# 鉴证咨询工作总结(共11篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-05-14

*鉴证咨询工作总结1本学期，根据学校领导对学校心理咨询的要求，并以学校教育工作对心理工作要求为蓝本，通过对我校心理咨询工作的现状研究后，制定了心理咨询的计划，加强对学生心理辅导的宣传力度，将集体辅导与个别辅导密切结合，相辅相成，充分利用心理咨...*

**鉴证咨询工作总结1**

本学期，根据学校领导对学校心理咨询的要求，并以学校教育工作对心理工作要求为蓝本，通过对我校心理咨询工作的现状研究后，制定了心理咨询的计划，加强对学生心理辅导的宣传力度，将集体辅导与个别辅导密切结合，相辅相成，充分利用心理咨询室的硬件，落实制度，提高心理辅导中的针对性、科学性、实效性，不断提高学生心理素质，从而为全面提高学生素质打下良好的基础。

良好的心理素质是人的全面素质中的重要组成部分。心理健康教育是提高中小学生心理素质的教育，是实施素质教育的重要内容。在中小学开展心理健康教育，是学生健康成长的需要，是推进素质教育的必然要求。为了进一步提高全体学生的心理素质，充分开发他们的潜能，培养学生乐观、向上的心理品质，促进学生人格的健全发展，我校认真地开展了心理健康教育工作。

我校的心理健康教育目标定为帮助学生在学习生活中培养良好的学习习惯，调整学习心态，提高学习兴趣与自信心，正确对待自己的学习成绩，克服厌学心理，体验学习成功的乐趣，培养面临毕业升学的进取态度；培养集体意识，在班级活动中，善于与更多的同学交往，健全开朗、合群、乐学、自立的健康人格，培养自主自动参与活动的能力。针对这一目标，我校根据学校的实际情况开展了丰富的心理健康教育活动，注意发挥各种方式和途径的综合作用，增强心理健康教育的效果。

>一、全员重视，增强意识

一学年以来，我校领导及辅导老师们都充分地意识到心理健康教育的重要性，也较自觉地进行心理方面学习与探索，及对学生进行心理健康教育。

>二、丰富心理健康教育的途径

1、心理知识讲座。这学期针对一些传染性疾病对学校师生及其学生家长们造成了心理上的恐慌，就此，我们结合目前的一些可防控的措施在学校开展了心理辅导讲座，帮助他们解除心理恐慌压力。

2、个别咨询与辅导。我校开设心理咨询室对学生进行个别辅导，使教师和学生在心理辅导室内通过书信交流的方式，对学生在学习和生活中出现的问题给予直接的指导，排解心理困扰，并对有关的心理行为问题进行诊断、矫治的有效途径。

3、心理教育的学科渗透。我校开展的心理健康教育也并不是孤立地进行，而是与其他学科的教学渗透起来，全方位地对学生进行心理健康教育。如在语文学科中进行心理教育，在思品课中进行心理教育的渗透等，让学生并不是孤立地接受心理健康教育，而是多方位地受到心理健康教育。课堂教学不仅是科学知识传授的过程，也是学生心理发展的过程，从教材内容看，各科内容都是很好的心理健康教育素材，如：语文、思品课可以陶冶学生的心灵，塑造高贵优雅的品质；数学可以进行科学思维的训练等。在各科教学过程中渗透有关的知识，可以使学生处处都感受到真、善、美的教育，提高自身的心理素质。作为教育的主体，教师不仅在知识上影响着学生，而且教师的人格也会在教学的师生互动过程中起潜移默化的作用。

4、联系家庭，引导学生家长关心子女的心理健康，是对学生进行心理教育的重要方式，当我们发现学生心理出现一点不好的苗头时，就及时与家长联系，做到及时矫正，引导他们热爱生活、热爱科学、关心社会、关心他人，培养他们的责任感、自尊心和自制力，养成乐观进取的精神。

在心理咨询过程中，我们深切地感受着大家对心理咨询工作的需求和认可，也体会着帮助苦闷中的学生走出烦恼的喜悦，咨询过程是来访者成长的过程，同时也是我们成长的过程，我们也将在今后的工作中，再接再励，为广大学生提供力所能及的心理援助。

**鉴证咨询工作总结2**

一、指导思想

在上级教育思想的指导下，以“尊重学生，服务学生，发展学生”为指导，以提高学生心理素质为目标，做好学校的心理健康教育工作，从而更好服务学生，促进全体学生心理健康发展。

二、主要工作和措施

(一)、做好学生日常的心理咨询服务。

1、做好学生日常的心理咨询服务工作，每天开放心理咨询室，做好学生和教师的来访接待和咨询工作。

对于问题较明显的学生，坚持个案的跟踪，及时与家庭联系。

(心理咨询室开放时间：上午：8:00-11:00下午2:30-5:30，心理辅导老师有吉老师老师、政教主任及各班主任)

咨询途径：

(1)学生自愿前往咨询或团体咨询

(2)班主任老师推荐

(3)辅导老师访谈

2、设立“心灵之窗”信箱，做好学生的心理咨询和心理训练工作。

3、本学期开设一期“心灵之声”广播，对全校学生进行心理辅导知识讲座。

4 、开设心理咨询网站,随时向学生开放。

(二)、开设心理辅导讲座。

本学年，主要通过书籍和网络来充实心理健康教育的相关知识，结合青春健康教育、人际交往、学习焦虑、压力行为习惯等内容，通过多媒体教学，开设心理辅导讲座,积极为学生提供知识指导和帮助。

(三)、认真做好心理咨询室来访者的记录工作。

但对咨询案例的情况要进行保密，不得任意传播，以免给学生带来的心理压力。

(四)心理辅导老师要认真学习心理健康教育的相关知识，在缺少专业书籍的情况下，主要通过网络等媒体来充实相关知识，为做好心理咨询工作打下坚实的知识基础。

(五)加强同兄弟学校心理健康教育者的联系，为自己做充电准备。

一、指导思想

认真贯彻上级关于学校心理健康教育的有关精神，根据中学教育的特点和中学生心理发展的规律，通过各种途径继续认真开展小型多样的心理健康教育活动和指导，帮助学生获取心理健康的初步知识，促进学生人格的健全发展。

二、具体目标

1、注重学生心理辅导，做好学生心理咨询工作。

2、重视心理咨询室的常规建设，努力发挥心理辅导室的作用，进一步在全校做好宣传、发动、普及、教育等工作。

3、协助做好家长辅导学校的心理健康知识讲座。

三、主要工作

(一)加强队伍建设，提高自身素质

1、组织学习有关心理健康教育资料，进一步提高认识，充实自我，掌握基本的心理辅导知识、方法、形式等，并提倡全体教师在自己的工作实践中运用心理知识及教育方法，不断丰富自己的教学策略，提高教育教学水平。

2、继续通过家委会、家长会组织学习学校心理健康教育的有关内容，使家长逐步认识到对学生开展心理健康教育的重要性，不断地提高家长对学生进行心理健康教育的素质。

(二)认真做好学生心理辅导及心理咨询工作。

1、加强心理咨询室的常规建设，做好学生心理咨询工作，并能有所侧重地进行跟踪调查(心理辅导室每周定期开放)。

咨询途径：

⑴学生自愿前往咨询(团体咨询为主)

⑵班主任老师推荐

⑶辅导老师访谈

2、协助学校作好对后进生的团体辅导工作，每月开设一期讲座。具体安排如下：

(1)九月正确认识自己

(2)十月学会合作

(3)十一月学会控制情

(4)十二月树立自尊自信

四、具体工作

1、制订并讨论学期心理辅导工作计划。

2、做好心理健康教育的宣传和氛围建设工作。

3、心理咨询室开始开放。

4、做好班级保健员的培训工作

5、召开学生会议，并进行个别心理咨询。

**鉴证咨询工作总结3**

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。篇三：个人工作年终总结 (咨询行业)

个人工作回顾performance review

时光飞逝，转眼间马年就快过去了。在这一年中，我完成了从学生到上班族的转变，感受颇多，收获颇多。

从7月1号正式入职至今，已有6个多月。从一开始缺乏工作经验和项目经验的新手，到如今也慢慢掌握了工作的基本思路；从一开始和同事和环境格格不入，到现在的和大家融洽有爱如一家人，首先是要感谢领导和同事给予我的所有的支持、关心和帮助，使我能够很快地适应公司的管理与运作，以及努力做好本职工作。

回顾这半年的工作，主要总结以下几个方面：

在纪律方面，我始终遵守公司规章制度，能够较好的做到不迟到不早退，有事无法上班也能做到提前请假。

在工作方面，我积极服从领导安排，尽力完成领导交给的每一项任务；同时有不懂的问题虚心向同事们请教和学习，也努力做好和同事之间的团结和协作。一开始的武汉两江四岸的项目，由于经验的缺乏，尚未能很好的理解和参与到项目组的工作中。到后来参与的项目逐渐变多，和同事讨论互动也越来越多，也开始慢慢的掌握工作的思路和规律。

在自身方面，我也较注重自身专业理论知识的积累，也会时常关注行业内外的新兴动态，同时也开始了相关软件的学习，以期自己的水平能够不断的完善和提升。

然而不足也始终存在，尚未能很好的填补。项目经验缺乏，看问题不甚全面，出思路不够有创造性，专业知识积累较为薄弱有待提高。这些都有待在今后的工作上加以改进和完善。 新的一年，我将更加认真的工作和学习，努力使工作绩效进入一个全新的水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**鉴证咨询工作总结4**

我是个刚毕业不到一年的小兵，从大三就开始在上班，但没做过这个行业，所以对一切都很陌生，我怕我自己胜任不了，心里不免有些紧张，身处着全新的环境，看见陌生的面孔，我非常的不安与担心，但是通过和咨询主任的交谈，其他咨询师的细心指导，这些的不安与担心也慢慢消散，我慢慢熟悉我的工作，了解到我的工作内容和工作职责。

因为之前没接触过这类工作，所以对这份工作的内容和具体操作我并不是特别的了解，与实物销售相比，服务销售的技巧性和难度相对比较大，没有真实的商品，仅凭我们介绍把教育服务推销给家长和学生，让其在听完我们的介绍之后分析之后认可我们的教育，相信我们的教育是有效的。这样的销售模式给初出茅庐的我很大的挑战性和压力，但是经过同事的疏导，我也就没那么彷徨，随之主任就安排我先看一天的培训资料，然后看了一天话术资料，然后听了两天同事的陌拜过程，我才慢慢懂得以后怎样打电话约家长和学生，如何和家长沟通，如何谈价格和学校的具体情况。紧接着主任安排我如何使用商桥与家长网络对话，怎样与他们沟通。在这七天里看到各个同事都很能干，与陌生家长打电话很自如，也很能快速回答各个家长的各种问题，我想我以后也能做到这样的应变能力。

在教育培训学校我理解到教育咨询师的工作是非常重要的，咨询师团队的高素质是学校业绩的保障，而它也属于心理学里的一种，帮助学员从心理上调整，顾问式的帮助要学习的学生。在七天试岗中我

了解到咨询师的工作内容主要包括：电话接听、电话咨询、电话回访、当面咨询、网络咨询、网络转化等，还有就是召开咨询会（也有叫报告会、招生说明会），总之就是从市场宣传部把咨询量从电话或网络的那一头吸引到培训学校的电话上或网站上，下面的工作就交由咨询师开始咨询转化，到学员报名后交到教学部班主任的手上为止，咨询师的工作就算完成了，后期还要协助班主任做好学员维护和学员升级、续费工作。每个岗位都有自己的职责，而咨询师的岗位职责就是：

1、耐心并有一定策略地接听家长的电话，给家长提供专业的咨询；2、引导家长带孩子上门并接待咨询及协议谈判签署工作；3、对孩子进行全面地测试和分析，使家长认可；4、制定孩子长期的辅导计划与方案，与家长签订辅导协议；5、跟踪客户辅导项目实施及客户维护，协调教务工作，保证服务质量；6、建立客户电子档案及负责客户维护。这些内容和职责就是试岗期间领悟出来的。

在咨询部的7天试岗中，让我对咨询师有了新的认识，对于教育服务的营销我总结了以下几点经验：1. 真诚：教育是神圣的，要想在成绩上给孩子提高，就必须付出自己的努力，制定真正的适合学生的辅导方案，和孩子共同提高成绩2. 热情：不论做哪一行，做什么工作，热情是必不可少的，只有充满热情，保持激情，所以的事情必将会手到擒来。3. 尊重：不以貌取人，以平等的眼光看待每一位家长和学生，把每一个学生都当成潜在的客户，同样用心的接待，认真的咨询。

我们学校有很强的管理团队，凝聚力极高，而且我们部门之间关系很融洽，同事之间互相尊重，互相关心，整个学校都洋溢着和谐温暖的气息，同时学校能够定期培训，能让咨询师第一时间了解各年级的学校和考试情况，了解同行学校的具体教育计划，知己知彼，方能百战百胜，了解的更多的话，自己也会变得更加专业。学校会定期开沟通会议，协调部门内部之间的工作，使部门内部工作资源分派更清晰合理，避免资源分配重复。学校的排班也很固定和人性化，对加班也会有所补偿。学校同时也会经常有所福利，比如长歌K或者组织去旅游各种。学校同时有奖有罚，各个制度很完善和严谨，所以大家都在自觉的遵守学校的各个制度。

感恩，试岗这7天来，帮助我的人太多太多。从刚来时候领导、人事部对我的重视与热情接待，到我们部门主任细心为我指导我的工作，再到各个聪明能干的咨询师，每一个人，给予了我很大的帮助，促进我的成长与进步。工作是人生的大事，我庆幸我来到了这个温暖的大家庭中，感受到来自四面八方的帮助。工作上的难题，在大家的帮助下都迎刃而解，云开雾释。通过7天的实习，我努力让自己成为一名科大高新国际教育的合格员工。我相信，这7天的实习经历，为我今后的工作、生活、学习打下了坚实的基础。

**鉴证咨询工作总结5**

古希腊哲学家赫拉克利特曾说过：“如无健康，智慧就不能表现，文化就无从施展，力量不能战斗，财富变成废物，知识无法利用。”此语一语中的地表明，健康是一切劳动力资源、物质资源以及文化资源的保证。换而言之，没有健康的身心，其他任何素质都难以形成。而另有一说法说，心理健康了，人就健康了一半。在当今社会，国家和学校也愈来愈关心学生的心理健康，将其作为素质教育的重要组成部分，“以人为本”概念的具体体现。我校从建校起亦始终把实施素质教育，关心学生的健康成长，作为我们工作的重点，学生的健康成长更是我们工作的重中之重，尤其是近几年学校全力开展“生命教育”工作，期盼我们的学生能拥有健康的身心，并懂得生命、关爱生命。我校心理咨询室也遵循学校这一理念，全面开展各项工作，现将心理咨询室本学期的工作总结如下：

>一、本学期心理咨询室的工作具体情况

回顾过去的一学期心理咨询室开展的工作，主要有以下几方面：

1、做好个体咨询

这是心理咨询室的本职工作。本咨询室坚持做到全天开放，在重点时段4：:00——6：00必定保证在岗在位。同时，应学生的要求，本学期接受中午预约，只要学生有需求，咨询员必定在咨询室恭候学生的来临，力求最快、最好地为学生“排忧解难”。

2、做好心理知识的宣传

让师生接收更多的心理学知识，消除对心理咨询室的恐惧和误解，这也是心理咨询室的重点和常规工作。对心理知识的宣传途径包括：及时在学校网站更新心理学方面的知识、根据实际需要制作心理专栏、在课堂中向学生介绍心理咨询常识等。

3、开展心理健康教育课程

本学期在五、六、七年级都开展心理健康教育课程，根据各年级学生的心理发展特点和课程安排教学任务，在五、六年级开设每两周一节的心理活动课，七年级则与校医室平摊课时，每班每四周一节；小学生的课程重在学习辅导，以帮助学生从小树立良好的学习态度和学习习惯，中学生则主要在人格辅导，以帮助学生共同解决他们在青春期中遇到的各种人际问题。总体而言，心理健康教育课程重在向学生传授心理健康知识，解决学生生活、学习困惑，讨论、分析心理热点，活跃学生生活，开拓学生视野，提高学生学习兴趣，减轻学生心理负担。

4、关注初三学生的心理健康

密切关注初三学生的心理健康问题，做好初三学生考前、考后的心理辅导。在学校网站发布各种中考心理健康的知识，帮助学生找到适宜的缓解压力的方法；对个别班级进行考前心理辅导，同时应领导的要求向学生家长发布考前、靠后家长须知。

5、协助相关部门开展工作

心理咨询与众多部门有着千丝万缕的联系。如上学期一样，本咨询室尽力协助各部门开展相关的工作，例如学生处、生命德育办公室、校医室等。

>二、反思与建议

1、心理咨询室的工作虽已开展了将近一年，但部分老师和学生对心理咨询仍存在误解，更别提对心理健康的重要性的认识。这需要进一步加强宣传和教育，更正部分师生群体对心理咨询的错误认识，以便更好地透过教师群体向学生群体宣传心理咨询的工作。

2、没有与家长、教师群体建立起密切、完善的联系系统。作为心理教师，在课堂上与学生接触的机会是较少的，所以在学校更多的是透过科任教师，尤其是班主任教师与学生联系；而家长作为学生最密切、频繁接触的人员，也应该是心理咨询室应该拉拢的群体。但目前基于学校心理知识宣传的局限性和本人的局限性，目前我室的个体咨询仅仅只涉及到学生群体，很少涉及到家长群体。这应是我室未来工作的重点和要点。

3、本学期令人关注的一件头等大事就是中考。虽本咨询室对中考保持着密切的关注，但未能为全体中考生做一个全校性的考前心理辅导讲座，只涉及到个别班级，并且本人认为效果也不如自己预期中的好。这也是我应该要改善的地方。

心理健康教育是一项意义深远的工作，开展心理健康教育工作需要有探索的勇气，但更需要有行动的决心，在行动中不断创新、改善。

4、课程设计安排方面

心理课没有固定的教材，目前各年级所上的课程都需要本人去寻找教学资料、编写教学方案。在某一些课程、教案的编排方面，在课堂上我明显地感觉到存在着缺陷，没有能好好的调动起学生的兴趣。这一点，需要吸取经验改进。

心理健康教育是一项意义深远的工作，开展心理健康教育工作需要有探索的勇气，但更需要有行动的决心，在行动中不断创新、改善。

我室将进一步摸索和研究心理健康教育工作的思路、途径、内容与模式，在过去的一个学期里，感谢各领导对我室工作的支持与鼓励，同时我们也期待能得到教育主管部门和专业机构及专家的直接帮助和指导，以便更加科学、有效地搞好这项工作，进一步培养学生良好的心理品质，促进学生个性社会化的实现，为全面推进素质教育作出新的贡献。

**鉴证咨询工作总结6**

似水流年，在不知不觉中，20\_\_年已过了一半，回顾这半年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮忙下，按照公司的要求，认真完成各项工作。经过这段时间的学习与工作，在以往的工作模式上有了新的改善，工作方式也有了较大的变化，现将半年来的工作情景做简要总结：

一、认真完成日常工作，努力提高自身的本事

作为公司的销售人员，深刻地认识到自我肩负的重任，所以，在做好日常工作的基础上，我也不断吸取新的知识，努力完善充实自身的知识结构，针对自我的薄弱环节有的放失;同时向销售业绩高的同事学习成功经验，以提高自身的推销本事，为今后的工作打下更加牢固的基础。

二、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、热情服务

在本职岗位上发挥出应有的作用，公司秉着“精诚至上，服务为先”的理念不停的在提高和完善，而自我的学识、本事和阅历与公司要求有着必须的距离，所以必须加强自身的学习，以端正的态度对待各项工作任务。进取提高自身各项素质，争取工作的主动性，职责心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

工作中存在一些问题和不足，主要表此刻：第一，由于对业务的不熟悉，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自我的理论水平还跟不上公司工作的要求。在接下来的工作中，应认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，努力贡献自我的力量。在新的一年即将来临之际，也意味着新目标的开始，我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面，努力学习房产专业知识和相关工作常识;第二，本着实事求是的原则，尽心尽责完成各项工作，真正做个每个客户都喜欢的好置业顾问，努力成为一名优秀的销售人员;第三，自身工作作风建设，团结一致，勤奋工作，构成良好的工作氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，进取为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

四、工作回顾

回顾半年来的点点滴滴，工作的过程中，我还需要更加进取主动;这得益于和领导，前辈的交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也佩服他们渊博的知识和丰富的实践经验。同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮忙我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自我应有的作用。

最终，再次衷心的感激身边的每一位领导及同事，有了你们这样好的领导，好同事，在这样的一个优秀的团体里，我相信我们的公司明天会更好!在这片热土上，我们将收获无限的期望!

**鉴证咨询工作总结7**

回顾这段日子来的工作，我也是进入公司有了半年多了，可以说很好的去适应了公司的工作，同事们也是给予了我工作上很多的帮助，让我得到进步，很快的融入进来，做好了自己本职的工作，在此我也是就之前这半年多的工作来总结下。

刚来公司的时候，我也是满怀期待，希望通过自己的一个努力可以去把工作做好，同时也是得到肯定，不过我也是知道作为新人，之前我也是没有太多的工作经验，就需要多学多看，同事们也是很认真的教我，给予了我很多帮助，让我得到改变，特别是在家办公那段日子，其实我也是比较的茫然，也是担心自己被辞退掉。不过公司也是熬过来了，而且我也是在这段时间学到很多，努力的做好了工作，积极的态度也是得到了肯定。半年来，可以说工作之余都是用来学习的，毕竟自己没有什么经验，那么就只能靠学，去掌握多一些，了解多一点，这样才能真的更好做好这份工作，而持续的学习其实也是一个好的习惯，不懂的地方我也是会去搞懂为止。

工作里头，无论在家，或者复工之后回到公司里，我的工作都是按照要求去做好，虽然效率不是那么的高，但是我也是乐意加班，去把事情完成，并不会觉得是要加班了，毕竟别人能做到的，我做不到，那么就要花费时间了，虽然是新人，但是我也是向优秀的同事去看齐，我清楚，如果止步不前，或者不变得优秀，是特别容易遭到淘汰的，职场之中没有那么多的机会来等你成长，而是需要你一直前进的，和同事有一些配合的事情，我都会更主动一些，不管是我负责的，或者是我能帮忙的，尽量是多做，得到肯定，也是收获了经验，让自己能更好的去把自己的能力提升。半年下来，自己也是看到很多自己做的不够好的地方，有些改进了，有些还需要继续的努力做的更好才行。

努力过，终究还是有收获的，同时自己也是相信经过了半年，自己能更好的把下半年的工作做得更出色，而自己一些不足的地方，我也是要努力改变，经验的积累着急不了，但也是一直要继续的，同时自己的学习也是不能停止，要持续下去，工作里头有辛苦，但是同样也是有得到，自己也是要争取在公司取得一番成绩。

**鉴证咨询工作总结8**

网络咨询是以文字的形式让患者了解自己的病情，并产生及时就诊的欲望，患者首先是从不相识到认识，从不相信到相信的一个过程，这中间不仅需要的是我们的专业知识，更需要的是我们的技巧，让患者对医院的认识和对疾病的认识，产生就诊的欲望，在这个过程当中，本人自我总结了有几点：

一、咨询步骤：

1、介绍自己：如：“你好，我是在线咨询\_\_医生，有什么需要咨询的，请讲”或是“你好，我是\_\_医生，请问有什么可以帮助你的?”等，这些可以根据自己的语言风格设置常用回复，这样病人多时，也就可以及时回复

2、了解病情：这一过程尽量要详尽，尽量掌握患者的所有情况，但不要偏离，要以你心中所分析的这个疾病的中心去了解和问病情，充分掌握疾病的相关症状

3、分析病情，根据之前所了解的症状给予相关疾病的一个初步分析和诊断，如根据你以上所描述的.情况初步分析是\_\_，\_\_，建议病种可以多说几个，关键是建议及早到医院检查明确诊断，这一过程中下诊断不能太早，有可能会出现漏诊的情况，也不能太果断或是确诊，尽量可以用可能或是怀疑等词语分析，不能说是确诊

4、提预约：当聊天到了一定的信任程度后就可以适当的把预约的优势提出，达到成功预约的目的，之后就是留姓名和联系方式，告之预约就诊号，医院地址和乘车路线等5、再次提醒：再次提醒保存好预约就诊号和使用预约就诊号的方法，以免来院时不报预约号而直接就诊，最后可以留个办公室电话，同时可以问下“还有什么不清楚的吗?”等话语表示关心，以免心中有疑问，信任度不够的患者即使预约也不愿就诊的心理产生

二、咨询过程中的注意事项

1、心态要摆正：我们是医生，不是免费咨询，气势不要受病人的语言所影响，咨询的整个过程当中一定要占据主动，不能被病人牵着鼻子走，要让病人朝着我们的思路走，这样就可以做到一个成功的咨询.

2、专业知识一定要丰富：最起码对本院所接诊的疾病，专家，治疗等情况要了解清楚，免得到时病人提出了相关的专业知识自己却一无所知，实在不了解的情况下就先行搜索百度，之后再去查询相关的专业知识，及时消化，成为自己的知识.

3、学会角色对比：也就是换位思考，如果我是一个患者我上来咨询最想了解的是什么最关心的是什么，这样在咨询过程中才会从患者的角度分析考虑问题，想他之所想，才能抓住他的心理，尽量从他的角度帮他分析问题，患者有亲切感，这样才能贴近彼此的距离，增加信任度，更好的掌握主动性4、语言占据主动性：要让患者在咨询的过程中也是在跟着我们咨询者的思想走，如病人提个问题，我们是即回答也提问，就像个领路人一样，引导患者产生就医的欲望，在语言上可以尽量丰富自己的专业知识，这样即可加深患者对我们的专业信任度。

5、思路要清晰：也就是整个聊天的过程当中，自己心理要明白，我们在做的是什么，我们的目的是什么，是要把患者带入一个什么样的心理状态，达到成功预约的目的，从患者进入聊天对话框的第一步，第一句话开始自己心理就要清楚，自己该如何帮助这个病人

6、自信最重要：我们的工作给患者的感觉我们就是医生，所以在患者面前一定要自信，不要因为患者所提的问题自己不知如何回答，就泄了气，就开始烦燥，这个时候不要怕，你自己一害怕，病人对你同时也就失去信心了，其实这个时候很好解决的，如果当时不知如何回答，可以跟病人说，“稍等一会，这边有个病人的电话进来，”或者“稍等一会，我年纪大了，打字慢”等等之类的语句，先把病人的情绪控制住，后再及时向前辈咨询下，或者及时搜索查询相关信息，及时告知患者，千万不在过于回避，这样会让病人产生反感和逆反心理。

7、对于我们的咨询工作，有几个心是比较重要的，用心、信心，耐心、诚心、爱心这五心，其中前两者比较重要，不是论是什么工作，只有用心去做才能做好;信心在工作当中是非常重要的，名人罗曼罗兰曾说过“先相信自己，然后别人才会相信你。”我们的工作也正是这样，首先要相信自己能做好，能帮助这个病人解决疾病的烦恼，这样才能确实的帮到病人;耐心，对于有些多次就诊的患者心中肯定会有很多疑问，特别是外地患者，所以这个时候一定要有很好的耐心去倾听患者的讲诉，了解他的心理，让他感觉，你是理解他的，这样才能增加患者对你的信任度;诚心，也就是说你要让患者感觉你是真心想帮他，而不是一味的从来院就诊的角度帮他分析问题，如有些外地患者来南昌不方便，可以让他先在当地检查治疗，如果在当地治疗效果不明显，他还是会想到来你院治疗的，这是潜在资源，目的性不要太强，这时患者分感觉到你是在为他考虑，同时也增加了他对你的信任度;爱心，就更不用解释太多了，我们是医生，现在在很多大医院的医生对于普通患者都是不泄一故，就诊连病情都了解不清楚，所以很多患者也开始逐步走进民营医院的大门，这是我们可以利用的很好一点。这也是我们成员医院一直在做的非常好的服务，好的服务也是营销的一个部份，我们的爱心也是一样，给予患者一定的爱心，会让患者感觉到温暖，增加亲切感，这个通过语言文字的组织也是一样好表达的，如来时路上注意安全，出门现金不要带太多，不安全，我院是可以刷卡的等等这类关心的语句还是很需要的。

8、不停的思考：每个聊天记录聊完，结束后，回头再看下自己的聊天过程，你会从中发现不少的优点，以及缺点，这样在下一次的咨询过程当中才会扬长避短，才能不停的进步，同时思考这个患者为什么没有预约，找到原因，预约过的也要思考是否会来院就诊，以及就诊过的患者也要回头再看下他来院就诊的原因，这样才可有利于自己在以后的接诊过程当中更好的抓住病人的心理，同时也是在提升自己。这也是最后的一个总结。人生在世，思考是很重要的，如果工作只是机械的，没有大脑的思维，那么我们也就是机器，而不是有人性的人了。

**鉴证咨询工作总结9**

\_\_已逝，\_\_已初，又是一年年关将至。在辞旧迎新的这个契机里，\_\_年对于宁夏，对于楼市，对于\_\_房地产开发有限公司，还有对于我，都是充满希望的一年。我深知个人的发展离不开公司的发展，而热爱则是做好每件工作所不可缺的。所以，在这充满希望的新一年里，我必将全力服务公司。热爱岗位，勤奋工作，严于利己，认真专研，继续学习。用使命般的热情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司制造利润。

自进入\_\_公司已逾四年，入职以来，从半知半解到现在对销售流程有一定的认知，背后其实少不了下功夫，也用了不少时间，当然更少不了同事的帮助。接触置业顾问的工作后才知道，工作量不大要学习的却无比的多，销售知识永远是个无敌深渊。也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。以前长听说销售人员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是我们拥有一个成熟和谐的销售团队，同事之间既有竞争更有帮助。每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中化解。正因为有这样一群同事，我才能在销售部门迅速提升自己。俗话说：近朱者赤近墨者黑。因为有\_\_这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我成长所需的养分。

在日常工作中，除了诚信的态度，也要总结出切实可用的的方法来应对销售工作，对此我要做到以下几点：

1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。

2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。

3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。

4、保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。

5、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。

当然，再好的方法，也要靠强有力的`执行力来完成。这也是我个人需要加强的地方。我想作为\_\_房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉\_\_房产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

最后我非常感谢领导给我的锻炼机会，感谢同事对我的帮助，我也会更加努力的去工作去学习，交出自己满意的成绩单。

**鉴证咨询工作总结10**

似水流年，20\_\_年已接近尾声，进入公司已有半年，回顾这半年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，认真完成各项工作。通过这段时间的学习与工作，在以往的工作模式上有了新的改进，工作方式也有了较大的变化，现将20\_\_年来的工作情况做简要总结：

1.认真完成日常工作，努力提高自身的能力。

作为公司的销售人员，深刻地认识到肩负的重任，因此，在做好日常工作的基础上，还要不断吸取新的知识，完善自身的知识结构，针对自己的薄弱环节有的放失;同时向销售业绩高的同事学习成功经验，以提高自身的能力，为今后的工作打下更牢固的基础。加强自身学习，加快工作节奏，提高工作效率，力求周全、准确，避免疏漏和差错。

2.爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

公司秉着“精诚至上，服务为先”的理念不停的在进步和完善，而自己的学识、能力和阅历与其都有一定的距离，所以必须加强自身的学习，以正确的态度对待各项工作任务。积极提高自身各项素质，争取工作的主动性，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

3.存在的问题和今后努力方向。

工作中存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，由于对业务的不熟悉，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第三，自己的理论水平还跟不上公司工作的要求。

在下接下来的工作中，应认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，努力贡献自己的力量。

在新的一年即将来临之际，也意味着新目标的开始，我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面，努力学习房产专业知识和相关工作常识。

第二，本着实事求是的原则，尽心尽责完成各项工作，真正做好每个客户都喜欢的置业顾问，努力做好一名优秀的销售人员。

第三，自身工作作风建设，团结一致，勤奋工作，形成良好的工作氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

4.回顾本年来的点点滴滴。

工作的过程中，我还需要更加积极主动;这得益于和领导，前辈的交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也佩服他们渊博的知识和丰富的实践经验。同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

最后，再次衷心的感谢身边的每一位领导及同事，有了你们这样好的领导，好同事，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好!在这片热土上，我们将收获无限的希望!

**鉴证咨询工作总结11**

屈指算来，我到公司已近一年的时间了，在这一年里我在领导和同事们的关心与帮助下很快融入了公司这个大家庭，在这一年里虽然部门业务活虽不太多，但我还是感觉的这一年很充实忙碌，所学知识突飞猛进如工程造价审计、编制标底预算等专业，在思想觉悟方面有了进一步的提高，本年度年度工作总结如下：

第一，态度决定一切，认真、认真、再认真。

可以说，这一年工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。

刚开始，由于我不是很喜欢这个行业，我怀疑我不适合这份工作，后来我发现，时间就是我的救星，通过自己不断的努力，调整心态，一切看起来复杂的事情就会变得简单容易了，预算是每一个项目重要的一个环节，需要认真负责，公平公正，态度端正，头脑清晰，我努力的去做到这几点，让我自己向优秀的造价人员迈一步。

如果我们能以充分的激情和热情去做最平凡的工作，也能成为最优秀的职工，拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

第二，学无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，活到老学到老，做到理论联系实际。

第三，敢于发现问题，解决问题。

预算本来是一种比较枯燥的工作，也是一种精益求精的工作，所以我们要用心多思考一下，敢于提出新的问题，然后自己摸索，翻阅资料去解决问题，在这个过程中也会乐在其中，也会给自己充电，增加专业知识能力。

当然，随着工作的深入，设计创新，还有更多新知识等着我去学习，思考，力求做到天天进步，不断提高自己的专业知识能力。

第四，缺少经验。

我努力的工作，在这一年里面，我虽然做了很多项目，但是这些项目里，自己认为无可挑剔的预算还没有，总是可以发现问题，因为我很少去工地，很多东西只是坐在办公室想象，很容易出错，所以我在明年的工作中将有意识的增强自己这方面的知识，不忙的时候多去工地走走，看看实际施工程序，真正的做到理论联系实际，把工作做好做精。

第五，学会宽容，不可有傲气。

我总是想自己心里明白就好，不喜欢什么事情总是挂在嘴上，但是我发现我错了，有一些事情是必须要说出来的，说出来才可以解决。

无论是工作还是生活中，我开始学着宽容，开始不那么斤斤计较了，我发现我比以前快乐了，觉得生活更有意义了。

我的好朋友曾经这样说我：“你身上的傲气太重了，该适当隐藏一下你的傲气，你的霸气”。

虽然我一直没觉得，但是我在生活和工作中一直很在意，一直有意识的克制自己。

我一直改，争取做到完美。

第六，和谐的大家庭。

我所在的单位——\_\_造价咨询公司，员工不多，但是年轻化，每个人都很好相处，紧张的工作中笑声不断，真可谓是一个和谐的大家庭，我喜欢。

一、指导思想

在上级教育思想的指导下，以“尊重学生，服务学生，发展学生”为指导，以提高学生心理素质为目标，做好学校的心理健康教育工作，从而更好服务学生，促进全体学生心理健康发展。

二、主要工作和措施

(一)、做好学生日常的心理咨询服务。

1、做好学生日常的心理咨询服务工作，每天开放心理咨询室，做好学生和教师的来访接待和咨询工作。

对于问题较明显的学生，坚持个案的跟踪，及时与家庭联系。

(心理咨询室开放时间：上午：8：00—11：00下午2：30—5：30，心理辅导老师有吉老师老师、政教主任及各班主任)

咨询途径：

(1)学生自愿前往咨询或团体咨询

(2)班主任老师推荐

(3)辅导老师访谈

2、设立“心灵之窗”信箱，做好学生的心理咨询和心理训练工作。

3、本学期开设一期“心灵之声”广播，对全校学生进行心理辅导知识讲座。

4 、开设心理咨询网站，随时向学生开放。

(二)、开设心理辅导讲座。

本学年，主要通过书籍和网络来充实心理健康教育的相关知识，结合青春健康教育、人际交往、学习焦虑、压力行为习惯等内容，通过多媒体教学，开设心理辅导讲座，积极为学生提供知识指导和帮助。

(三)、认真做好心理咨询室来访者的记录工作。

但对咨询案例的情况要进行保密，不得任意传播，以免给学生带来的心理压力。

(四)心理辅导老师要认真学习心理健康教育的相关知识，在缺少专业书籍的情况下，主要通过网络等媒体来充实相关知识，为做好心理咨询工作打下坚实的知识基础。

(五)加强同兄弟学校心理健康教育者的联系，为自己做充电准备。

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！