等关键信息，方便日后完善。

关于来电咨询和电话邀约，就我所知，目前xxx各校区的电话主要用于“接”而不是“打”，也就是说来电咨询较多，而邀约较少，基本上都采用短信平台的方式对家长进行邀约，收到收不到并不好进行确认，以后或许可以考虑多进行电话邀约来提升成功率。关于来电咨询，课程顾问需要注意以下几点：

- 1、接听电话在3声以内，太快或者太慢都会让家长觉得太突然或者不耐烦；
- 2、保持微笑让客户感觉到友好；
- 3、不要在打电话过程中和旁人说话，否则不礼貌；
- 4、控制好声音和语调，声音友好，语调平静、自信；
- 5、详细记录电话结果；
- 6、要确认家长挂断电话之后再挂电话，挂电话时不要太重。

来校咨询对于攻单成功更具优势，来电咨询和邀约的目标也是要造成来校咨询，所以课程顾问一定要重视来校咨询的家长，从心态到外在到环境都要做好充分的准备。首先，要具备自信的心态，要注意保持微笑，端正站姿与坐姿，以让家长感到职业化、自信与真诚。其次，要保持环境的干净整齐具有条理，要建立舒适和谐的谈话环境，不妨将家长请入座，倒上一杯茶水，让家长感受到亲切，软化家长的心理。来校咨询的家长大多是怀着报名的心态来得，要学会倾听家长的话，了解家长的需求，对症下药。这个时候可以适当地运用反问的技巧，在家长犹豫不决或提出负面问题的时候，反问可以转移话题也可以将难题丢回给家长，让家长觉得专业化，更容易达成攻单。当然，倾听要有耐心，课程顾问需要提升自己捕捉准确信息有用信息的能力。推荐课程时重中之重，这就需要课程顾问具备熟练的专业知识。在这里可以推荐两个小技巧：一是宣传优惠报名活动；二是营造报名名额限制。

客户的投诉是每个企业、学校不得不面对的难题。其根本原因在于出现的问题未被及时察觉或提出的问题未得到及时的解决，而处理好客户投诉能够有效的维护学校品牌形象、挽回客户对学校的信任和及时发现解决问题并留住客户。所以在面对客户投诉时，作为课程顾问要充满自信和热情，而不是畏首畏尾，因为会做出投诉这个举动的家长都是还对学校抱有忠诚度的家长，课程顾问对于这样的家长要积极挽留。处理客户投诉需要遵从五个原则即心理上有准备、情绪上有安抚、场合上有选择、过程中有倾听和记录以及原则上守中性立场，所谓的中性立场指只表明理解，并不判断对错。处理客户的投诉有几个技巧可以分享：从倾听开始、认同客户的感受、关心客户的问题、解决问题。而在解决问题时需要注意以下几点：

- 1、为客户提供选择方案；
- 2、诚实的向客户承诺；
- 3、适当的给客户一些补偿，要注意补偿的原则是“感谢客户对我们提出了宝贵的建议”，而不是“我们为了补偿您而。”，这样就避免了学校的低姿态。

在攻单的技巧方面，有专业人员对我们进行了指导，我们学习了“四人心态”和一些提升成功率的话术。所谓的四人心态是指：用大人心态夸赞客户、用男人心态认同客户、用强者心态去拥抱客户、用商人心态以达到成交为目的去和客户沟通。四人心态的标准化动作即：认同到赞美到转移问题到反问，前两步为处理心情，后两步为处理事情（在面对家长时，每一个课程顾问都要遵循先处理心情，再处理事情的步骤）。在转移问题的时候，专业的课程顾问要做到把问题转移到课程特色上去，少说但是、多说同时。要注意在向家长推荐课程时不要家长问什么就回答什么，也不要下意识、不假思索的回答家长的问题，这样往往容易造成“死穴”，让家长产生不信任的心理，就不容易去解决问题。

课程顾问作为培训学校特有的一种职业，是学校的第一张名片，不但肩负着学校的招生、宣传、财务、前台的日常维护工作，还是学校文化载体的有效呈现。一个成功的课程顾问应该具备正确的态度、合理的知识构成和纯熟的招生技巧，只有具备了专业技巧和招生行为的课程顾问，才是资深完美的课程顾问，而这正是我的发展目标，我相信通过不断的学习我会使自己变得更加充实，我也相信只要开始就永远不晚、只要进步总有空间。如果任何人都喜欢和积极自信拥有良好心态并全力以赴的人在一起，那么我就要成长为那样的人！

课程咨询老师工作总结11

自20xx年xx月入职以来，不觉已一年有余。在同事及公司领导的关怀下，我们销售工作的开展有了一定的成效，但也存在许多的问题与不足。适逢危机下严峻市场形势的挑战，作为销售负责人的我自当不遗余力、竭尽全力、倾其所有地工作态度拼力把销售工作做好、抓好，以不辜负同事及领导的信任与支持。下面我将从以下四个方面来进行阐述，请公司领导给予修正。

>一、工作总结

（一）秉承原则与目标

1原则：全心全意、爱厂如家、相信团队的力量、把岗位工作当作事业来做

2目标：不断学习提高、创新自我；打造一支过硬的营销团队；坚持以‘打造中国最好的xx供应商’为目标来严律其行

（二）具体工作内容

1、自我学习、塑造

本人机电一体化专业，从事了两年xx产品的设计工作而后一直从事机电产品的营销工作。虽在建筑行业做业务已有四年之多，但不同的产品就有不同的营销模式。为此自入职以来，我首先自己在学习产品知识、行业情况熟悉、公司本产品发展定位、该产品营销模式等方面一直在做努力，只有这样我才能适应该产品的市场营销工作。

2、团队建设与发展

经过一段时间学习与锻炼后，我慢慢熟悉了产品知识及其行业情况。也明白了公司该产品发展历程及组织配备等情况，但要有突破性、决定性发展单靠一个我在短时间内是有难度的，再加上市场上对供应商的要求也在逐步提高门槛，如不能在尽短时间内拿到进入证以后可能很难在xx行业内发展。于是为了公司在xx产品市场有好的业绩的发展，我便提出了创建营销团队的申请。公司领导也非常重视并且果断的批准了我的要求，就这样销售团队在公司领导的大力支持下陆续建立了起来。从1个人到3个、到6个，从雏形的市场信息搜集到业务流程的一步步深入、技术方案的草绘，我们团队也逐渐完善起来。人心齐，泰山移。我相信随着时间的推移、团队的完善建设，我们的销售业绩会一步步获得强有力的提高。

3、销售工作

有了‘自我学习、塑造’和‘团队建设与发展’的准备与补充后，我们的销售工作逐渐开展开来，项目信息量逐渐增加，意向项目也在加速，市场区域也在扩大。

>二、创新工作

我认为，工作创新并不是执意的一种创造，更重要的是体现的一种工作激情，一种激发自我潜能、提高工作价值的热情。在这一年的时光里，我用‘创新工作’来形容所做的内容应该不为过。

（一）充分的信任

“高山因为有大地信任，才屹立得巍峨壮观；小溪因为有大海的信任；才获得更广阔的生命。”工作更是如此，在我所带领过的团队之中，我都是以信任的态度去实施的，用人不疑疑人就不用。所以在今后的工作当中，我仍以此心去实施。

（二）敢想、敢做

来到公司做销售工作，可以说公司仅提供给我市场空间，其余诸如业务、技术培训等给予的很少。但我选择了这份工作，我就要去克服、去努力、去实现。于是，自己勤力去学习产品知识、自己去网上搜索信息了解市场及行业情况、自己到市场去体验该产品的销售。进过一段时间的磨练，我认为改变公司该产品的销售窘境得需要一支团队来。于是在顶着一些压力下我勇于提出自己建立销售团队的提议，当时不考虑提出后自我是否能在公司待下去，只考虑如改变现状的话这应该比较好的策略。但公司领导给予了相当的信任与支持，我可以建立销售团队了。高兴之

余就是我要敢于去实施的信心与努力了，虽没有达到自己预期目标，但时间还是证明了我的销售方向和一些努力是正确的。

课程咨询老师工作总结12

大学英语课是一门面广量大的公共基础课。建院以来，我们一直关注大学英语的教学和改革。我院大学英语课程发展经历四个主要阶段：

20xx年以前，是我院大学英语课程发展的起步阶段。在这一阶段，采用不同的专用教材，实施不同的大纲标准。

从20xx年-20xx年，是我院大学英语课程的稳步发展阶段。在这一阶段，实施了通用的统一大纲，采用统一的教材，实行分级教学。分级教学大大促进了我院大学英语教学，使我院大学英语教学有了较快发展。大学英语作为公共必修基础课，开课两年四个学期，进行学业成绩测试。同时，在第五、六学期开设英语应用提高阶段的专业英语学习(医学英语)，实现大学英语教学不断线的教学改革。在这一阶段，我们对于80年代初以来我院进行的大学英语课程改造做了全面的总结，对于大学英语教学的现状、存在问题及原因进行了调查，获得了大量的数据，这些为进一步提高大学英语教学质量和大学英语教学上新台阶奠定了扎实的基矗。

20xx-20xx年，是我院大学英语教学改革上新台阶的阶段。在这一阶段，高校的扩招为大学英语的发展带来了机遇，也带来了挑战。外语部抓住机遇，勇敢面对挑战，积极推行以_学生为中心_的教学模式，积极进行教学改革。其中，教学改革项目《转变观念，探索医学生五年不断线外语教学新模式》获得教育厅教学成果三等奖。

20xx年以来，是我院大学英语课程飞速发展的时期。20xx年2月，教育部颁布了《大学英语课程教学要求》。根据这个文件精神，我们将传统的教学模式与多媒体网络教学模式有机地结合起来，采取_网络+_课堂_的教学模式。这种全新的教学模式，不仅仅引起了教学手段的转变，还引发了教学理念的一场革命。它改变了我国长期以来以教师为中心、单纯传授语言知识的传统教学模式，确立了一种以学生为主的积极主动的个性化教学方式。这种改变师生角色、注重_学_而不是_教_的全新教学模式对于发展和培养我国学生迫切需要的外语综合应用能力和自主独立学习的能力都有很深远的意义。

同时，我院大学英语教学着重于更好地提高学生的英语综合运用能力，基于这一理念，我们对我院的大学英语教学进行反思，对我们的教学目标重新认识和定位，对大学英语课程设置、考试内容和方法、教学内容和方法等进行了一系列改革与尝试，形成了目前的课程建设框架。我们经过多年的努力，我院大学英语课程在教材建设、大纲设计、测试理论研究和实践、多媒体教学等方面形成了自己的特色，同时组织学生参加各种英语竞赛并获得优异成绩。

我们历来重视教学改革，以教学改革带动科研。自课程建设立项以来，我院大学英语教学改革主要体现在以下几个方面：

- 1.对教学目标重新认识和定位，大学英语教学的目标是：通过大学英语基础阶段教学和高级阶段教学，使大部分学生在毕业后具有用英语进行交流的能力。
- 2.大学英语课程设置改革：新建和改建多媒体语言实验室6个，网络自主学习中心1个，开发校园网英语教学系统，完成了大学英语网站建设与医学英语在线网站建设，为大学英语基于计算机和网络的多媒体大学英语教学提供了较为先进、完整、系统的三位一体的教学/学习系统、教学/学习资源系统、教学/学习管理系统。这种改变师生角色、注重_学_而不是_教_的全新教学模式对于发展和培养我国学生迫切需要的外语综合应用能力和自主独立学习的能力都有很深远的意义。其次，为学有余力的学生新开设三门公共选修课(英文报刊阅读、英语语音、英语幽默口语)，满足了不同层次学生的需要，提高学生的修养素质。再者，在护理学院开设护理英语，为专业英语或双语教学服务，提高学生用英语进行学术交流的能力。
- 3.考试改革：对大学英语考试做了较大的改革。04级和05级实行了学分制的尝试，分别出台了04级和05级大学英语分级教学考试方案，并积极进行大学英语试题的建设，保证每一册书拥有20套试题以上，有利于今后的大学英语题库的建设。
- 4.利用《新视野大学英语》教材开展多媒体网络课程教学试点：20xx年9月，选择20xx级3个班，由潘妮、张霞、吴雪梅三位教师进行多媒体网络课程教学试点。把一部分教学内容上网，进行网上辅导，网上答疑。在课堂教学中更注重学生英语听说能力的培养，实践证明这种教学模式深受学生们的喜爱，教学效果优异。

5.第二课堂建设，营造校园英语氛围：定期请外教开展口语培训和参加每周定期的_英语角_活动，定期的开展各类英语竞赛，如英语演讲比赛、英文写作比赛等。我们在培养学生创新能力和英语综合能力上形成自己的特色。现已建设成了一支大学英语新课程的教师骨干队伍，计划开出了一批新型的培养学生英语能力的大学英语课程(主要是公选课和网上选修课)。

课程咨询老师工作总结13

大学生活弹指一瞬间，在即将毕业之际，我选择了早教中心担任课程顾问一职，第一次进入中心应聘的时候，就已经被这里家一样的温馨气息所吸引，每一个员工都面带亲切的笑容欢迎我加入这个大家庭，而我也因为这些毫不犹豫的选择了这个职业。

通过专业的培训以及电话沟通的练习，我对早教知识也有了一定的了解，也更深一步明白早教工作的专业性和重要性。我们是一家国际早教中心，会根据婴幼儿的发展特点，为其成长提供有医学根据的训练以及适宜的环境刺激，努力造就健康聪明、天真活泼、有好奇心的儿童，为每一个孩子培养其学习习惯和学习能力，也向家长进行先进教养理念的宣传并提供科学养育的帮助，这也是我们每一个员工引以自豪的地方。当会员家长开心的拿到宝宝的升班通知时，我们也为他感到喜悦。

而我的工作也慢慢步入正轨。回想第一次接待自己的客户，介绍中心环境时声音中还带有些许激动的颤抖。通过一次又一次的锻炼，我的交际能力和沟通技巧都有了很大提升。如今，我已经有了自己的会员，看到会员宝宝在通过课程训练后的进步，我也为家长感到高兴，同时也是对自己工作的肯定。让我最引以为豪的是，很多的家长因为认同专业的课程和我热情的的工作态度，帮我向身边的朋友推荐了我们的早教课程。

在中心工作的这段时间，我们举办了很多大型亲子活动。而我和其他同事为每一个活动做布展和主持的工作，这让我的各方面能力得到了锻炼。每一次活动中看到父母和孩子一起做游戏、比赛，就会有很多感触。每一位家长都是伟大的，都在为自己孩子的成长付出很多汗水和心血。我印象最深的是生日会上的“爸爸宣誓”环节，好几位宝宝爸爸站成一排，大声宣誓：“我要努力工作，为宝宝和妈妈奋斗，给他们幸福”。

早教中心是孩子们健康的欢乐训练场，是家长专业的交流平台，更是我们每一个员工温馨的大家庭。我将继续在这个家庭里学习、成长。

课程咨询老师工作总结14

本人xx，xx专业，于20xx年7月21日加入xxx公司，从事咨询顾问的工作。主要职责是参与项目的开发和管理，协助做好项目组有关工作。从进入公司的第一天开始，我就把自己融入到这个团队中，不知不觉已经三个多月了。下面，我就这三个多月的工作情况向各位领导与同事作个简要汇报。

>一：主要工作汇报

三个月以来，在部门领导及同事的关怀、指导和帮助下，本人认真学习、努力工作，积极投身到咨询的工作中，逐渐进入了工作角色，努力学习业务知识，做好基础性工作，总体上能够按照领导的要求完成各项工作任务。

(一) 协助做好项目组有关工作

初到xx企业管理咨询咨询公司，对电力咨询业务不太了解，在项目经理和团队成员的帮助下，我从简单的工作入手，熟悉了解有关业务知识，参与项目组的有关工作。

1.数据汇总、表格填写工作。

之前参与的第一个项目是xx公司物资部的一个项目，为了配合协助客户的工作，我被安排到xx物资部协助数据汇总统计工作，按照有关负责人的要求和指示，了解客户的需求，搜集信息，做好分析和统计数据工作；在参与的第二个xx的项目里，做好12个表格的信息提炼和填写工作。

2.协助搜集资料，修改和检查项目方案。

作为一位咨询顾问，需要搜集客户资料，按照客户需求，制定相关方案，并作多次的修改和完善，直到客户满意为止。所以在参与的第一个项目里，协助项目经理和团队搜集客户有关资料，对方案做细致的检查和修改工作,促进项目的顺利进行。

3.参与项目讨论,做好内外部会议记录工作。

做好项目内部会议的会议记录，明确讨论的主题和工作内容；做好和客户讨论的会议记录，了解客户的需求和工作的侧重点。

4.协助编写有关材料。

在参与的第二个项目工作中，从事搜集信息材料工作，协助项目经理和团队编写领导讲话稿。

5.协助领导，按时完成工作任务。

>二、工作中存在的问题及改善的措施

咨询工作比较繁杂，对咨询顾问的自身综合能力要求较高。由于专业知识及经验不足，对业务不够熟悉，工作条理性有所欠缺，希望在日后的工作中，加强对业务知识的快速学习，提高WORD/PPT/ExCEL的水平，以及文字提炼和写作能力。希望在领导的指导下，更好地融入本职工作，及时进行工作总结，并学会在总结的工程中培养创新思维，不断提高工作能力。

>三、下一步的工作思路和计划

下一步的工作思路主要是协助和配合领导的工作，和团队共同努力，加强自身学习，努力成为一个优秀咨询顾问。主要工作计划如下：

- 1、协助参与项目开发:参与前期项目调研和项目建议书的撰写；参与、协助项目总监进行前期业务谈判，进行相关需求分析。
- 2、协助参与项目管理。负责项目相关资料准备与行业研究；负责为企业量身定做系列咨询方案；负责承担相关方案及方案所涉及的理论内容在客户企业的培训；负责辅导企业推进系列方案与管理办法的实施与执行；协助企业逐步提升管理水平，确保客户满意度。

>四、入职以来个人进步情况

- 1、职业修养有一定的提高。在这三个月的工作生活中，本人体会到公司是一个注重学习、创新、进取的公司，并深刻认识到只有更加专注、负责、主动的心态，才能将工作做得更好，本人在职业修养上将更加严格要求。
- 2、工作能力有一定进步，通过领导和同事的指导和帮助，本人对咨询工作有个更深的认识，工作能力有了一定的提高，在以后的工作中，本人应该以更加积极进取的心态投入工作，持续提升工作能力。

课程咨询老师工作总结15

20xx年已经过去，回首这一年，营业部在两位老总的领导下不断改革使人员组合优化，更趋合理，业务拓展也更加迅猛。年我一直就任于营业

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发