

校长工作报告个人心得(通用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

校长工作报告个人心得篇一

实现自己的人生价值和追求，如今夙愿以偿，在振翅翱翔中显得充满了激情、信心和希望。

紧紧围绕“以教学为中心、以质量提升为核心、以规范学校办学行为为重心”，落实教学常规、深化课堂教学改革、抓好教学质量检测、抓牢毕业班工作、规范学校教学管理行为。采取“一手抓校长、一手抓教师”的管理模式，制定出教学奖惩措施、签订目标责任书，“紧盯目标、关注过程”，打造优质高效的教育大环境。

1、加强过程管理，落实教学常规。落实教学常规是规范学校教学管理和教师教学行为最有效的途径。根据县教研室的常规教学视导方案及要求，依据《xx县中小学教师常规教学手册》的规定，我们组织校长及教师认真学习、展开研讨、从严落实。本学期以来我们一共组织了两次常规教学视导检查工作，从校长做起、查起，再到对全体教师的检查评估，对学校教学管理的考评与指导，极大地规范了学校的教学管理行为。

验，制定了“三勤五让六环节”课堂教学模式供全乡各学校推广、试用，取得了良好的效果。12月1日，组织全乡100余名教师到鸦岭一中进行了课改课堂观摩活动，12月20日，在xx一中xx小学成功召开了课改现场会，使得全乡各学校掀起了空前的课改高潮。有望通过下学期对课改成果的进一步巩固和加强，使全乡各学校教师的课堂面貌呈现出一道不同

于以往的靓丽景观来。

3、端正考风、考纪，规范教学质量检测秩序，建立公平、良性的竞争机制。教学质量检测是检验教师教学、学生学习效果的最有效手段，是停下来总结得失、进一步精进的必要缓冲，认识到位、做得扎实才能显出奇效。中心校制定了详尽的质量检测方案，尽心做好期中、期末的两次教学质量检测，对各学校、对教师的教学质量和教学效果进行综合评估；学校组织好每月一次的学科月考，教师做好堂检、周测，使质量检测成为一种良好习惯、制度化、经常化。

4、抓牢毕业班工作，彰显学校办学效益和质量水平。小学六年级质量评估体现了小学阶段的教育成果，中学九年级升学指标的完成体现了义务教育阶段的最终成果。为此中心校与各学校签订了教学质量目标责任书，制定了奖惩措施，通过考评机制促成各学校质量竞争平台的形成。每一次考试之后，都进行了详尽的教学质量分析，与毕业班教师进行质量分析、座谈，使他们励志进取。

5、创建市级规范化学校、县级合格学校，大面积提升学校办学品位。

级规范化学校成功接受复验，新创建规范化学校二所xx一中和丁流小学，县级合格化学校正在等候年后县政府督导室验收。

校长工作报告个人心得篇二

在不知不觉中我在金河小学工作又是一个年度，在这段工作期间，我严于律己，认真工作，虽然工作稍感辛苦，但也因为全体师生服务而感到生活的快乐，下面我将本年度的工作向局领导汇报。

坚持学习，不断提升自身修养。古人云：“书，犹药也，多

读可以医愚”。我始终坚持多读书，多学习，把它们作为自己的思想理论源泉，积极参加全校性的政治理论学习，深入贯彻“科学发展观”。通过学习提高了加强党的先进性建设，加强党的执政能力重要性的认识，近一步转变了个人的工作作风。

我认为做副职要从两个角度去思考：一则要定位准确，做正职的助手，与同职携手，做教师困难时的帮手，不是校长要我做什么，而是我能主动地为校长做些什么；二则要努力去做好管理工作，有自己的认识与主见，不能人云亦云。

在工作，我积极为全校师生服务。作为分管后勤工作的副校长，一年来，一方面努力做好学校各项后勤保障工作。在此期间，改造了学生宿舍及教师院内低压电网，保证了用电安全。因金河天气炎热进入夏季，苍蝇、蚊子较多，因此改造了食堂、学生宿舍及教师宿舍的防蝇防蚊设施，同时也解决了不少师生在教育教学中提出的许多要求，为广大师生创造了一个良好的工作学习环境。

学校的后勤工作虽说不是日理万机，却也是杂务缠身，千头万绪。总有做不完的工，忙不完的事。但我作为一名分管后勤副校长就应该做好本职工作，主动为校长排忧解难，为师生营造良好的学习生活工作环境，为学校发展保驾护航。

比如：我把学校食堂卫生安全、作为头等大事来抓，从菜、米、油、盐的采购、存放及厨房的菜饭的制作我亲自监督把关，确保了学生的生活安全。

作为具体分管学校后勤工作的领导，涉及的人、财、物相当多，一不小心就会有失足的危险。因此，工作中时刻提醒自己在其位而谋其政，扎扎实实工作，为学校的发展而真诚地做好自己的本职工作。工作中我厉行节约，自觉争当勤俭办学的先锋，当好学校的“管家婆”。

在后勤管理中我始终以真诚为校的信念，把坦诚、真实，讲实话，报实情，做实事作为自己的工作准则。做到自重、自警、自律。多谋事、不谋人，遵纪守法，廉洁自律，时刻以师德规范要求自已，以党员标准对照自己。

成绩的取得离不开校长的正确领导，离不开老师们的支持配合，虽然我觉得我的工作尽职尽责的，自己的工作层次和水平有了明显的提高，岗位职责和各项指标完成的质量有明显的改善，分管工作各方面切实得到了加强。但也存在着缺点与不足，一是由于观点不同，目标难达一致；二是服务意识和水平有待进一步提高；三是缺乏精细化管理。针对上述的问题，我有决心在今后的工作中逐步加以解决、提高。

校长工作报告个人心得篇三

阳春布德泽，万物生光辉。中国共产党成立100周年之际，“十四五”规划开局之年，特殊年份召开的全国两会给予了这个春天别样的时代内涵。这个春天，未来之光照耀神州大地。身为一名基层工作者，政府工作报告中，有这样3个数字，让我感触颇深。

第一个数字是18——严守18亿亩耕地红线。国以民为本，民以食为天，土为粮之母。农业是我国的基础事业，耕地是农业的基础保障，也是全体农民的安身立命之本。多年来，党中央始终将三农问题放在首位。坚持农地农用、粮地粮用，这是我国粮食安全的生命线，也是全国上下14亿百姓的生命线。面对大量农村青壮年劳动力外出务工、农田抛荒的现实问题，本次政府报告明确指出，要实施高标准农田建设工程，实施乡村建设行动，健全城乡融合发展体制机制。严守18亿亩耕地红线，既是对粮食安全的底线要求，也为未来农业发展提出了明确要求。

第二个数字是24.1%——森林覆盖率达到24.1%。绿水青山就是金山银山。犹记得2009年在天津上学，偶发的沙尘暴，漫

天皆黄，户外活动被迫终止，路上行人尽掩口鼻。随着百姓对生活品质的要求不断提高，用绿水青山换金山银山的传统发展模式难以为继。如今，到乡镇工作多年，亲身参与到环境整治，得见盆景变风景、苗圃化森林后，绿色新业态的不断兴起。人居环境变美了，村民的腰包变鼓了。提高森林覆盖率到24.1%，既是对人民群众对美好生活向往的保障，更是对绿色发展、生态发展的肯定与坚持。

第三个数字是95%——基本养老保险参保率提高到95%。应对城乡居民“银发潮”，人口老龄化效应逐步显现，织密社会保障网，才能让百姓生活更有幸福感。实现老有所养、老有所依，解除在外务工子女顾虑，提高基本养老保险参保率是根本路径。尤其在偏远山区，基本养老保险的覆盖面提升，将有效提升留守老人的生活质量，减轻子女赡养负担。

3个不同的数字，诠释了同样的为民情怀。从这个春天出发，乡村振兴的宏伟蓝图必能早日实现！

校长工作报告个人心得篇四

我有幸参加了往湖南省中小学教师继续教育指导中心的汕尾市教育局组织的初中校长、教导主任培训班的学习，自20xx年1月25日至31日，历时7天。短暂的学习时间使我更珍惜本次培训学习的机会，同时也让我体会到：校长角色在学校管理的作用，进一步认识了以人为本的新理念、新思想的现代教育模式，明确了校长与学校管理、教学支持与学校发展的内在联系。下面就我的学习和认识谈几点心得体会。

一、全面提高校长的自身素质，是学校发展的关键

校长是学校的领导者、决策者和高级管理者，是学校领导集体的带头人，有什么样的校长，就有什么样的学校。通过学

习，我认为，作为校长除了具备良好的人品、交际能力外，还应具备：一要更新教育观念。现代教育的学习观、人才观、成才观已经发生了重大变化。立足于人的个性发展、全面发展、终身发展，最大限度地开发受教育者的创新潜能，已是国内外各教育流派的共识。二要加强学习意识。当今教育形势变化日新月异，校长要站在教育改革的前沿，密切关注发展动态，加强学习，不断猎取新知识，促进学校管理工作能与新形势相适应。三要具有创新精神。现代校长应当熟悉创新的理论和方法，立足创新，统揽全局，让学校管理具有超强的生命力、引领学校走向可持续发展之路。

二. 坚持校本研究，抓好教师队伍建设

在课程改革背景下，注重师资队伍建设是本次培训学习的主题。我对李再湘老师多次强调的“高素质的教师培养出高素质的学生”、“先有名师，才有名校”的两个观点印象深刻。这实际就是强调师资培训工程的重要性。因为教师在学生中起着直接表率的作用，教师只要有先进教育理念和扎实的教育、教学基本功，才能带领着学生穿越知识的海洋，跨过广阔的宇宙。潜移默化，互相影响，不但在教育或教学工作上收到明显的效果，同时也营造了一个和谐、进取的校园。因此，我认为，没有加强教师队伍的培训，一切课改都是形式的、走过场的、也是不负责任的。结合本地区实际所开展的校本教研和培训是提高教师素质的捷径。

三、发挥学校文化在管理中的作用

本次培训的另一个焦点是学校文化的营造。为适应“知识社会”和“文化时代”的要求，针对传统学校管理模式的局限性，文化管理已成为学校管理的必然趋势。学校文化管理是继经验管理、科学管理模式之后，出现的一种新的管理模式。本次授课的多位专家都提到学校文化氛围在学校管理中所起的作用，能影响全校师生的良好品行，能促进师生的素质的提高。学校文化管理是以人为出发点，以人的价值实现为最

终管理目的、尊重人性的管理，通过管理者与管理对象之间所形成的文化力的互动来实现的。由此说明，学校文化管理是“以人为本”的管理，强调人在管理中的主导地位，尊重人的价值，想方设法调动人的主动性、积极性和创造性以实现组织目标，以谋求人的全面发展为最终目的。总之，文化管理是重视人、尊重人、依靠人、激励人、发展人的管理。

结合本次学习和考察，本人认为要着重从以下几方面入手增强校园文化的营造和管理：一是建设高品位学校文化。学校文化管理是通过管理的软要素——“文化力”来发挥管理作用的。学校价值观是学校文化的核心，一所学校选择什么、崇尚什么、追求什么，外显为教育行为和校风，内隐的则是学校价值观念，要努力塑造学校共同价值观。二是建立和实施共同愿景。学校的共同愿景是规范教育行为、凝聚力量、唤起希望、激发内动力，是引领学校发展的巨大推动力。三是建设教职工的精神家园。学校文化管理是一种柔性化、隐性的管理，在师生员工的情感和精神生活中得到体现。四是转变学校领导行为。实施学校文化管理，必须转变学校领导行为。学校文化管理是以人为本、尊重人性的管理，管理的根本目的是激励人、培育人、发展人，以此实现组织目标，并在组织目标实现过程中，进一步实现人的发展。

总之，经过7天的听、看、议，让我学到了不少的知识，在今后的工作中，我将把这次学到的理论与我校实际有机地结合起来，做到学以致用，把以人为本的教育思想贯穿于整个学校教育教学活动的始终，不断深化学校内部改革，健全各种规章制度，做到人性化管理，努力办人民满意的学校，全面提升我校的综合竞争能力，力争将我校办成一所家长信赖、学生向往的学校。

一、校长要设计好学校的品牌

校长是学校工作的多面手。他既是学校的领导者、决策者和高级管理者，更是是学科带头人，教师的勤务员。俗语

说：“有什么样的校长，就有什么样的学校”。校长的工作对学校全局起指导、组织、协调和统揽作用。校长对学校的领导，首先是教育思想的领导、业务上的指导，其次才是行政管理。因此，校长必须把自己的办学思想贯穿于日常的管理活动中，用先进的教育理念去影响、带动教师，把自己的办学思想转化为教师的行动。同时，要注重办学经验的积累与扬弃，努力形成学校内在的精神累积和成功的管理理念。这种精神累积和管理理念是一所学校无形资产和宝贵财富，更是学校品牌的意义所在。

要当好一名校长，首先必须勤于学习，学习是最好的导师，不学习是落后的象征。作为一名合格的校长要认真学习党的大政方针和相关的教育法规，作刻苦学习的典范，才能做到工作有思路、有创新。

要当好一名校长，其次就要当好“班长”，带好“班子”，指挥好队伍。一名好的校长首先必须要有良好的服务意识，当好师生的公仆，站起来能当伞，俯下去能做牛，耐得住清贫，忍得住寂寞，镇守住自己的学校，正确处理好班子间的工作、生活关系。当好主管而不主观，处事果断而不武断，充分听取大家的意见和建议，做到互相支持不撤台，做到思想同心，事业同干，做到层层分工，层层把关，层层负责。把握好班子建设的四大问题：一是思想建设问题；二是班子团结问题；三是科学决策问题；四是表率作用问题。校长要公道正派，不搞小圈子，用自己的人格力量去带好班子，去影响班子。校长应多一点人情味，少一点火药味；多一点教育渠道，少一点空洞说教。尊重、信任班子的每一个成员，让他去想办法、出思路，遵循现在是同事，永远是朋友的理念，从各方面关心好每一位教师，建立好友谊。

要当好一名校长，再次就是要心中树立六种观念：全面观念、发展观念、人才观念、素质观念、服务观念、竞争观念；六种意识：政治意识、大局意识、公共意识、特色意识、未来意识、育人意识；弘扬两种精神：奉献精神、贡献精神。

要当好一名校长，最后要把岗位当作干事的平台，精心谋事，在想干事、会干事上下功夫。事无俱细，一项一项完成，一步一个脚印往前走。在事业上要用心、用力、用德。工作中要做到三多：就是多记他人的好处，多看他人的长处，多想他人的难处；三不：不自私、不猜疑、不嫉妒。校长要善于营造良好的竞争氛围。俗话说：流水不腐，户枢不蠹，不满足现状，能为学校提供活力，能有效地调动工作积极性，能挖掘潜力，积聚智力，增加活力。有什么样的校长就有什么样的学校，只要有利于学校的发展，作为一名校长应当刚则刚，当柔则柔，非原则性问题采用避雷针效应。用完善的制度来支撑学校，做到制约机制周全，有操作性、实效性、易被师生采纳。

二、校长要建设好团结，高效的师资队伍

“先有名师，才有名校”。作为一名校长，应鼓励教师多读书，努力创造读书、学习的机会。一个人的精神发展史实质就是一个人的阅读史。书永远是成长的阶梯，作为教师，至少要读三类书：前沿性理论书、名著、教育文章。正如培根说的：读史使人明智，读诗使人聪慧。作为校长要为教师创设一种读书的氛围、读书条件，真正让教师成为社会中读书最多的人群。同时引导教师勤于反思，行成于思毁与随，没有反思，人生是盲目的，教育亦然。鼓励教师平时多做教育教学随笔，积累教育教学案例，如上网交流，做读书笔记等等，都有利于教师的成长。

三、校长要提高管理水平

1、目标定位：作为一名校长，首先必须认真统计所在地的总人口、学龄人口，从而制定短期、中期学校建设的目标，师资的配备，根据当地教育发展的实际制定质量目标。质量目标制定后首先找到比的坐标；其次找到质量的内涵；第三是质量的类型。该所学校的学生各种行为习惯较差，针对这种情况提出“扎实推进学生良好行为习惯”的教育。开学一个多

月以来，由于目标定位准确，教师教书育人的积极性、主动性空前高涨，学生的不良行为习惯得到有效遏制，学校正向着健康的轨道迈进。

2、教育理性：校长要有明确的理念，有科学的“发展观”、正确的“人才观”，全面理性的“育人观”。无论是大会还是小会，让他深存于教师；掌握主线，找准新的质量增长点；改变增长方式，分析各位教师的潜力，做到思想工作与严格管理结合起来，大胆管理，严格管理，用规章、用情感管人。

3、管理策略：管理的四个结合是：优秀的传统与现代管理相结合、科学的制度与情感管理相结合、全面的常规与特色管理相结合、严格的分工与道德感化相结合。

(1)人事管理：调整激励机制。我所在的学校，据了解曾经存在着“干与不干一个样，干多干少一个样，干好干坏一个样”的问题。鉴于这种情况，我们领导班子共同探讨，在广泛征求意见的基础上制定了《月绩效工资分配方案》、《年终履职考核方案》、《“三制”改革方案》等。由于激励机制的合理调整，从而最大限度的调动了全体教职工教书育人的积极性和主动性，学校的各项工作人人争着做。为提高发展策略，最大限度的满足教职工自身发展的需求，培养管理的能手、教育的骨干，我实行“一岗双责”的管理模式，在教育教学中精心组织“六个一”活动。学校为全体教师“搭台子”、“铺路子”，提供自我成长的平台，以此达到教育教学事业整体发展的需要。

(2)教学管理：校长工作的核心是务必狠抓教育质量，质量是学校生命线，是学校的立足之本，是师生的荣誉。作为一名合格的校长应严格执行课程方案，努力做到有所突破。在教学管理中结合实际，我与教务主任一起制定出了《教学常规检查量化表》、《教学工作计划》，成立了教研组、备课组。为及时了解教师的教学动态，制定出了《领导听课制度》；为建立学习型的教师队伍，制订出了集体备课的措施，统一

办公地点;为形成“比、学、赶、帮、超”的局面,规定同组教师必须相互听课和评课,教师不准上无准备之课。做到“教学的每一过程不是流于形式,而是注重实效”。

(3)环境管理:为让师生有一个安静、干净良好的生活和学习环境,学校根据自己的实际制定出相应的管理措施和方案,做到环境育人。

(4)后勤管理:俗话说“兵马未动,粮草先行”。因而学校的后勤应以“服务师生”为宗旨,“服务教学”为目标。“民以食为天”,因而学校更进一步的加强食堂的管理,真正起到保障作用。

(5)安全管理:安全重于泰山。工作重点之一是“确保学校安全稳定”。为确保安全管理做到“三个落实”,学校根据上级有关的文件精神,结合学校实际,制定出了关于学校安全的各项规章制度,做到“制度落实、责任落实、措施落实”。工作重点之二是“确保寄宿制学生人生安全、饮食卫生安全”。

四、校长要注意文化文化建设的转变

一些校长未能树立文化治校的管理理念,凭借经验治校,依然奉行着经验主义。如今我国的基础教育已在全国绝大部分地区完成了九年义务教育的普及,可以说已基本上完成了量上的扩张进入质的发展阶段,许多学校也已走上了内涵发展的道路。由此,学校之间的竞争从表面的教学设施、教师与学生人数等方面的竞争,转向更深层次的学校文化的竞争。学校管理仅凭经验的人治已不能适应强烈的竞争态势,不能满足时代教育的发展需要,必须文化治校,文化立校,促使学校科学、可持续地发展。

总而言之,通过这次培训,我进一步明确了”一个好校长是成就一所好的学校“的深刻内涵。在今后的教育教学工作实

践中我会”以人为本”，转换观念，努力工作，不断深化学校体制改革，健全各种规章制度，做到人性化管理，努力办人民满意的学校，全面提升我校的综合竞争能力，力争将我校办成一所学生向往、家长认可、政府满意的学校。

一、一名称职的校长必须具备坚强的意志、严谨的治学办学态度。

1、校长要具备坚强的意志和过硬的工作作风。校长要耐得住繁琐、耐得住平淡、耐得住寂寞，坚持理想，率先垂范。

五里行知小学校长杨瑞清做的《走在行知路上创造精彩人生》的学术报告，让我为之深深动容。杨瑞清校长师范毕业之际，申请到偏远而艰苦的农村小学去践行陶行知先生的办学思想，并号召同学与他一起去追逐理想。当时许多人不理解他，甚至说他出风头。但是，他到村小去了，去得坚决而义无反顾。之后的困难可想而知，期间他也面临几次更好的、能够让我们怦然而动的机会，但是他还是选择了自己的理想，用自己的勤勉与无私，影响并带动了一个成功的团队，他、他们成功了。他的成功无不说明一名校长必须具备坚强的意志，朝着自己的理想努力、努力、再努力，就一定能够成功。

2、校长要具备良好的专业素养。校长不仅是学校的行政领导，更重要的是校长要以自己扎实的专业基础与较高的专业水准引领团队发展。

冯主任对校长的阐释让我深切的感知到校长是一位思想者、创新者、设计师、实干家、引路人。这说明一位校长必须具备深厚的学术功底，更让我知道了这种源自校长有过人的学术修养而形成的学术研究感召力在学校教科研中比单纯的行政命令与领导优越程度之所在。正是因为校长拥有渊博的学识、深刻的见解和游刃有余的实践驾驭能力，老师在教学实践和研究的过程中才能够由外在的命令与服从升华为内在的羡慕与追求。

3、校长的自主、合作、探究意识与实践是引领学校教学实现自主、合作、探究的第一步。

我原来单纯的认为自主、合作、探究意识只是在教学过程中老师应该注意的。其实不然，自主、合作、探究意识应该牢固的树立在校长心目中，并积极主动的应用到日常工作之中。校长自己这样做了，自主、合作、探究意识就会有机的迁移到老师的工作实践中，迁移到学生的学习过程中。

二、校长应该遵循学校办学的客观规律，学习和借鉴别人的成功经验，创新工作方法，不断超越。

1、以人为本，提升管理实效

在科学技术高速发展的今天，人文精神成为时代的呼唤，而人文精神的核心内容就是：宽容、理解、尊重、信任。我们当今学校管理的基本理念，那就是以人为本做服务。

徐局长的重要讲话使我意思到了坚持教师第一，为教师的发展搭建平台。学校要把教师视为办学之基，把教师第一的人本管理思想作为学校管理的基本理念。重视教师的参与意识和创新意识，使老师的才能得到充分发挥，人性得到最完善的发展。教师在学校事务中体现着主人的地位，通过各种方式和渠道让教师参与学校管理，一方面可以激发其主人意识和工作责任感，激发其主动精神和创造意识，提高教师的自我价值，增强工作效率；另一方面由于教职工参与学校管理，增加了管理的透明度与可信度，增强了认同，使全体教职工对学校的管理更具信任和归属感，使学校与教职工形成一个整体，使每个教职工明确到了人的成长，发展与学校事业发展是密切相关的，荣辱与共的，从而提高教职工的自豪感、责任心和使命感，体现出教师是学校的主人。

互相尊重，培养学校的人文精神。山不在高，有仙则名，水不在深，有龙则灵，学校独特的人文精神就是山之仙，就是

水之龙。顾官屯联校的文化立校给我们做了引导，那就是培养人文精神，就要努力营造一个平等、团结、尊重、宽容的组织氛围，在他们的管理中，体现了校长对老师的人文关怀，人心换人心，换来的是上下一条心为学校事业呕心沥血也无怨无悔的氛围。

每一个人都用行动在证明，我们辛苦着，但我们快乐着。在学校管理中，校长努力营造一个尊重的环境，学校教师得到了一个和谐、宽松的环境，这样一来，教师便怀着一种快乐的心情为学校而工作，从上而下的成员都做到了自己管理好自己，实现学校的自动化管理。

2、让学习成为学校发展的不竭动力

教育需要创新，创新离不开学习，从这一点说，学习是学校发展的不竭动力。创建学习型学校，让学习成为一个学校的特质，校长首先要成为一个爱读书的人。徐局长的重要讲话中能够感受到，抓法律法规的学习是学习，抓教师的培训是学习，抓课堂教学改革、构筑高效课堂是学习，抓读书活动、大力开展振兴阅读工程更是学习。管理艺术，方式，优秀案例在管理实践中我们也常有运用，但我们缺少的是没有像名校校长那样的总结、提炼，没有上升到一定的高度认识，没有找到它的理论依据，也没有把它当成是管理艺术，原因是什么？就是我们的理论水平低，好多正确的管理方法已经实践，但不是教育理论或思想的指导下进行的，也没有通过反思形成理论。因此要构建学习型学校，要提高教师队伍的整体素质，校长必须学习提高，这种学习提高必须是经常的。我深深地感受到了知名校长对学习的执着与坚持。校长要有一个好习惯——学习，那我们的眼界大开了。

3、规划学校，让学校的发展成为每一位教师的共同愿景。

我们校长不能说不敬业，不能说不务实。我们每天起早摸黑，蹲在学校里，事无巨细，整日操劳，但学校却不见大的起色。

究其原因，就是对学校缺少规划。杨瑞清校长的报告给我们的启示是，作为一名校长，对国家的教育发展要有明晰的了解，对自己的学校发展要有一个视野开阔的规划。并让老师们理解、接受和投入到这个规划，让学校的发展成为每一位教师的共同愿景。

三、对今后的几点打算

首先认清形势，立足长远。在贯彻全国教育工作会议精神，深化教育改革之际，我们学校也面临新的发展机遇。我们要从发展的长远出发，把握住时代的脉搏，抓住改革的契机，大胆创新，与时俱进，大力进行改革，立足长远，以推进我校各项工作。

其次要办好教育，校长是关键。要做一位成功的校长，要始终以教职工为本，调查了解掌握他们的思想生活作为开展工作的第一要务，和师生员工们和睦相处，相互理解，相互信任，用集体的智慧制定了较好的切实可行的规章制度，从根本上体现了以人为本的教育理念。在教育的改革和竞争面前，不仅是机遇更是激烈的挑战。校长不是单纯的职务，而是沉甸甸的历史使命，是需要我们带领一批批师生摆脱困境、创造佳绩、谱写教育的新篇章。

再次，要树立好办大教育的理念。教育应当满足广大人民群众的需要，作为教育管理者应当打破传统的狭隘的分数观，以分数的高低来反映成绩。我们要始终坚持以人为本面向全体学生，为学生全面发展奠定基础。

第四，要重视基础设施建设。在办学设施上，我们要积极争取上级教育行政主管部门的支持，抓住契机，努力完善学校的各项设施设备，营造优美的育人环境。

最后，要实事求是、开拓创新。学校的工作主要是由教育、教学、教研和后勤工作组成，在教学方面，必切实更新教育

理念，完善教学方法，引进来，走出去，把提升教学质量作为学校的生命线；在德育工作方面，要以人为本，以德治校，把师德、校纪和学风作为办学立校的根本；在教研工作方面，要强化教研队伍，加大教研投入，重在教研成果向实践应用的转化；在后勤方面，要进一步改革和完善后勤管理机制，整合资源、强化服务、实现保障。

总之，短短的的校长培训学习中，我汲取知识很多，也拓宽了视野，认识到了要办好教育，“理念”是前提，“团结”是基础、“敬业”是根本，“进取”是源泉。相信通过这次学习，不论是对于我个人的提高还是学校的发展，都具有巨大的促进作用。

共2页，当前第2页12

校长工作报告个人心得篇五

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范

围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

- 1、服务态度(回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口)

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其

实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带

来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！