# 课程顾问工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-04-15

*课程顾问工作总结 　　总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，因此我们需要回头归纳，写一份总结了。那么你知道总结如何写吗？下面是小编为大家整理的课程顾问工作总结...*

课程顾问工作总结

　　总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，因此我们需要回头归纳，写一份总结了。那么你知道总结如何写吗？下面是小编为大家整理的课程顾问工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

**课程顾问工作总结1**

　　课程顾问就是课程销售人员，向咨询客户提供专业的课程体系讲解，根据客户需求制定个性化，专业化的学习课程，最终达成课程销售。根据学员的实际情况合理安排课程，达到学员预期学习目标。学习顾问通过面对面及电话每周回访一次，了解跟踪学员上课情况，每周一次电话对话，为学员创造学习机会和学习督促。以下是整理的相关资料，希望对您有所帮助。

　　四年的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。

**课程顾问工作总结2**

　　四年的大学生活弹指一瞬间，在即将毕业之际，我选择了抚顺市知明教育培训学校担任课程顾问一职。第一次进入知明教育培训学校应聘的时候，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，并在这度过我短暂的实习时光。

　　在此之前，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。所以对于此次去抚顺市知明教育培训学校学习，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，此次去抚顺市知明教育培训学校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。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.接听电话最好在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！

**课程顾问工作总结3**

　　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奬。

　　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试题库的建设。

　　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)。

**课程顾问工作总结4**

　　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x，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x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“拜师结队传帮带”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。

**课程顾问工作总结5**

　　>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“拜师结队传帮带”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

**课程顾问工作总结6**

>　　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、不怨天忧人，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“拜师结队传帮带”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、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。

　　在教师教育科研方面，我们牢固确立“科研兴教”、“科研兴校”、“科研兴课”的思想，以“研究促质量，研究求效益，研究创特色”为宗旨，兴科研强校之风，以教育科研为先导，提升教育科研水平。明确教育科研工作的定位，壮大教育科学研究队伍，加强教育科研交流，充分认识教育科学技术是第一生产力，教学科研在教育改革和发展中的先导作用，进一步确定教科研在当前学校工作中的重要地位，强化了科研意识，目前我校已结项课题7项，其中一项获省教科研成果一等奖，立项正在研究课题10项，基本形成了人人参与课题研究的良好氛围。有十余名教师的获省级奖励；有五名数学教师获“中国教育学会先进工作者”称号。

　　>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。

**课程顾问工作总结7**

　　撰写人：xx

　　日期：xx

　　>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xx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xx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xx，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xx绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训;并xx部分教师参加了区教委xx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xx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“拜师结队传帮带”活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处xx、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xx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xx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xx，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xx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xx”活动，即内容、感想和实际应用的xx，并xx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xx，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。

　　在教育教育科研方面，我们牢固确立“科研兴教”、“科研兴校”、“科研兴课”的思想，以“研究促质量，研究求效益，研究创特色”为宗旨，兴科研强校之风，以教育科研为先导，提升教育科研水平。明确教育科研工作的定位，壮大教育科学研究队伍，加强教育科研交流，充分认识教育科学技术是第一生产力，教学科研在教育改革和发展中的先导作用，进一步确定教科研在当前学校工作中的重要地位，强化了科研意识，目前我校已结项课题xx项，其中一项获省教科研成果一等奖，立项正在研究课题xx项，基本形成了人人参与课题研究的良好氛围。有十余名教师的论文获省级奖励;有五名数学教师获“中国教育学会先进工作者”称号。

　　>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xx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xx全体教师认真学习领\_\_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，建立教学上的最佳工作点，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xx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xx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xx月份的“规范化学校验收”和xx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xx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xx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、xx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xx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。

**课程顾问工作总结8**

　　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，设施设备的维护。

　　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，评选优秀老师。

　　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。

**课程顾问工作总结9**

　　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！

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！