

讲师如何工作总结范文汇总10篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/225369.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

讲师如何工作总结范文1

转眼间，20XX年已悄然走来，XX年，综合办培训围绕公司经营目标，在公司的领导关心和帮助下，在全体员工的不懈努力下，圆满完成了全年的培训任务。为了总结经验，寻找差距，现将一年来的工作总结向如下：

一、培训工作情况：

XX年综合办培训与其他部协作共举办了员工培训二十期以上，共四百多人人次参加，每届培训合格率达20XX企业培训师工作总结以上，基本达到了目标要求;(其中包括全公司员工消防知识，消防实战练习)。

二、培训工作分析：

1、XX年的培训工作比起XX年相比有了较大的进步，无论是在培训课程还是培训质量上都有了一定的增长幅度。一是：对一线操作人员开展技能培训，做到持证上岗;对管理人员进行现代管理理念和管理方法的培训;二是：全员培训，对所有员工进行安全教育、法律法规教育、企业文化构建与团队协作教育与培训;三是：脱产和半脱产培训，学校将参培人员送到其它培训机构或规模企业，接受创新思想和技术提高培训。

2、完整了培训计划：建立了制度性培训体系，比起以往的培训工作缺乏制度完善和系统化，培训管理幅度和力度较弱，员工培训意识差，培训工作开展起来较为困难的情形。综合办建立了职工学校，利用职工学校平台，在总结了以往的培训经验基础上，优化了培训的重要性，重点加强了培训内容全面性，提升了培训工作的制度化管理。

3、不断改进培训方式，积极探索新的培训模式：XX年的培训工作，我们主要采取幻灯片、理论与实践相结合的方式来提高培训工作，让新入职员工尽快掌握相关知识，在投入工作。

三、培训工作存在的问题与不足：

1、培训工作考核少，造成培训“参加与不参加一个样，学好与学孬一个样”的消极局面，导致培训工作的被动性。

2、虽改变了培训制度但是培训形式缺乏创新，只是一味的采取“上面讲，下面听”形式，呆板

、枯燥，提不起员工的兴趣，导致员工注意力不集中，影响了培训的效果。

3、培训过于形式化：培训时间与课时的不长是导致形式化的主要体现，短短的1个小时不能完全将所要讲的课程融入到培训工作中来。

4、实施培训的针对性不好，后续效果评价不到位目前培训整体还是停留在推的阶段，培训计划更多地靠主管部门去督促和实施，相对缺乏对业务的支持，针对性不强。

5、内部授课老师技巧普遍不高，有待提高，制作课件水平不足，自主研发课程能力有所欠缺，所以，以上需要改善，进一步规范内部讲师管理，提升内部讲师授课水平，推行内部讲师认证，真正打造一支合格称职的讲师队伍。

以上是我对培训工作的总结，认真进行总结是一个不断学习和提高的过程，只有在实际工作的过程中不断总结，通过总结寻找工作中的规律，从而培养和提高工作效率及完成工作能力。

讲师如何工作总结范文2

财务部个人工作自我总结

不知不觉，加入公司已经两年多了，在大家的关心和帮助下，我已经成为了一名老员工，逐渐的适应了财务部繁忙的工作内容及紧张的工作气氛，完全的溶入公司这个温暖的大家庭里，在这里我向你们表示感谢，同时祝愿你们在新的一年里，工作顺利，身体健康，天天有个好心情。

回首今年，我们财务部的每一名员工都有着自己的付出和收获，尽管大家的职务分工不同，但我们都在为共同的目标而努力。在工作中我处处以核心员工的标准严格要求自己，认真完成领导交给的各项工作任务，始终把学习放在重要位置，努力提高自身综合素质。时刻以助理，优秀员工为榜样，学习他们的工作方法，待人处事，及丰富的工作经验;在生活中我学会了主动关心和帮助别人：并能谦心的接受别人的意见和建议，取人之长，补己之短。

我这一年的工作内容依然是开发票，蓝单管理，及一楼收款。下面我对我一年的工作表现做个简单的总结：

首先是开发票：由于今年公司的销量增加，发票也比以前增加了许多，但开发票的只有两个人，也只有两台机器，这就要求主机分机相互配合，与经办人沟通好，合理的安排开票顺序，做到了快速，及时，准确无误。有时由于太着急，犯了许多错误，给财务工作增加了不必要的麻烦，当然这并不能成为犯错误的理由，今后一定注意。虽然开发票占用了大部分的时间，我还会分出时间来抽查仓库库存，以前B库的电工产器过期的比较多，摆放的顺序也很乱，通过我们每天的抽查，已有很大的改进，过期和快过期的，他们都能及时的做好标记，起到了应有的效果。

其次是蓝单管理：主要负责结账和代款，由于操作方法改变，许多手写的都改成电脑操作，比如打收据，由原来的一个经办人打一张收据，改成所有经办人按顺序打一张，不仅加快了速度，还减少了许多失误。现在货站打卡，回款基本正常，如有异常，我们都会及时的反应给各部门。春节快到了，各货站都会休息很长时间，希望营销部门注意，货款金额太多的尽量不代款，最好采用汇款的方式。

最后就是收款：十一之前一楼收款特别忙，现金业务量很多，我们的失误很多都集中在一楼，有

时太忙了，有些单据没检查好，

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，明年我将努力做到以下几点：

(1)发扬吃苦耐劳精神。面对财务工作事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤。

(2)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，力求把工作做得更好。

(3)当好助手。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考。

我坚信有今天的积累，就会有明天的辉煌。以上是我的年度工作总结，不足之处请公司领导指出。

讲师如何工作总结范文3

尊敬的领导：

您好!

我于XX年4月加入xxx公司，先后由销售部调任至生产部担任内勤职务。回顾这三年有余时间里，我虚心请教领导，努力学习相关专业知 识，积极配合与各同事之间的工作，以最好的状态进入工作，使之能快速、准确的做好每天的工作。

勤能补拙，平时工作中我不断总结完善自己的工作内 容，结合实际工作情况，先后制定工作目标，到现场实践，经过努力完善了前期未完善的各种报表，并取得了良好的效果，也为今后各项工作的顺利开展铺设了坚实的基础。

在公司工作三年多时间里，特别是从事生产部内勤工作岗位，让我学会了基层管理工作中的很多业务知识，使我职业生涯取得了很大进步，在此期间积累了丰厚工作经验。总结起来有以下几个方面：

1.正确树立服务意识。

后勤岗本身就是一个服务性工作。处于后勤岗位，就应该为广大员工提供好的服务，使员工能在公司“干的开心”、“吃的放心”、“住的安心”。在对外销售一方面，为客户提供优质的服务，也是相当重要的。客户是产品质量的最好检验员，也是公司形象的最好审评者。

2.多从自身找原因。

当在工作或生活中遇到挫折时，应多在自身找不足之处。只有让自己来适应社会(公司)，没有让社会(公司)去适应自我，这是自然淘汰规律的表现。

3.以正确、健康的心态面对工作。

所为心态决定一切，好的心态能将难题易解，不正确的心态能将问题极端化。正如张尚武先生的《积极心态管理》。

4.精益求精，将工作做到更好。

“没有最好，只有更好”，这句话让“世界信赖澳柯玛”。把工作精致分析，细节到每一个环节，即使是简单的、每日重复的工作，也要分析透彻，这样才能把工作做到“更好”，让领导“信赖”我们。

在以后的工作中，我要坚持不懈的学习文化知识和专业技能，保持积极的上进心和进取心，配合好上级领导的工作，增强一线员工的劳动纪律意识，对工作中的各种困难要勇于挑战，相互理解、支持和鼓励，团结一致。在工作中犯了错误，要找出错误的原因，并提出整改措施和防范措施。在以后的工作中要不断的去完善自我，鼓励自我，向着目标前进。

最后，感谢公司各级领导给予我这次晋升机会。在接下来的工作中，我会更加努力，用谦虚的态度和饱满的热情做好每一项工作，为公司创造更多有利的价值，贡献自己的一份力量。

讲师如何工作总结范文4

我公司年的培训工作根据市公司人力资源部指导，本着“利用内部资源、采取多种手段、注重实用技能、逐步提高素质”的原则，委派我公司内部培训师晏继东同志参加省公司统一组织的培训，取得全省排名第二的好成绩。同时积极响应市公司人才资源部下发的的工作通知单，组织培训师和业务骨干，结合本单位经营工作重点和工作实际，详细制定了

内训计划，分班次集中授课和现场交流相结合。取得了良好的培训效果。同时组织社区经理，客户经理及营业一线人员进行案例征集活动。上交营销服务案例。最后我公司制定了培训效果评估考核，发放课后培训试题答卷，员工培训调查表及培训考核登记表。培训对象及培训内容。

主要培训内容严格按照市公司下发通知精神，同时结合杨凌实际情况组织如下：

(1) 基础业务及流程(含宽带业务基础知识、最新资费、疑难解答)，因我局宽带维护设立专门的数据维护，宽带安装知识不没有在本次培训组织范围内。共计培训课时。

(3) 营业厅服务营销技能培训，结合省公司统一组织培训，主要有服务礼仪，优质服务意识，服务沟通技巧，营业投诉处理技巧、主动营销以及积极的心态与团队建设内容。培训方式结合现场培训、在互动中进行学习。同时课后采用现场评估方式加强学习效果。

(4) 农客经理营销与服务技巧培训：主要有农客经理心态调整，收集信息方法，客户拜访前的准备工作，客户投诉处理7部步法，如何进行有效的促销及如何预防在销售中遇到的风险。

(5) 实际营销中遇到的实际问题及解决方案培训：零次户营销、拆机挽留政策。

(6) crm系统业务培训：前台综合受理、号线系统，工单处理系统等。

培训小组成员及人员分工

培训工作我局领导非常重视，特成立主讲人员小组：内训师-晏继东、数据产品经理-陈育龙、业务支撑-张彩梅、小灵通产品经理-樊鑫、营业员培训-辛元。各培训人员结合各自业务特色进行弧形互动培训，培训小组分为3组：营业组、社区经理及商业客户组。活动过程总结 进度

本年度培训与计划进度相比，因为业务营销工作的影响。总体进度与实际进度有一定的差距。我分公司在以后工作处要进一步加强执行力。

讲师如何工作总结范文5

厨师个人工作年终自我总结

时间过的真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间已经一年半了。

回顾过去的每一天，我作为一名厨师，深感责任重大，工作压力之沉重，因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康，所以为了扬长避短，今后的工作能做到更好，我对一年的工作情况总结如下。

首先我要感谢各位领导对我工作的认可和支持,其中包括在工作中给我指出问题并提出了宝贵的意见,如:菜咸了,太油.颜色偏重等等.同时我也很快深刻的认识到了工作中的不足给予及时纠正.

其次在工作上我严格遵守卫生制度，认真执行卫生“五四”制。严格执行《卫生法》，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐者的危害，保障就餐者的身体健康。同时成品存放实行“四隔离”；生与熟隔离;成品与半成品隔离;食品与杂品、药品隔离;食物与天然冰隔离，

环境卫生采取“四定”办法：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，包干负责;个人卫生做到“四勤”：勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤洗衣服、勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和《钵灰》，严格保证操作间地面、门窗、玻璃以及周边环境卫生。

在这一年中，我努力学习文化、业务、技术知识。按时上下班。遵守劳动纪律及规章制度，努力完成本职工作。工作上，服从工作调配，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，严防食物中毒。在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中。在服务上，做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好厨房工作。

总结这一年，在工作上我勤勤恳恳，认真负责，任劳任怨，积极履行自己的工作职责。展望新的一年我会以更加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下完成自己的本职工作。

讲师如何工作总结范文6

自我工作个人总结

大四个人学年自我总结范文[1]

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就这样过去了，在这紧张的忙碌之后面临的是无情离别，这一年不像往常一样教室宿舍两点一线，考研和工作的同学们都忙得不亦乐乎。

在这一年当中，我体验到了不同的生活，既有过艰辛的上班生活，又有过舒适的工作环境。

还有没工作的时候无趣的生活，也有做过一些小的投资，尝遍了各种生活，终于明白自己到底要的是那种生活，光有远大的理想是不够得，还得靠自己的付出努力。

先定位好起点，再朝着自己的目标而努力奋斗，不要吃着碗里的看着锅里的，要学会专注，对一件事只有持之以恒才有成功的可能。

学校培养了我们，走出校门以后我们要用自己的努力回报学校、社会、和家長。

每个人存在都有自己的价值，我要把我存在的价值放大，成为一个真正为社会所需要的人，不也要做那个可有可无的人。

纪检监察工作的自我总结[2]

今年，我局按照市局的工作部署和全区纪检监察工作要求，通过完善机制，加强教育，切实抓好从源头上预防和治理腐朽工作，有力地推动了党风廉政建设和反腐败工作的深入开展，促进了全年工作目标任务的完成。

一是做到廉洁自律工作常抓不懈我区国土资源系统干部职工认真贯彻执行《五条禁令和十项措施》，在治理领导干部收受现金、有价证券专项治理工作中，局班子和成员分别作出廉政承诺，将该项工作延伸到直属单位和基层国土办。

通过廉政谈话，上交区纪委未能拒收现金900元。

未发现领导干部有拖欠公款行为;加强了公务接待管理，对公务接待提出了明确要求，规定乡镇一律在食堂就餐，不得接受下级机关宴请，上级机关来人严格控制陪餐人员，局领导带头减少不必要的应酬，反对铺张浪费和大吃大喝，严格用车管理，有效制止了各种奢侈浪费行为。

坚持定期召开领导班子民主生活会，进一步完善了民主评议党员制度，做到有事谈事，无事谈心，增强了领导干部廉洁从政的自觉性。

二是继续深入开展纠风和执法监察工作严格执行市政府6号令和我区征地拆迁实施细则，公开征地程序、补偿安置费用标准。

结合土地和矿权市场秩序治理整顿工作，开展了一次农民集体所有土地补偿管理使用情况专项检查，对以来依法批准征占土地51公顷7个批次的用地情况进行了清理，清理拖欠集体土地补偿费449万元，并针对性地制定了化解镇(乡)建设占地欠款问题方案，提出了具体措施;对全区21宗367亩征而未用闲置土地拟定方案，决定收回土地使用权4宗，责令限期动工17宗;对16个无证开采的小煤洞全部实施了封堵。

加强了对矿权规费、矿产资源补偿费征收使用管理和土地开发整理项目及资金管理的监察力度，征收矿产资源补偿费23万元，采矿权使用费万元，严格按照规定上缴。

认真办理群众来信来访21件，办结区长热线2件，接待上访群众45人次。

在民主评议行风工作中，查找问题10个，制定整改措施11条，新建完善制度12项，通过落实“三个环节”，实行“三个结合”，扎实推进了行风评议工作的开展，从而使机关行业作风得到明显改观。

三是完善机制，加大预防和查处违纪违法案件工作力度认真执行经营性土地和探矿权、采矿权招拍挂出让的各项规定，健全了新增建设用地集中供应制度、基准地价更新公布制度、统一收储统一供地办理程序。

讲师如何工作总结范文7

语文讲师原来是这样磨练出来的。一直以来，都以为只要自己具备敏锐的感悟力和深厚的文字功底，便可以成为一名优秀的语文讲师。现在看来，并不完全是这样。今天下午虽然只去参加了一个多小时的培训，但是整个过程，却让我颇受震动。

演课、批课。一位讲师成长过程中所必不可少的环节。本以为自己准备的很充分，从周二就开始准备的绘本故事《狐狸孵蛋》，竟然在自己的脑海里没有形成连贯的故事。用心写出的六千多字的讲稿，很详细很详细，但是似乎没有记熟。原来，解读是一种情形，讲解又是另一种情形。解读注重的是自己的阅读体验，而讲解则注重师生互动的过程。

演课之前，颇为不安。因为自己竟然没有将讲稿记熟。当时也只是想着自己为何没能记熟讲稿，并没有思考自己究竟是以何种形式来记熟讲稿的。起初写讲稿只是为了让自己的思路清晰，语言更加流畅。现在看来，讲稿并没有发挥其应有的作用。那么，一篇讲稿的意义究竟何在?并不是为了“照本宣科”，而是为了让所讲内容内化为自己的理解。存乎其内，才能够发乎其外。应该就是这个道理。写出的讲稿远比不上心中的讲稿。也许只是几个简单的提示问题和几句精彩的过渡语，就可以将整堂课串联的非常流畅。所以，讲师一定要对自己所讲的内容非常熟悉，甚至可以用“倒背如流”来形容。这是我今天上完课后，感触很深之处。

自己课前准备看似充分，其实有很多不足。也许是过分依赖讲稿，所以没有在课前自行演课。也没有自己静心默课。这样就造成了心中没底气。在讲第一页课件的时候就有些语无伦次了。讲师也批评说没有将学生带入情境中。听后，其实有些不解和委屈。自己设计的环节明明是情境导入，结果这个情景却瞬间变得苍白空洞。紧接着更是漏洞百出。自己都不知道自己怎样讲下去的。巍巍讲师和其他新讲师很客观地对每个环节进行评价，自己当时心中百味杂陈。想到自己的准备全都付诸东流，有些沮丧。但是并没有很难过，因为经历过实习的磨练，我已经知道，此时讲师为我指出的错误越多，我的提升空间越大。每位讲师都很诚恳地对我的内容动作，语音语调等进行评价并给出建议，其实很感激大家可以这样坦诚!让我隐藏的很多不足都一一暴露出来。然后才可以对症下药，一一改正，让自己变得更加完美。一直追求完美，也坚持用心做每一件事。但是，有时候不是只埋头苦干就可以进步，用心做事，必然需要反思。

今天的这堂课上得很不理想。刚到时听了巍巍讲故事的结尾，很快就被吸引到情境中去了。也不知道为什么，虽然只听到了结尾，而且只是十来分钟的课，就让我身心愉悦，沉浸在小狐狸和小鸭子的故事中。这才是最好的绘本课!

自己所要学习的还很多：

第一，注意了每张ppt的转折过渡，而且为了记忆混乱，还特意在讲稿中为每张图定了小标题。这样看似划分精细，联系紧密。但是在自己讲故事的时候并没能把这条线索串联起来。原因在于整条线索是断断续续的，并不是一个完整的故事，而总是打乱故事的发展顺序，穿插进一些无意义的叙述和引申。例如，在整个叙述过程中，总是说“这幅图片”“看图片”等等，把学生把小狐狸孵蛋的故事情境中拉出来，又强行把学生引回故事情节。非常混乱。尤其是在进行操练的时候，为了强调动作描写，而强化写作目标，这大大影响了学生的阅读过程和阅读兴趣。还有，插入学生养小动物这一个环节，与主题设置无关，是败笔。

第二，对学生情况了解不够，问题设置过于细碎，没有设置关键问题进行有效引导。自己在阅读的时候，有哪些新的发现，便认为学生一定发现不了，就在那里设置了问题。结果，问题很多，却不能有效地将整个故事串联起来。如何将自己的阅读感受与学生的接受情况相结合，设置有效而精妙的问题对学生进行引导非常重要。这一败笔，在本次演课中出现颇多。许多多注意，高度重视。

第三，讲故事的语言不够生动，语调很平，对学生没有很大吸引力。课后还需要苦练语言的生动性。多听听名家讲故事，如若红妈妈讲故事等。主要是模仿语音语调以及说话的语气。虽然一直以来都存在课堂讲话声音小语速快的问题，但是这次暴露的更加彻底。自己的发音方法还需要改进。

第四，和学生的亲近度不够。没有充分利用眼神和肢体语言与学生进行有效的交流。在讲课的时候不知道何时该与学生进行交流，甚至在设置了交流的环节忘记了与学生交流。没有自然大方地走进学生，表演成分很重，且表演略显生涩。这就需要在课堂彻底放开自己。其实自己也知道要彻底放开，全情投入。但是，有时候会因为紧张而过度清醒，无法全情投入。

第五，对学生的引导过于生硬，甚至是无效。导致整堂课的进度放慢，而且教学环节混乱。例如，总是在和学生讨论小狐狸究竟会不会吃小鸭子的時候，学生明明已经很清楚，但是依然在和学生进行讨论，就显得乏味而多余。还有让学生组织语言，叙述狐狸孵蛋的一系列动作。却绕了又绕才让学生回答出问题。很尴尬。

讲师如何工作总结范文8

有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“sorry, idon't know”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去

做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，在xx年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这半年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。

为了更好的促进工作，我现将这半年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。

除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20xx年上半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此工作计划如下：

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训，在xx年被安排去xx10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为xx年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。

于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。

讲师如何工作总结范文9

精选 导游个人工作总结 (一)

我是导游部的成员***。今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了**旅的一员。我

非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在**旅扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的五个多月，和领导、和同事、和客人交流的每一个画面都让我深深感受到**旅大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做一一介绍：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20**年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。去年1月16日，****湖旅游区正式荣膺“国家5A级旅游景区”，6月22日，****湖游客中心正式投入运营。作为**旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进**湖时代”、迎接“**明天更美好”而奉献青春。

来到**旅，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自去年7月工作以来，我带团21个，(担当全陪导游2次，地陪导游19次)计24个工作日。其中政府类接待团3个，旅行社老总踩线团6个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

四、乐于参加活动，提升综合素养

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团DIY讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的**区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异与优秀导游间的差距在哪里反思自己在服务中还需完善哪些方面明年是否能做到让所有的客人高兴、满意确实，个人有待提高的**多**多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与**旅共同发展，再创佳绩!

参考导游个人工作总结(二)

在外人眼里觉得做导游是一个让人羡慕的工作,可以到处游玩,还不用花钱.可是其中的苦与累只有做导游的自己才能体会.还真是隔行如隔山啊!还有不少客人会说做导游那可是很赚钱的,可是有谁会知道导游赚的每一分钱都是那么地不容易,可以说确实实是汗水钱!导游要有超强的耐力,带着客人登山玩水,无论条件多恶劣都要时刻以客人的利益为重。而我就是那个在天气最热的时候专门往热带海滨城市跑的导游,人家都说湖南妹子都很漂亮,特别是导游一定是个美女了。可惜很遗憾的是我这个导游已经被晒成黑玫瑰了。哈哈!

每个导游都会希望自己成为一名优秀的导游员。要想成为一个好导游在我的认知里面就要做到以下几点,在这里我就来总结一下导游工作中必须要把握的几点:

第一点,熟悉路线,节省宝贵的时间。

这里所说的路线要熟不是单指知道每个要去的景点位置在哪里,还要清楚在景点周围路线的走法。以便遇到堵车的情况可以及时地改变路线,来争取时间。还要注意哪些路线是单行线,不要误入其中,以免惹上不必要的麻烦,耽误时间!如果因为出现了不熟悉路线的问题而耽误了宝贵的时间,客人就会不高兴,会指责你的工作不到位,身为一个导游怎么可以不知道游玩的路线呢?很容易让客人产生不必要的误会。导游对路线的熟悉度就得像出租车司机一样厉害。同时你对路线熟悉,也会让你在游客心中留下一个好的印象,会增加对你的信任度。如果有游客走失,就会第一时间告诉你,让你马上知道她在什么位置,节省很多寻找游客的时间!这就是熟悉路线的好处!

第二点 丰富知识,应对客人的提问。

导游在游客的心中是上知天文下知地理的。你就得像一本百科全书,能回答客人提出的各种问题,这样才不会影响你在他们心中的形像。这就要求我们博览群书,给自己不停的充电。客人来自五湖四海,各个民族,各个阶层,每人都会有各种不同的提问等你来解答。知识的丰富,不只是课本或是书上的知识,还得懂得民间的趣事,和正在发生的新闻,以及每天的天气等,这就需要我们增加自己的爱好,广泛学习社会各方面的知识,树立终身学习的理念。现在的客人都是读书人,提问也会越来越难,如果你有一个问题说错了,那客人就会在意见单上控诉你的讲解知识面不广。所以我们要不断丰富我们的各种知识,才能如鱼得水的应对客人的提问。

第三点 服务大方,工作细心体贴。

我们的工作和服务行业,对象是人。我们要把游客当成上帝,对待任何游客都要热情,脸上时刻要挂着笑容。如果你在带团时遇到不高兴的事情,也不能面对着客人表露出来,也要把郁闷的心情藏在心底,有再大的委屈,也得等到工作结束之后再发泄。这就要求我们导游应学会合理控制自己的情绪。客人遇到任何困难就得马上解决,要替客人想到一切可以帮忙的事,要学着像保姆那样把所有的事情都想到,做到,安排客人的住宿,吃饭,起床的时间,注意事项,一一都要说到,如果说不到,就会影响你的第二天的行程,客人会说你工作不到位,甚至还会投诉你。所以我们要具备一个万能保姆的水平和心态!

第四点 协调工作,解决客人问题。

游客是来自全国各地,所以有着不同的要求,也会发生不同的事情。由于地域的不同,饮食习惯差异大,就餐风格不同。比如湖南人喜欢吃辣的菜,但是北海当地的菜都是以清淡为主,还有一些

少数民族的朋友们有一些自己的风俗习惯，比如不吃猪肉，这时你就要和饭店协商，做符合这个团队地域口味的饭菜。晚上安排房间，客人不同意或有什么特殊要求，这就要你和宾馆协调更换新的房间等事宜。到了景点，要合理安排游览时间。让大家统一有个时间观念并且一起遵守，尽量不要让有人耽误时间而影响行程，同时还要协调好客人不要内部起意见！这样才会确保你的工作顺利进行。最主要的就是和司机，还有全陪或是地陪导游也要相互处理好关系，哪个环节搞不好，都会让你的工作出问题！带领客人进行购物的同时，不但要完成旅行社安排的任务，还要让客人买的高兴，如果遇到买到劣质商品，你还要协调商店，退换货物，帮助客人弥补损失。所以导游还要把自己当成外交官！客人出现问题，你就要来处理，你虽然不是万能的，但是在客人的心里就是全能的，你就要出面来协调。

第五点 头脑灵活，增强应变能力。

导游在带团的过程中，会发生各式各样的意外事件。如遇到客人走失，或是客人有财物被偷等等。这时导游一定要冷静，帮助客人报案，解决事情。遇到重大事帮，头脑也要灵活的处理事情。要具备遇事不惊的能力！同时还要有超强的说服力，安抚好客人的情绪，有条不紊的解决突发状况。

以上五点就是我自己对导游工作的经验总结，或许我还有很多缺陷，需要不停从工作中去学习。自从做了导游以后我才发现，可以学到很多层面各种各样的知识，同时视野也会随着工作的积累越来越开阔。

经典的导游个人工作总结(三)

讲师如何工作总结范文10

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结

一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在__部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司__。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了___证书、项目立项手续____产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解____情况，为领导决策提供依据。作为____企业，土地交付是重中之重。由于____的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到__、__拆迁办等单位，积极和有关人员交流

、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了_____及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(0_号办公会议精神要求，我针对目前__房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如__，__又到__花园、__花园、__小区调查这些物业的租售情况。就_号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧;

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在_月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准。

我于____年_月_日成为公司的试用员工，目前从事我司燃煤采制化工作。在这期间，公司组织各相关专业专工对我进行了一系列的培训工作，中间包括对公司企业文化的学习和安规培训，之后，便是紧张的岗位培训。...

试用期转正工作总结范文我被分配在第二车间，跟随师傅工作。刚进入公司时，由于对公司还不是很了解，工作经验也不足，很多工作一时还不能上手，幸好有黄主任、胡师傅以及好心的同事的耐心指点和教导，我的工作才开始有起色，慢慢能够做一...

我于__年8月9日成为公司的试用员工，到今天3个月试用期已满，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。时光飞逝，转眼间我在公司工作已经三个多月了，回想起当初面试的场景还历历在目，从进公司的第一天起我就告诉自己要好好工作，在...

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