# 教培咨询顾问工作总结(必备10篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-07-05

*教培咨询顾问工作总结1教育咨询师工作要领 对教育咨询充满浓厚的兴趣，并善于与人交流，具有较强的人际沟通能力。教育咨询师的职责是采取策略帮助学生提高学业成绩、发展职业意识、加强职业准备性、增进自我意识、培训人际交流技能，以及获得在生活中成功所...*

**教培咨询顾问工作总结1**

教育咨询师工作要领 对教育咨询充满浓厚的兴趣，并善于与人交流，具有较强的人际沟通能力。教育咨询师的职责是采取策略帮助学生提高学业成绩、发展职业意识、加强职业准备性、增进自我意识、培训人际交流技能，以及获得在生活中成功所需的能力，其重心是主动的和预防性的，帮助学生获得和运用终身学习的能力。

对学生进行专业的学习诊断，检测学生的学习类型、学习目标、记忆方法、学习心略、时间管理、应试技能、学习潜能等多项学习的内在因素；分析、诊断学生的学习状况，制定辅导计划与方案；调整学生潜意识学习动机和学习信念，更新学生的学习认知，增强学生的学习热情与积极性，帮助学生掌握正确的学习方法，提高学习技能；帮助学生提高心理素质，完善健全人格，开发潜能，增强自我调整、自我更新的能力；帮助学生全面了解自我优势智能和职业人格，发现自己志趣爱好，选择适合发展方向，科学地制定生涯规划；提供家庭教育指导服务，帮助家长改善亲子关系、认识学习、认识教育，成为合格的“学习教练”，并为家长自我教育、自我发展提供学习咨询。

管理学在教育工作中的运用

一、科学管理理论与教育管理

科学管理理论是 20 世纪最早的管理思想，其以效率为核心思想的管理理念深刻影响着教育管理领域。

1、教育效率观的引入

科学管理理论的核心思想是提高效率，降低生产成本和生产效率是企业的最终目标。效率理念本是企业组织中的特有观念，但是随着人们对学校及教育活动的全面认识，效率观念逐步深入教育管理者的思想中。从历史看来，多数管理者对效率观念的认识与引入均在泰勒的科学管理理论产生之后。在这之前，教育管理者对学校及教育活动仅停留在传授知识纬度上的认识。从效率观念上来看教育，学校应该被视为企业，应该以最少最优的投入换取高效的产出，产出结果应以获得的教育效果来衡量。因此，为了提高教育效率，教育管理者模仿企业管理者的经验，采取优选教师、扩大班级人数、延长学习时间、增加教师课时、开展教 学分工、降低教育成本等措施。这些措施在一定程度上为当时的学校节约了成本提高了教育生产力。

2、教育标准化运动

科学管理理论的又一重要思想是标准化。泰勒认为，应该通过对工作的科学研究建立标准化的工作量、标准化的操作。受标准化管理思想的影响，20 世纪初期以美国为代表的西方国家在教育管理领域开始了教育标准化运动。一些学校为教师和管理人员颁发了标准的工作手册，教师工作受标准化的评价尺度的衡量与监督，教师的聘任条件以标准化的形式确立。对支撑教师教学的有效的教学技术制定了相应的操作标准，学生管理、勤务管理等也设置了相应的标准化操作程序。标准化使教育管理活动走向了科学管理的历程。

3、教育测评运动

泰勒的科学管理理论提倡标准的建立，效率的提高，并且应该依靠一定的测评工作完成。受科学管理理论的影响，教育测评：即教育测量与教育评估与20世纪初期产生与兴起，并产生了学生入学率、学生升学率、教师的教学效率等相应的教育测量、评估活动。

二、人际关系理论与教育管理

人际关系理论是对教育管理领域产生影响的又一古典管理理论。不同于科学管理论，人际关系理论对教育管理领域的影响表现在提倡教育管理领域中的民主管理思想，关注员工作为社会人的各种社会需求与心理需求。教育管理中的人际关系理论的引入出现在20世纪30年代。在这之前，以美国为代表的西方国家在教育管理领域已有了民主管理思想，为人际关系理论的融入与发展奠定了一定的历史基础。许多教育管理领域的专家指出，人际关系理论对学校的教育管理很有指导意义，呼吁教育管理者认真研究人际关系理论。人际管理理论对教育管理中的民主管理思想的借鉴表明：①要重视学校中的非正式组织的作用，把非正式组织看作学校中的重要组成部分，通过沟通来调和正式组织和非正式组织的冲突与目标。②重视与改善工作场合中的教师人际关系满足教师作为社会人的各种社会需求与心理需求如归安全感、归属感、尊重等等。③重视教师参与学校教育管理，在校长和员工之间建立有效的沟通渠道，共同探讨决策，共同制定标准，反对专制领导与发扬民主精神。④重视民主教学，在教学过程中重视发挥学生的主动性、积极性，给予学生更多的自主空间，体现学生的主体地位。⑤重视民主监督，在教学过程中，上级领导应充分相信教师，不应该对教师的教学做过多的干预。同时教师有对上级领导的建议和意见的权力，即教师对管理者民主监督的权力。历史看来，人际关系理论对教育管理领域产生了积极的、健康的影响，许多专制的学校管理方式被民主的管理方式所取代。到了二十世纪四五十年代，以人际关系理论为基础的民主管理思想在西方国家盛行开来，直到今天，人际关系理论的思想痕迹仍然遍布社会管理的各个领域。

三、行为科学理论与教育管理

行为科学管理理论对教育管理的影响要追述到二十世纪五十年代�以 1957 年美国出版的第一本以行为科学理论为指导的探讨教育管理活动的论文集《教育中的管理行为》为开端。

该书由全美教育管理学教授联合会成员编撰�书中的 14 篇论文集中反映了行为科学理论对

教育管理活动可能产生的影响。

行为科学理论对教育管理的影响集中反应在以下几方面�①教育管理研究的多纬度视

野。行为科学理论的特点就是综合运用人类学、社会学、心理学、政治学、经济学等多种学

科知识研究人类的行为。这为教育管理人员提供了一定的借鉴�从人类、社会、政治、经济

等角度来研究教育管理�提升管理理论水平�一改以往就教育论教育、就学校论学校的封闭

视野�这种视野也延续到了管理学校的课程设置、人员的培训等等。②教育管理研究的实证

方法。以往的教育管理研究都是从经验出发�认为管理者应该怎么样而非管理者实际怎么样。

行为科学则不然�他从实证研究方法研究人的行为为什么是这样而不是那样或者不应该那

样。二十世纪六七十年代西方一些国家的教育管理领域借鉴了行为科学实证研究

方法研究教

师的动机、特征、行为�为学校的管理决策提供了科学的参考�摆脱了经验主义的束缚。③

把学校作为开放系统。行为科学把组织作为一个开放的系统�注重研究系统内部因素和外部

环境的相互作用。教育管理研究者开始将学校看作一个开放的系统�将学校自身的因素和外

部环境结合起来�研究了社会、社区、家庭等环境因素对学校的影响�深化了人们对学校和

**教培咨询顾问工作总结2**

20xx年x月大学本科毕业以来，本人一直坚持在教育教学的第一线，积极实施素质教育，教育效果比较显著，所教班级形成比较良好班风、学风，学生思想素质有所提高，培优转差取得一定成绩，为学校的地理教育事业作出了应有的奉献。在这几年的教学工作中，本人虚心向老教师学习，注重地理教学方法和高考地理的研究，不断提高自己的业务水平和教学能力，取得了显著的成绩。于20xx年x月经考核认定具备中学二级教师资格，现申报中学一级教师资格。现将本人任教以来教育教学工作等方面情况述职如下：

>一、政治思想方面

本人爱国家、爱民族，坚决拥护路线、方针，服从领导，忠诚人民的的教育事业，遵纪守法，有强烈的责任感和事业心，言行一致，品德高尚。以“爱岗敬业，教书育人”为已任，依照教育学心理学原理，遵循教育教学规律，培养学生，积极实施素质教育。热爱学生，以身作则，做学生的表率，用自己良好的品德去感染学生。自参加工作以来，我坚守岗位，诚恳踏实，勤勉努力，任劳任怨，不断上进。尊重领导，服从安排，与人为善。认真负责，开拓创新，团结协作，共同进步。对学校安排的教学任务都乐意接受，团结教师，互助合作。

>二、教学工作方面

首先，在教学工作中，我首先把好课堂教学关，为了上好每堂课，自己总是认真钻研教学大纲和教材，精心备课，对教学重点、难点做到心中有数，经常虚心向别人请教，潜心研究教材教法，为了使学生更好理解所授的课堂知识，我非常注重根据教学内容寻找教学方法，如充分利用实验教学，认真分析地理概念形成的过程，降低概念难度，易于学生理解，如有时候用多媒体教学的优势来模拟一些地理情景，展示实验所难以演示的地理过程。因为我长期从事新的课堂教学方法的探索与尝试，积累了一定的经验，因此长期有同行老师跟班听课，曾多次为本校教师及外校来访教师上公开课、示范课。

其次，注重对学生的课余辅导，强调基础，强调基本知识的落实，不论是任教哪个年级，我都能够既注重尖子学生的培养，又能面向全体，从不歧视后进学生，上课自习时间都注重效率的提高，对学生的要求比较严格，特别是上课态度和课堂作业这两个方面，当然我也会耐心细致地回答学生提出的问题，指出他们的错误，分析错误的原因，所以一直都能得到学生的好评。

教学能力的提高还得益于在实践中学习，从事高中地理教学已经近x年的时间，教学能力的提高一直是我的追求，并且始终不渝地坚持向别人学习，包括向刚刚分配工作的年轻人学习，他们有充沛的精力，有活跃的思想，这都是我们学习的地方;还经常性的听课，学有经验的老师对重点的把握和难点的突破，学习他们处理问题的技巧。边学习，边摸索，边体会，边创新，边巩固，形成自己的教学方法。

>三、教育工作方面

自工作以来，我担任班主任工作x年，作为一名班主任，工作有自己独特的方法，带班能力强，有丰富的管理班级的经验，讲究工作艺术，工作有计划、有重点、有总结。我热爱学生，能够从学生实际出发，对不同类型和不同个性的学生有针对性地进行个别教育。坚持以人为本，以德育为先的指导思想，努力使自己成为学生的的“精神关怀者”。做到以心育心，以德育德，以人格育人格。与学生打成一片，和学生建立良好的师生关系，了解学生的情况，理解学生的言行，谅解学生的过失。能针对不同时期学生思想变化采取相应对策，重视对不同层次学生的思想转化工作。

重视学生干部的作用，充分发挥学生自治功能。善于调动学生的积极性和培养学生的集体荣誉感，常与科任、家长沟通，对学生的教育采取立体式多角度进行，多管齐下，收到良好的教育效果，使所带班成为勤奋好学、文明守纪、团结向上的班集体。教育的核心是“育人”，在班主任工作中，我始终把教会学生学会做人摆在第一位。在培优转差工作中，做到因材施教，特别是对待优生，按高标准去要求他们，让他们在实践中得到锻炼，培养他们的组织能力，管理能力和领导能力，成为老师的得力助手。

**教培咨询顾问工作总结3**

教育咨询师工作流程

一，接待

工作重点：热情礼貌简单问候，简短自我介绍，基本情况登记 注意事项：衣着得体，态度端正，面带微笑，专业自信诚恳的言行 二，安排测评

工作重点：给孩子安排测评地方，并安排个性化测评内容，测评表打印及和家长简单交流，并安排同事照顾学生

注意事项：不能因为安排测评而冷落家长，在安排测评事物上要用心认真，开始和家长聊时要随和，先不进入主题，让家长放松心情。三，谈单

工作重点：做好信息的记录，孩子测评结果出来后，做到认真专业的分析和诚恳的建议，学校理念和师资的介绍，孩子在我们这里可以收获和改变及对家长问题的分析和解答，价格的讨论，及签单

注意事项：专业的分析，一切为了学生的思想，认真的聆听家长，正确的回答和诚恳的态度及善意的提醒，价格及成绩保证问题 四，签合同并完善工作

工作重点：制作合同，给家长解释并确认无误后签单，签单完后马上为学生建立档案，并根据学生情况马上为学生安排课表并让家长提议，确认无误后，实施

注意事项:不要太急于签单，在签单时友好的提醒家长一些问题，拉近以下与家长的关系，并认真稳重的去完成自己的工作。

**教培咨询顾问工作总结4**

年终工作总结

进入尚学教育已经九个月，在领导和同事的指导和帮助下，我已经 融入到了这个集体，同时学到了很多东西：

（一）对自我的认识

通过这一段时间的咨询工作，使我了解到自己在工作中不仅要严谨对待工作 上的事，更需要虚心请教，因为经验就是工作的导师，他能让我更好的适应工作，并做好这份工作。

其实做咨询师需要很强的沟通能力的，而且沟通技巧也很重要，这正是自己所需要改善的，我相信经过一段时间的锻炼，我一定会掌握好这门沟 通的艺术。

（二）对工作的认识

做一个好的咨询师，耐心和热情是很重要的，尤其是要具备良好的心理素质 以应对各种未知的情况。

做这份工作也必须具备良好的抗压能力和较好的语言表 达能力，正如刚开始进入学校给家长打电话时，遇到难以应付的家长，心里总是 有点忐忑，或者是被家长刁难之后心理难免有烦躁的情绪，但是时间久了就习惯 了，也能够自如的应付各种问题了。当然光应付是不够的，最重要的是要抓住家长的心理，让家长不仅要了解我们培训机构的实力，更要让他觉得选择尚学教育公司是明智的。

（三）对工作的计划

接下来的工作，我一定要把培养良好的沟通能力作为首要目标，使自己能够 轻松的抓住客户的心理。

同时加强对工作的投入，争取在接下来的时间多接一些家长，提高自己的业务量。加紧对家长的跟踪，做好记录，以便及时回访。

并且在工作过程中时刻总结，向领导和同事请教，以提高工作效率。

**教培咨询顾问工作总结5**

教育咨询师年度工作计划

一．学会分析、反思与总结

坚持不懈总结成功的有利因素并不断反思咨询失败的原因。在自我分析、总结的基础上，不断征求领导与同事的建议，争取自身业务水平提高。

二．学会交流、合作

在反思咨询问题的过程中，不断总结家长与学生的类型，这样才能做到咨询过程中因材施教、对症下药；争取有一套自己的谈单风格。

认真、诚恳地听取领导与同事的意见、见解，相互学习、取长补短。在交流中合作，在合作中提升我价值与团队价值。

三．学会学习 在总结、解决自身谈单盲点的过程中，学会及时查找、咨询中小学除英语以外的其它学科知识、各级各类考试政策、流程、教育资讯及各级各类中小学的概况等，不断地充实自己，争取做到有话可说、有理可据、句句精辟、句句到位。

四．学会挽单、保单、护单

在领导和同事的指导、帮助及咨询培训团队的培训下，不断解决本人谈单过程中的困惑与问题的基础上，不断提升自己挽单的能力，争取最快、最稳完成课耗。我会永远坚持“阳光与空杯的心态”，坚持“我坚持、我努力、我快乐的信念”，不断实现自我价值！坚持不懈奋斗我的青春！\*\*咨询部：\*\*\* \* 年-\*月-\*日篇2：教育咨询师工作计划(改进版).doc 工作计划

在八月初，我进入京翰教育巴蜀校区咨询部，将近一个月的时间，从此开始经过几天的专业知识的学习培训以及尝试性的外呼，至今，发现存在诸多问题，主要表现在话术不老练，学科知识太欠缺，应变能力不足。因此，在九月份的工作中，我的工作计划如下：

**教培咨询顾问工作总结6**

20\_年教育咨询师年度工作计划 20\_年初明显感觉本人业务知识方面有所进步，但整体业绩还是不太理想。教育咨询经验少、应变能力跟不上、学习力度及执行力不太强，尤其是业务水平较低为最主要的因素。因此，在20\_年的工作中，我会努力做到以下几点：

一．学会分析、反思与总结

坚持不懈总结成功的有利因素并不断反思咨询失败的原因。在自我分析、总结的基础上，不断征求领导与同事的建议，争取自身业务水平提高。

二．学会交流、合作

在反思咨询问题的过程中，不断总结家长与学生的类型，这样才能做到咨询过程中因材施教、对症下药；争取有一套自己的谈单风格。

认真、诚恳地听取领导与同事的意见、见解，相互学习、取长补短。在交流中合作，在合作中提升我价值与团队价值。

三．学会学习

在总结、解决自身谈单盲点的过程中，学会及时查找、咨询中小学除英语以外的其它学科知识、各级各类考试政策、流程、教育资讯及各级各类中小学的概况等，不断地充实自己，争取做到有话可说、有理可据、句句精辟、句句到位。

四．学会挽单、保单、护单

在领导和同事的指导、帮助及咨询培训团队的培训下，不断解决本人谈单过程中的困惑与问题的基础上，不断提升自己挽单的能力，争取最快、最稳完成课耗。

我会永远坚持“阳光与空杯的心态”，坚持“我坚持、我努力、我快乐的信念”，不断实现自我价值！坚持不懈奋斗我的青春！\*\*咨询部：\*\*\* \* 年-\*月-\*日篇2：教育咨询师工作计划(改进版).doc 工作计划

在八月初，我进入京翰教育巴蜀校区咨询部，将近一个月的时间，从此开始经过几天的专业知识的学习培训以及尝试性的外呼，至今，发现存在诸多问题，主要表现在话术不老练，学科知识太欠缺，应变能力不足。因此，在九月份的工作中，我的工作计划如下：

**教培咨询顾问工作总结7**

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忌，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应转移到淡季促销售上来。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，组织销售工作人员，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状况下，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高，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准时，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，把质量的优势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！

**教培咨询顾问工作总结8**

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足够专业的位置上。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、明确的目标为达成攻单。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，爷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！

**教培咨询顾问工作总结9**

本学期，学校心理健康教育工作以做好学校心理咨询常规工作为主，贯彻教育厅《中小学校心理健康教育工作规范》，以学校教学理念为指导思想抓好学校心理教学工作及营造学校良好心理氛围。提高学生的心理素质，提高学生的心理健康水平是教改的重要内涵，国家教委新制定的中小学德育大纲中已明确将心理健康教育作为中小学德育的重要组成部分。因此要通过多种方式对学生进行心理健康教育和辅导，帮助学生提高心理素质，健全人格，增强承受挫折、适应环境的能力。

>一、落实既定工作目标

1、坚持以人为本，根据学生的心理特点及发展规律，运用心理健康的理论和方法，开展丰富多彩的活动，培育学生良好的心理素质，促进他们的身心全面和谐地发展。

2、立足教育，重在指导，遵循学生身心发展规律，保证心理健康的实践性和实效性，面向全体学生，关注个别差异，尊重学生、理解学生。

3、提高全体学生的心理素质，充分开发他们的潜力，培养学生乐观的、向上的心理品质，促进学生人格的健康发展。

4、对少数有心理困扰或心理障碍的学生进行科学的、有效的心理咨询和辅导，使他们尽快摆脱障碍，提高心理健康水平，增强自我教育能力。

5、建立学生相关档案。

>二、具体工作成效：

1、学校心理健康教育队伍建设。学校心理健康教育学校工作中的一件大事，开学初即成立以心理健康教师为主，班主任教师为辅，其他教师为基础的学生心理健康教育战线，为全体学生的心理健康保驾护航。

2、学校心理健康教育的方式

采取多种教育方式的有机结合，有利于学生受教育的全面性和选择性。

(1)心理课辅导。每个月的最后一周班主任教师利用班会课根据本班具体情况开展心理活动课。

(2)心理咨询室。开放“心灵家园”，接受以学生个体或小组为对象的咨询。心理咨询室有专任教师负责，固定的开放时间，固定的场所。

(3)办好“心灵信箱”，以便个别学生羞于启齿，可以利用写信的方式和学校的心理老师进行沟通、预约咨询，一般的问题由心理老师转交班主任回复，特殊的由心理辅导老师进行个别咨询。

(4)以“点”带“面”，利用学校宣传阵地

“各班板报、红领巾广播站”是我校学生熟悉的`宣传阵地，本学期充分利用现有的阵地宣传心理知识，在电台进行讲座，对个别案例进行解析，对一些常识性的问题进行解答，让学生在学习、生活中随时保持正常的心态。

(5)指导家庭进行心理健康教育

小学生的心理健康教育仅仅由学校实施是不够的，在更重要的意义上讲，小学生心理健康教育主要依靠家庭教育，因为家庭才是学生的来源与归属，小学生心理健康最后要归结于此。因此，学校主支与家长合力重视孩子的心理健康教育，我们利用家长学校、家长开放日，家长会、电话联系等多种途径，坚持不懈地向家长提出各种建议，指导家长开展小学生家庭心理健康教育。

(6)指导小学生进行自我心理健康教育

指导小学生学习简单有效的自我心理健康教育的方法：A、学会放松。使小学生知道紧张是正常的心理反应，是可以通过想象、转移注意力、调整呼吸、体育活动、听音乐、唱歌、阅读、睡觉等方法调节放松的。B、与人谈心。要使小学生知道有问题要学会求助，在学校可以找老师、心理辅导老师谈心;在家里可以找长辈、亲友谈心;在社会上也可以有谈心的对象，如心理咨询电话等等。无论何事何时都可以与人谈话，学会与人谈心一辈子受益。C、学习写日记或周记。小学生要学习用笔与自己谈心，把心灵的轨迹用文字描绘下来，这对心理健康成长有很大的帮助。

总之，对学生进行心理健康教育是全体教师的共同责任，必须让全体教师参与进来。实事求是地讲，对普通任课老师、班主任而言，对学生实施心理健康教育的最好、最常用的模式是渗透模式。渗透主要有以下几种渠道：在德育中渗透，在各科教学中渗透，在各种活动中渗透，教师的榜样作用。实施渗透的关键条件是教师要有健康的心理，要有心理健康教育的意识和能力，能够坚持用心理健康教育的眼

光审视自己的教育教学行为。这就要求对一线教师进行培训。我校请专家、领导通过报告的形式提高教师们对心理健康教育重要性的认识;通过讲座的形式向教师们介绍心理健康知识、心理保健调节的方法;通过举办培训班，提高全体教师的心理学、心理健康教育理论水平，帮助他们了解把握中小学生的心理特点;通过座谈、讨论的方式交流渗透心理教育的经验和体会;经常性地向教师们提供外校的成功经验。并鼓励教师积极开展课题研究，共同探索心理健康教育的新路子，总结出一些可推广的具体成果，促进心理健康教育由无序向有序、由经验化向科学化的过渡。

**教培咨询顾问工作总结10**

本学年我校心理咨询室在校领导的关心支持下，本着务实、创新、进取的工作作风，有计划、有重点开展心理健康教育工作，一步一个脚印，扎实工作，开拓进取，总结本学期我们所做的工作，主要有以下几个方面：

1、在上个学年的基础上，以科学的心理健康教育理念为指导，努力培养学生自知、自尊、自制、自信、自强的心理素质，让每一位学生都拥有健康的心灵，并真正成为身心健康的新一代。

2、学校领导十分关注本校的心理健康教育工作。我校的心理健康教育坚持发展心理品质和预防心理问题为主、心理问题矫治为辅的基本原则，重视把心理健康教育渗透到教育教学中，同时发挥心理辅导的作用。

3、继续在各科教学中渗透心理健康教育思想。各科教师在教学中贯彻兴趣原则、和谐原则和原则，营造积极健康的课堂教学气氛，激发学生的求知欲，保护学生的自尊心，增强学生的自信心，激励学生的进取心。班主任在班级工作中关注学生的心理现状，有目的地组织和指导学生开展自我教育活动;在日常教育活动中建立平等的师生关系，努力运用心理学的方法引导和帮助学生，尤其要鼓励有心理困难的学生认识和超越自我。同时也在德育中渗透心理健康教育，发挥班主任的辅导作用，开展培养学生心理品质的主题活动，促进学生心理发展。

4、继续开展学校个别心理咨询辅导活动。我校心理咨询室树立为全体学生服务的理念，与全体学生沟通，认真开展咨询服务，和每一个学生做真诚的知心朋友。个别心理辅导制度是学校心理健康教育的重要一环。它在解决部分学生心理问题，促进他们心理健康成长，营造全校健康心理氛围发挥重要作用。发挥专职教师的作用，对于少数有心理困扰或心理障碍的学生，给予科学有效的心理咨询和辅导，使他们尽快摆脱障碍，调节自我，提高心理健康水平，增强发展自我的能力。本学期坚持每天中午时间对学生开放，安排好学生预约工作，解决了许多学生的心理困惑，甚至是有严重心理问题的学生，为我校心理安全工作画上圆满的句号。

5、利用好本学期的，向家长宣传青少年心理健康教育的重要性，使家长在平时注意孩子的心理健康状况，关注学生的内心世界，形成心理健康教育与学校、家庭、社会教育相结合的心理健康教育模式。

6、开展心理健康讲座，普及心理健康的知识。用启发法使学生形成自己符合社会要求的有价值的人生目标体系，追求人生理想，有责任感、进取心又乐观豁达，帮助学生正确处理各种社会关系，以形成健康的人格。本学期重点对高一各班级新任心灵委员进行培训，使其架起教师与学生之间的心理桥梁，提高了全体学生的心理健康水平。

7、把心理健康教育也渗透到了学校的日常工作中，利用充分利用班团活动，板报，宣传栏，学校广播站等对学生进行心理健康教育等，有计划、多渠道地开展心理健康教育活动。

总之，在一个学期以来我们学校心理健康教育关注于全体，以发展性为目标，促进师生心理的健康发展与成长。不忽视学生个体的差异，注重个别学生的辅导与咨询，及时、有效地帮助学生实现心理的自助。在咨询中，我们贯彻心理成长的思想，也就是说问题、困惑本身也是学生成长的一次机遇，善于把握这次机遇，帮助学生实现心理的成长，体验超越自我的成功感。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找