

# 咨询师月工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/18592.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，然后结合自己的思考，做出带有规律性结论的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，下面是小编收集整理的咨询师月工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 咨询师月工作总结篇1

心理咨询师的健康成长和一个人的健康成长类似，在每个成长阶段都有其应有的

特点、所面临的挑战和需要处理的问题。如果一个心理咨询师有条件或能够在督导师的帮助下认识清楚自己处在每一个发展阶段的特点和所面临的挑战，正确地学会处理每一个阶段的问题以及和来访者之间表现出来的困难，那么这个心理咨询师才有可能健康地成长成为一个有力量、有能力、真正能够帮助别人的专业工作者。一般我们可以把心理咨询师的成长大致分为六个阶段。

### 第一阶段：外行帮助者状态

这是刚刚开始进入心理咨询的学习阶段，学员对基本的心理学理论和咨询理论囫圇吞枣，并不能真正的理解和消化，但这些新手已经具有了帮助他人的一些经验和比较强烈的助人热情。比如，他们曾经非常喜欢作为朋友，监护人或同事来为别人宽心和解答问题。处于外行帮助者状态的新手更多具备的是帮助别人的热情和心态。他们也经常很主动地为别人排忧解难、并且乐此不疲。在这个阶段新手的助人状态往往被称为“外行帮助者的状态”。

“外行帮助者状态的典型特点就是在与被帮助的人展开谈话以后，要迅速地确定被帮助者所许遇到的问题是什么，同时给予被帮助者强烈的情感支持，然后根据自己的生活经验提出建议和解决问题的办法。”所以，处于外行帮助者状态的新手一般倾向于快速界定具体问题，趋向于情感和干预的过度地卷入和参与，他们一般总是在表达同情而不能共情。快速界定问题背后的动机是帮助者面对有问题的被帮助者时内心的焦虑和急躁;情感和干预的过度卷入和参与凸显了帮助者在急躁焦虑的内心感受驱使下的无所不能的自恋体现和无能感;而共情是一种需要训练和体会的情感卷入能力，只有帮助者能够真诚面对自己内心情感和冲动，而且羞耻感较低的时候

才能与被帮助者的情感发生恰当的共鸣，而同情是不太需要训练的。

### 第二阶段：初级学生状态

当咨询师踏入做案例的阶段时，尽管这个状态对于他们来说是一个非常令人兴奋、好奇和激动的阶段，因为他们感觉自己终于能够开始真正去体会和实践自己喜欢的助人工作了。但是他们在这个初级学生状态中通常会感到依赖、无助、敏感、担心和焦虑，并拥有脆弱的自信心。他们在案例工作中经常感到自己的知识不够，技能不是那么有效，不能经受哪怕是很小的挫折，从而怀疑自己的能力、担心自己的工作会伤害来访者，怀疑自己是不是做这一行的料等。

因此，在这个阶段的心理咨询师们尤其重视和需要督导师的鼓励与支持。咨

询师无论从督导师或是从来访者身上一旦察觉到哪怕是一点点批评的语言都会对他们自己的自信心和士气产生严重的影响。他们主动地寻求“正确的方式和有效的技术”来完成自己的助人职责，寻找可以效仿的模型或专家级的从业人员以期得到真传。所以，你会看到在初级学生状态中的咨询师总是在向督导师提出：“对于这个问题请您告诉我最有有效的解决办法，您是怎么处理这个问题的？，什么样的技术对这个问题最有效？等”。很多时候他们忘记了他们向督导师提出的寻求“正确而有效解决问题方法”的问题恰恰就是自己工作中，来访者经常向咨询师自己提出的问题。他们竭力追随和效仿可以模仿的模型，同时也在到处追随专家级的人物。

在目前中国缺乏督导机制和条件的情况下，处于这个阶段的咨询师不得不花费很多的财力和精力到处去听一些专家的工作坊和培训讲课，但是这些短期的授课很难达到督导的作用。

### 第三阶段、高级学生状态

这个阶段的咨询师通常处于高级见习或实习阶段，他们无论在在心理学理论，还是心理咨询的基础专业水平上已经具备和建立了一定的基础和框架。在高级学生状态中，他们的中心任务是在一个基础专业水平上行使自己的职责和工作。这个阶段他们感觉到的压力主要来源于如何把心理咨询工作做的恰当、正确和有效。他们在所感到的这些压力促使自己“正确、有效地工作”，因此他们在工作中通常都表现出一种保守、谨慎和严格的风格(相对于放松、冒险或随意的风格)，以此来追求“正确、结构和效率”。

这一状态上的咨询师能够认识到他们已经从心理咨询师的培训和督导活动中获得收益、进步和成长，并同时感觉到了舒适。然而在这一阶段中，他们仍会产生不安全和脆弱的感觉。因此，督导对他们所提供的支持和肯定作用变得更为重要。同时，对初级学生提供督导的机会是使他们“能够成为高级学生的一个有力的影响因素”。进一步的督导的机会使进入高级学生状态的咨询师能够看到自己已学会了多少知识和技能，取得了多大的进步，以此来提高自己的工作自信心和继续成长的动力。除此之外，为咨询师提供督导的过程也能帮助他们巩固所学的知识。

### 第四阶段：新任专业人员状态

在这一阶段，心理咨询师学员走出了学习的状态，开始了独立工作的阶段。在这一阶段中由于不用再受学习阶段的种种要求和督导的制约，刚刚独立工作之后的几年可能会是一个随心所欲、令人兴奋、富于创造、勇于探索、不知疲倦的时期。

新任咨询师对自己的人格不断理解和接纳，逐渐将自己的人格特点融合于咨询和治疗中。随着这一过程的进展，咨询师会变得更加有自信和应付自如。这一时期他们也在探索适合自己的工作角色和环境。然而，许多人在工作一段时间之后才发现他们并非如他们自己想像的那样做好了准备、那样有能力。所以，他们还是需要阶段性的接受督导师的督导，或同辈之间的互相督导，以期不断加深理解和接纳自己的人格和局限性，不断提高咨询的能力。

#### 第五阶段：有经验的专业人员状态

这个阶段中心理咨询师或治疗师已经具有一定的年资和某些类型经验，这个时期咨询师的核心发展任务是发现一种可以建立专业权威的方式，特别是要建立一种与他们自身的价值观、兴趣和人格高度相一致的工作风格。

在这个阶段的心理咨询师已经比较深入的领悟了焦虑的本质、比较深入地理解了自己人格特征和防御、应对方式、能够接纳自己的局限性、在很大程度上破除了自己无所不能的幻想。因此，他们在咨询和治疗的工作中表现出了平和的、安静的、等待的、有力量的、安全的、值得信任的特点。在这个基础上，这些咨询师都已经开始明白和深入理解咨询师和来访者之间的治疗关系对于来访者的改变是至关重要的。他们在技术应用层面也已经达到非常灵活并具有个性化的水平。同时，他们逐渐明白要想对所遇到的情形都找到明确的答案通常是不可能的。所以，他们平静、不焦虑、不紧张、按部就班、循序渐进、不断进步。

这种状态中心理咨询师的一个显著特征就是，咨询师或治疗师有能力调整自己对来访者问题的参与和卷入水平，也就是说他们知道在咨询和治疗中咨询师和治疗师什么时候参与、什么时候不参与、什么时候参与多少等。因此他们可以在与来访者工作的时候全身心地投入和卷入，随后又能够从此情境中自由地脱离出

来。他们能够把来访者作为一个宝贵的学习资源，同时许多咨询师感觉到他们所帮助的来访者是他们对初级专业人员进行教导和督导时的重要信息来源的途径。另外，在此阶段的心理咨询师通常也将目光投向职业之外的领域，如宗教或诗歌，甚至是剧院或电影院，由此来扩大他们对人性和人生生死的理解。

#### 第六阶段：高级专业人员状态

这个阶段的心理咨询专业人员通常已有20年以上的经验，其特征是已经建立了非常个性化和可靠的咨询和治疗方法。尽管他们感到自己的能力足够胜任工作，但是他们通常对于自己能够给予来访者的影响作用更为谦虚。同时，他们对于自己从事的领域中出现的新事物、新理论、新技术也

常抱有怀疑态度。

丧失是本状态中一个重要的主题和问题。这种丧失包括预期性的，比如他们想像自己即将退休的日子;同时又是现实性的，因为“比他们年龄更大的专业人员都已逝去，并且同年龄的同事一般也不再是强势的影响源。所以这个阶段的咨询师需要很好的处理丧失对自己的影响，他们可能会去总结自己的毕生生活和工作经历，带更多的学生，以期延伸自己生命的影响。

没有两个人的成长经历是一样的，所以长大的每一个人都是独特的存在。就像个人健康成长过程的艰辛一样，心理咨询师的健康成长也是要经历风雨的。一个人期望自己长大，但是当真正长大的时候你会发现我们会面临更大的生命挑战，面对丧失也就成了必然，同时这个过程出处充满的惊奇感、兴奋感、成就感，也许这就是生命的意义。心理咨询师成长的过程也是这样，希望我们能够结合自己的工作、学习经历和感受来思考一下自己职业生涯的发展情况，目的是更好的让自己健康地成长为一名能够自助、助人的真正的、有能力的心理咨询师。

## 咨询师月工作总结篇2

心理咨询师的工具是咨询师本人，心理咨询是一门专业，它有自己的理论、方法与技术，但最大的特点是咨询师本身是应用的部分。这使得对心理咨询师有了要求，要求咨询师本身的健康水平至少要高于他的咨客。“工欲善其事必先利其器”，咨询师的理念、对人生的理解，即人生观与价值观的表达对咨询的效果至关重要。时刻沉下心来，认真整理自己，反思自己的人生道路，才能使自己接近“利器”。以下简要对自己从开始接触心理学到现在工作学习的一些感想和启发做总结。

### 1.心理初启

进入大学之后，我才开始接触心理学，这是我的专业。那时候我们也以为心理学家是一看就知道别人心理在想什么，抱着这份好奇心去上课，我们发现，心理学要学习统计、测量，还有一大堆枯燥的发展心理学知识需要背诵，完全不是我们想象的心理学。直到大三、大四接触到变态心理学，才觉得这才是心理学，我们也迎来了实习。学院为了给我们锻炼的机会，给我们联系了一些小学，让我们给小学生做心理咨询，来咨询的同学都是老师或者家长认为行为有些异常的孩子。我印象非常深刻，有一天下午，我们接待了两个小学生，其中一个家长带过来的，小孩子沉溺于网络，一个是老师推荐的，有自伤行为，经常拿小刀割自己的手腕。这是我们第一次亲身接触心理咨询，那时候心理很害怕，我们都很紧张，只问了孩子一些表面的问题，没有深究原因。后来带着这个问题询问老师该如何解决，老师告诉我们，去问问孩子父母的关系，平时对自己的关心程度，后经询问，果然问题出在家庭，网瘾孩子的父母平时忙于工作，无暇顾及孩子，孩子只能上网消磨时间，在游戏里面找到了自己的快乐，不愿意面对现实世界。自伤的孩子父母长期不合，感到受到忽视，以自伤引起父母注意。知道原因之后感到很痛心，也从此明白每个人身上反应出来的问题或多或少都反应出了家庭的问题，父母的问题。这是第一次让我意识到我的心理咨询，还有太长的路要走，我需要积累很多的经验，需要从不同的角度去看待事物。

### 2.工作感想

在第一次考研失败后，我来到上海。我来到一家教育培训机构工作，过得很充实，孩子们大部分都比较听话。但是也出现了情况，当时已经打了上课铃，班里还没有安静下来，隔壁班的一个男数学老师觉得太吵，影响到了他们班，进来维持纪律，班上一同学不满该老师的管理，顶撞了该老师，结果被改老师扇了一记耳光。从此，班上每逢上课便有一阵阵的脚臭。了解情况之后，发现是该同学每逢上课便把鞋子脱掉，利用脚臭捣乱，目的是要报复老师，报复所有的老师，故意捣乱课堂，严重影响了课堂纪律。于是作为班主任的我找到该同学谈话，该同学认为，虽然他私下里小声地顶撞了老师，但是老师也不能动手打人，除非老师能向他道歉，否则将继续捣乱。于是我与那位数学老师流，老师碍于威信拒绝向该学生道歉。后来班上其他同学向我反映他的课桌里藏有凶器，并扬言要那位数学老师小心点，要在路上打他。于是与他进行了第二次交谈，以他的思维，让他换位思考，那位老师虽然有他的不对，不该动手打人，但是自己现在的行为还影响到了其他同学和老师，其他同学和老师又没有伤害他，他这样做对其他人不公平。我们辩论了一个小时左右，他终于答应上课不再脱鞋子。这只是暂时地先解决表明上的问题，要想让他真正放下这件事情，必须进行深一层的交流，让他明白原谅别人是一种美德。时隔一日，我们又进行了第三次谈话，告诉他老师之所以不小心失手打了他的原因，是因为老师爱他们，不想看到同学们没有好的习惯，同时因为该同学的顶撞，让老师恼怒，所以失手。至于老师不来道歉，这是老师碍于威信，也是该老师的教育观念所致，该老师认为学生有时候需要挨打，不痛不痒的言语教育很多时候起不到作用。让该生理解老师。同时，让该生明白，原谅他人的错误是一种美德，既解放了自己

也解放了他人。最后，该生终于没有再言语，表明了他的赞同。我也松了一口气，从这个案例中我领会到，青春期孩子的特殊性，我们正处于叛逆期，自己有一定的辨别是非的能力，所以我们对他们的教育不能极端，否则有时候会引起不堪设想的后果。

### 3.研究生生活

我的专业是发展与教育心理学，几乎每一门课程，老师们都会给我们每个同学自我报告的机会，从研一到现在我们的专业课快要完成了，从开始的文献搜索都要耗费很长时间到现在的轻松上台报告，我们学到了很多。

今年十月份，我帮助上海某中学申一个科研项目，结果还没有出来，但是申请工作已经初步完成。课题的内容是关于改善学生作业习惯。研究根据中学生心理发展的规律及特点，深入挖掘中学生良好作业习惯培养对学生学习生活的重要性，以及终身发展的深远影响，对---学校学生的作业习惯的现状进行调查，并作出分析，进而找出现状存在的根源，从多方面、多角度探寻培养和改善学生作业习惯的途径，从而全面提高学生的学习习惯。研究思路是理论结合实践，在了解学习习惯相关理论的基础上，通过调研的方法获得实际的数据，对数据进行分析总结，获得相关结论。具体而言就是阐明习惯及作业习惯的涵义，以实际调研的方式研究--学校作业习惯的现状及其影响因素，并对之进行详细的分析;在这些分析以及了解学生实际状态的基础上，提出相应对策，加以干预，最后整理出有效的干预措施。该研究具有重要理论和实践意义，关于学生学习习惯的研究已经有很长的历史，国内外的学者都提出了很多不同的意见和建议，但单独对作业习惯的研究却鲜见一二，通过本研究可以对作业习惯的养成有深入的认识，有助于拓展学习习惯的研究;本研究探讨作业习惯养成策略，帮助--学校学生作业习惯的养成及改善，为学生学习减轻负担，同时，为广大教师和家长帮助学生提供指导。

研究生的主要任务是写出有质量的毕业论文，导师告诉我们做论文切忌浮躁，不为了发文章而写论文，要有想法。在导师的指导下，我已经把毕业论文题目确定下来，正处于整理思路阶段。从以往的经验及文献查阅，我深感教师反馈对学生的重要性，同样一个同学的作业或者表现，老师给予积极的反馈或者惜字如金效果完全不一样。前者会使得学生学起来很快了，很乐意学习，而后者或不知自己的表现如何或反而觉得自己表现很差而气馁。试想谁不希望做了事情后得到老师的反馈，即使是消极的反馈也用之有道。那么教师的反馈是如何影响学生学业表现的，它的机制是什么?什么样的反馈在何种情境下使用有利于学生的表现?这些都是值得探究的问题。

通过以上课堂报告、课题申请及毕业论文题目的确定，我的文献搜索能力得到很大的提高，展示能力得到提升，逻辑思维能力得到很好的锻炼，研究能力进一步增强。

一路走来，跟心理学的联系从来没有间断过，我希望我能成为一个自我完善，同时帮助他人的人。苏晓波说过，每个对心理治疗感兴趣的人，无一例外的是想探索自己，在帮助别人的时候自己也成长起来，在自己成长时能更好的帮助别人。心理咨询师职业在我心目中，正是一项能让我思想走向成熟、心理走向健康、人格趋向完善的高尚职业。而想成为心理咨询师，第一是将来养育孩子的需要。从孩子降生的那一刻起，便被自然地赋予了母亲的角色，在养育孩子的过程中可能会经常处于迷惘之中，不知所措，却只能从书本、电视、长辈等途径寻求帮助，并在不断地摸索中提高自己的养育水平，但每个孩子都是一个特殊的个体，孩子的每个年龄阶段也具有不同的特性。第二是为了将来能较好地经营婚姻，因为美满持久的婚姻会造就幸福的家庭，而幸福的家庭有利于为孩子创造良好的成长空间。第三是工作的需要。我想要从事教育类的工作，在教育过程中必定会遇到各种各样的问题，帮助孩子们健康快乐成长是我的职责。第四是出于对心理学的兴趣，同时认为自己的性格适合从事心理咨询工作，特别是我真诚，善良，乐于助人的个性更是心理咨询工作者必备的品质。

心理咨询的目的是“助人自助，完善自我”，作为心理咨询师新手，我真诚的期待求

助者能敞开胸怀，对心理咨询有一定的信任度。而我将不断地继续充实自己的理论知识，积极参加社会实践，增加自己的社会阅历和经验，经常进行内省，促进个人成长，为自己的咨询师之路打下坚实的基础。

### 咨询师月工作总结篇3

江西\_\_律师事务所在7月15日与\_\_分公司签订《聘请法律顾问合同》，律所指派本律师负责贵单位具体法律顾问工作。光阴荏苒，时间已过去一年。现对这一年来的工作作个总结，以期双方更好的指正交流，相互促进。

1.提供法律咨询，分析企业事务，防范法律风险。

有句谚语“法律如空气一样，无所不在。”\_\_分公司(以下简称公司)是历史较久的大型国有控股企业。经营范围又是涉及到国计民生的特种行业。因此，在资产、人员、经营方式、内部管理上

，更要求审慎处理每一件企业事务。本律师通过电话或亲临公司提供法律咨询，详尽解答。

2.全程介入公司资产购置、处理等重大企业事务。

随着公司经营方针、策略的变化，需要购置合乎规划的民营油站，出售闲置的自有油站。这涉及到资产数额、产权过户，防范交易风险等问题。本律师对经济合同全面审查修订。另外，对一起违规给大客户佣金的做法指出法律风险，建议立即纠正。

3.利用自身优势，代理企业诉讼，维护公司合法权益。

本律师作为多年的社会律师，有较好的社会资源和丰富的法律实务经验。善与法官沟通，熟悉诉讼技巧，努力维护顾问单位合法权益。对一件多年悬而未决的油站产权提起确认所有权诉讼，取得了预期结果。现另有交通事故损害赔偿一案法院审中。

4.对下一年企业法律顾问的计划与展望。

双方人员多来往，交流信息，加强沟通。有涉及企业重大法律法规的颁布，本律师将通知公司，建议组织学习。必要时，本律师将会商安排时间，集体授课学习、探讨。公司方面，对经营方针政策、重大管理决策，内部管理制度变化，经济合同，将相关文件复制本律师，给予审查。

#### 咨询师月工作总结篇4

进入贵公司工作已经快两个月了，在公司领导和广大同事的支持和帮助及部门经理对我的正确指挥下，我坚持不断的学习行业理论知识、提炼以往工作经验、加强自身思想修养、严格遵守各项规章制度、提高综合业务素质。对自己的工作总结如下：

一、加强业务学习，提高业务素质通过公司精心安排、组织的新员工培训，充分了解公司的基本状况。

结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关行业知识、公司成功案例等，为以后的实际工作做准备。期间，在部门领导的指导下，编写了《浅议市场营销与管理咨询》，并作为项目组成员参与编写了《\_\_公司管理咨询建设项目建议书》、《\_\_公司管理咨询建设项目调研方案及调研提纲》、《\_\_公司企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

二、改变思想，转换角色。

严于律己一位优秀的管理咨询顾问，不仅要掌握各行各业丰富的理论知识和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高;二要转换角色，尽快的进入工作状态;三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严

格执行。

### 三、体会与感悟公司从上到下全体员工的工作精神。

使我感受颇深，正所谓一言九鼎德胜天下。平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。对于接下来的工作，充满信心!

### 咨询师月工作总结篇5

光阴荏苒，转眼紧张忙碌的20\_\_年已进入尾声。回首这一年，在公司同事的共同努力下，公司取得了一定的业绩，基本完成了公司的既定目标。为了公司的长远发展，我觉得有必要对过去一年的工作做一个总结。

在今年工作中，公司给每个人都下达了一定的任务指标，在我看来，这个是很有必要的，既激励了员工，也让大家对公司的目标及发展方向有一个直观性的认识，让大家在工作中更有目标，并为此付出辛勤汗水。在此过程中，我努力拼搏，在有限的资源中尽力完成公司的目标，并力争在客户中建立好口碑，为公司的二次客户来源做好基础。

作为签约顾问，每个月的任务既是压力也是动力，不过这一年来，我可以自豪的说我基本圆满达成了公司每个月下达的任务，在公司的发展中作出了自己的贡献。当然，这与公司领导的大力支持以及同事之间的互相帮助是分不开的。在管理方面，我独立联系文书外包的事项，并处理好衔接工作;协助处理客诉，主持初选面试及管理公司合同等。在培训新人方面，与同事分享有用的工作经验，并指导文案写作，协调好各文案之间的工作。在这一年的工作中，由于公司市场开拓及人手原因，公司资源相对紧张，因此有时候在有效资源不足的时候，我可能表现的不够积极;有时候在工作压力繁重时，可能在工作中带有一丝情绪，给工作带来困扰，这是我在今后的工作要注意改进的地方。

我也会争取拓宽业务知识面，在自己所知范围下尽力做到精、专到位，在有限的资源下尽力提高资源的转化率。尽力提升个人魅力及气质。

关于公司未来的发展，我也想提几点建议供领导参考：

- 1、建议公司开源节流，避免不必要的浪费。
- 2、建议巩固文案团队，找到规定合作的文书外援或专业团队，解决顾问的后顾之忧。

- 3、定期开展留学活动，多做市场宣传，扩大市场影响力。
- 4、定期开展同事交流会，分享沟通工作中学生提出的问题。

上面几点建议是我在工作中深有体会的，如有不对的地方还请领导不吝指出，我积极加以改正。相信在公司领导的英明决策及带领下，公司定会朝更光明的明天迈进。

### 咨询师月工作总结篇6

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现合20\_\_年工作实际，将20\_\_年的工作总如下：

#### 一．规范咨询工作：

##### （一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

##### （二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约5%，预约成功率达6%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的

#### 1．专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

#### 2．定期召开咨询记录讲评会议

a．定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

- b. 咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价
- c. 个人对自己的咨询记录进行分析
- d. 每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

### 3. 完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

- a. 对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码
- b. 第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销
- c. 如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪
- d. 每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

### （三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

### 二．做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

#### 1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

- a. 本院广告信息收集、广告监播；
- b. 外院的营销手段收集；
- c. 咨询电话信息收集
- d. 初诊信息收集
- e. 专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

### 三．建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

#### 1．录入制度：

a．每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

#### 2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量；

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访果及时反馈分析总，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

### 四．网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约1人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1．qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复复制，节省时间

#### 2．预约回访问题

1) 通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2) 将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

### 3. 咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验，b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

#### 咨询师月工作总结篇7

我是从今年的五月底加入星火这个大家庭的，经历了三个月的洗礼，感觉自己学会了很多在学校里学习不到的知识，比如谈单技巧、家长心理变化、家长类型判断等，这些都是在星火教育这个大家庭里学习到的，我非常感谢樊老师的重视，也感谢各位咨询前辈的教导，特别是师傅张妍，在工作和工作之余都会关心和支持我，教会我很多东西，很深刻的一句话：多主动，比别人进步多一点，就会在咨询路上走得比别人快很多。我时时刻刻地记在心中，时常提醒自己事情要做好，学会待人处事，幸亏这个社会还可以，待我还行，我不断地努力提升自己，争取的胜利。

虽然经历了整个暑假学会了很多做人道理与谈单技巧和方法，但是还有很大的进步空间，特别是开方案的这个环节更是需要学习和提高的，我觉得说自己是新人是在给自己找借口，当然啦，之前的咨询部是一个全新组合的团队，必然会有一定的磨合期，而现在，磨合期已过，慢慢地步入正轨上来了，所以现在我自己必须要努力迅速地成长起来，做一个真正的星火人，成为一名专业的咨询师。

历经了六月、七月、八月和九月，时间和压力在不断地鞭策我进步，在学习中成长，尽管这个暑假没有达到自己想要的要求，但是这一路学习的专业知识绝对是不可比拟的，是在任何一个大学时段不能学习的。在过去的一段时间里，学到的知识是我大学四年以来没有学到过的，我很庆幸能够成为星火教育的一员，并且我很庆幸有这样的一个拼搏的团队，和谐的团队，让我倍感温馨，学习中交流，交流中学习，学习更多有利于自己谈单的东西。

经历了这个暑假之后，九月份的主要工作还是进行回访自己的资源和新资源的累积，加上自己的谈单技巧需要大大地提高，所以最近都在学习中，骆驼网上的知识对我来说真的很有用，在九月这个资源很少的月份，资源肯定是要自己慢慢累积起来的，十月份的话肯定会爆发，家长也会选择相信我，这样下去的话，成长的历程就会加快进度，慢慢地变得有趣起来。

这个九月打初三毕业班的资源，先把学生邀约上来考试，然后再让精英班的老师面试。但是约上来的资源很少，意向资源也是非常少，大多数家长也是听过中考精英班，但是基本嫌弃价格太贵，不过针对这样的情况我也是做好铺垫，说下次有什么优惠活动或者说是再有精英班考试的时候才打电话给他们，这样的话，下次再打电话时就不再那么陌生了。

这个暑假真的要感谢樊老师以及陈老师对我的重视，感谢师傅张妍的精心指导，还有一起工作的团队和星火这个大家庭，我觉得和他们一起相处很开心很快乐，一个人幸福的时候看任何风景都是红色的，那么现在的我看到我前面的风景都是这种颜色。

以后的我做事情绝对不能慢慢来，要迅速地完成任务，这样好接下来做下面的工作，不能让自己太被动，这样下去的话，我们始终会被淘汰，我相信我能做得更好。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发