

2023年工作报告中提升技能(精选6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

工作报告中提升技能篇一

这次在人力资源部的安排下经过两天的班组长安全培训，使我对班组概念、班组长的使命、任务、班组管理、以及公司安全管理等方面的认识都有了较大的提升。班组是公司的最小单位，班组管理是公司管理的基础，加强班组建设是公司组织变革的需要，是提高公司执行力的需要，是提升经济效益的需要，是保障安全生产的需要，是建设和谐企业的需要，是员工全面发展的需要。我作为物资供应部业务组组长，工作范围主要是整个公司生产所需原材料和辅助材料的管理。以前，工作重心只放在材料采购和签订合同等方面，对安全管理方面下的功夫不大。通过本次培训，今后我要进一步加强班组管理工作，特别是要加强安全管理工作。

- 1、认真开好班前、班后会，全面贯彻安全生产方针、政策，落实好具体安全工作。
- 2、进行安全教育、纪律教育，制止违章，努力形成本班组的安全文化“没有消除不了的隐患，没有避免不了的事故”。
- 4、安全管理必须做到分工明确，责任到人，建立健全的体系和责任制，要强化岗位工作效率，更强调全班整体有效的配合。
- 5、班组安全管理工作应该从“事后把关”。即侧重于事故发生的分析，从而吸取教训防止再犯；转移到立足于“事先预

防”，即对已定计划继续拧预先分析，找出潜在的各种隐患。

总之，安全管理工作只有起点没有终点，企业的生存发展成在班组、败亦在班组。我们要提高对班组建设的重视，把加强班组建设放在一个新的高度，高起点、高标准、严要求，切实做好班组管理工作。

工作报告中提升技能篇二

前几天公司组织了全系统的店长到上海参加学习培训，感谢公司领导对我的信任与帮助，给我这次学习的机会，通过此次学习培训，使我认识到自己在以后的工作中还需不断进取不断学习。努力提高自己的业务技能、工作质量、和服务姿态。

在此次学习培训中，我们不但学了营销理论知识，还学了技能与生活体验。使我深刻体会到此次学习培训的重要性。在今后的工作中，我将改变以往的工作思路，着力提高服务质量和水平，认真践行“与客户共赢”的服务理念，在平时工作中我会认真贯彻执行公司的有关精神，进一步解放思想，与时俱进，认真履行一名店长的工作职能，听取客户的意见，改善客我关系，从而提高客户的满意度，忠诚度。强化基础管理夯实发展根茎，深化队伍建设激发内部活力，注重思想文化推动企业发展。通过此次学习培训结合自身的工作我有以下学习心得。

一、市场

市场是一个企业的灵魂，任何一个企业的发展都离不开市场，谁拥有了市场谁就会得到发展的空间和生存。而市场又是由客户组成的，换句话说谁拥有了客户就得到了市场，而客户是要靠我们的真诚与优质的服务来赢得的。那么作为一名店长首先要了解市场，而且要了解市场特征，社会消费特征，消费群体。而我们兴化是具有水乡特色，社会消费在江苏适

中，兴化服装行业更是数不胜数，要想在这片有限市场空间中上求的发展，那就要我们充分挖出市场潜力。

二、品牌

首先我们要了解什么是品牌，品牌就是用于“识别”和“区分”某个产品的生产地和生产者，在同行竞争对手的产品和服务的区分。品牌是无形的，它的内涵体现在它的知名度、美誉度、市场表现、信誉价值。我们现在要以我就是品牌为主体，做好我们的服务品牌，让客户对我们的服务品牌得到认可。从而赢得市场。

三、服务

当今社会我们要从坐商中走出来，改变以往的营销方法，变成服务营销，而服务是无形特征却可给人带来某种利益的可供有偿转让的活动。服务营销的核心是服务理念，服务理念的核心是客户导向，它是建立在关系营销和客户满意理论基础之上的。而服务的价值在于服务的功能价值和服务的感情价值。所以说我们现在不是卖的产品而是服务。

四、存在不足

1、对自己工作要求不高，没有工作目标，找不到工作方向。总认为只要完成公司领导下达的工作任务。而其它的与自己无关。

2、在平时的工作中我基本按照自己的工作流程来进行，缺乏创新的思路和大胆的革新。今后我要努力使各项工作有新的起色。要不断创新工作思路。

3、是怕学习，缺乏学习主动性，和刻苦钻研的精神，总认为工作忙，没有多余的时间。没有工作目标，找不到工作方向。今后要加强业务理论知识的学习，提高个人素质，提高自己

的工作能力。

4、是团结协调组织能力不强，还需对姐妹们加强沟通，做好她们的思想工作，齐心协力完成公司下达的各项任务。

总之在以后的工作中，我将按照公司的意图开展工作，尽职尽责，真诚工作，潜心做事低调做人，以一颗平态的心、感恩的心，来回报公司领导对我的信任与支持。带领姐妹们同心协力把兴化女装店提高到一个新的高峰。因此，我会以20_年为新的起点，以求真务实的工作作风、以强烈的使命感、高度的责任感和敬业精神、脚踏实地地做好各项工作，完成公司下达的销售目标和任务。只要我们真心的付出，就一定能得到消费者长期的认可和信任，赢得市场，赢得信任。姐妹们让我们共同行动起来吧！回归到理性的状态中来，踏实干事，认真工作，我们的企业才会快速发展。我们的明天才会更加美好。

销售技能提升培训心得5

工作报告中提升技能篇三

5月4日—5月15日，我有幸参加了组织为我安排的办公室业务能力提升的相关培训。作为镇乡一名办公室工作人员，我倍加珍惜这次难得的学习机会。整个培训期间，我始终以满腔的热情全身心地投入到学习当中去，较好的完成了培训任务，感觉受益良多，收获颇丰。

一、培训的基本情况

这次培训分为两期，第一期是在巴南区委党校举行的公务礼仪培训，旨在进一步树立服务意识、规范公务行为。培训期间，老师就公务员个人形象塑造、公务员行为规范和公务礼

仪进行了系统地讲解，并对日常工作中容易忽略的细节进行了举例说明，这无论对大家以后的工作还是生活，都是一笔永久的财富；第二期是在重庆市教育考试中心举办的党政机关公文处理工作条例的培训，此次培训则是以提升办公室文秘工作者的文字写作能力为宗旨，以公文行文规范、常见公文写作为主要内容。在培训学习期间，秘书学会各位会长为我们讲解了机关公文处理工作条例、公文行文格式和几种常见公文写作的基本知识，并用具体实例加以分析阐述，深入浅出，寓教于理，使我对办公室工作有了更深层次的理解和把握。

这次培训的特点非常鲜明，具有很强的针对性和实用性。具体来讲，主要体现在以下几个方面：一是内容实。两期培训的内容都涵盖了办公室文秘人员常用且容易出错的内容，贴近办公室工作的实际，有较强的实用性。二是师资强。特别是第二个培训中的任群、李化德、郑敬东等老师，除了任市秘书学会会长，更是在重庆各知名大学任教授，任群老师更是任原市委副秘书长，所讲的内容都是他们工作实践经验的总结提炼，具有很强的权威性。三是管理严。培训期间，培训老师管理正规，要求严格，在培训期间采取不定时检查到场人员情况，没有安排休假，充分利用了培训的时间。

二、培训的主要收获

通过此次培训，主要有三点收获：

一是通过培训，让我对办公室部分工作有了系统地了解。以前日常工作地开展大多是对之前工作地延续，对于这种默认的工作方法却没有一个系统的标准进行评判。而通过这次培训，直观地让我看到了本镇办公室工作，主要是公文行文板块的优点与不足，我镇日常的公文处理基本都是严格按照新定国家标准的要求在执行，但是信函的处理却存在一定的问题，主要是公文纸张模板和格式处理不符合相关要求，拟向主席汇报商定再向主要领导请示。

二是通过培训，进一步开拓了视野。从培训老师的授课中，了解到了许多除培训内容之外的知识。尤其是第二期的培训，老师都曾是市领导秘书出身，在培训之余都会为大家讲解一些自身成长过程中走的弯路，历的艰辛，这些活生生的例子都或多或少延伸到了参训学员的工作盲区，肯定也为今后的成长提供了一定的帮助。

三是通过培训，激发了自身学习的热情。这次培训紧贴办公室工作实际，使我对公文写作有了一个系统综合认识的同时，也让我看到自身各方面知识匮乏，明白了要学习掌握的还有许多。参加这次培训的人员来自重庆各区县，他们大多工作多年，具有丰富的工作经验，和他们相比，我也了解到自身行业素质和业务能力方面还存在很大的欠缺。

三、今后的努力方向

多看，即在平时的工作中寻找方法、了解情况、掌握更多的知识和技能；多听，即善于倾听领导和同事的意见和建议，取长补短，改掉自己在工作和生活中一些自己没注意到的不良小习惯；多做，即要积累各方面业务经验，不断完善自身知识库，在以后的工作中，才能做到得心应手；多想，即要善于总结平时的工作，要勤于思考当前的工作模式是否得当，力争在每项工作中都能做到事半功倍。

在看到自身各方面不足的同时，我也清楚相对年轻便是我最大的优势。只要能立即抓紧时间，踏踏实实做好一切份内之事，时刻保持各方面有所进步，一定会有一个不错的明天。

今年2月28日，我参加了在县教师进修学校举办的全县小学语文教师业务能力提高培训会活动。期间，我听取了多位老师的讲座，虽然时间只有短短一天，但通过这次培训，我受益匪浅，心灵受到了很大的震撼。教师的报告精彩无比，语言幽默风趣，受到了全体老师的一致好评。会上掌声不断，高

潮迭起。使我倍受鼓舞，深感获益匪浅。通过这两次集中学习，我对教师这个神圣职业有了更深刻的认识，尤其对在新课改下如何当一名好老师和如何提高教师的专业素质及《中小学教师职业道德规范》有比较深刻的认识，特别对新形势下的教育教学改革工作，要求老师必须具备较高的政治业务素质，提高个人的综合素质，不断适应教育教学改革工作的需要。两位教授的从教经历和对教育的执著追求，给我们年轻教师很大的教育，让我们懂得什么是教育，怎样才能教出优秀的学生，让我们懂得“没有爱就没依法执教。通过这两次学习，我更加清醒的认识到，一定要依法执教，过去那种恨铁不成钢的心态，我们一定要纠正，我们一定要相信孩子，孩子有孩子的学习方法，他们各自接受新知识的能力也有所区别，我们一定要有足够的耐心来帮助孩子来学习，我们也不能因为自身的着急对孩子动粗，相信对于孩子的成长还是十分有利的。

一、一个好教师还必须十分重视“言传”外的“身教”。

要以自身的行为去影响学习，真正成为学生的表率使学生从教师身上懂得什么应为之，什人生中取得的宝贵经验，也可以向学生坦诚地公开自己的生活教训，使学生真正感受到你不仅是良师还是益友。

二、必须热爱自己的教育对象——学生。

教师应该是一位雕塑大师，能将样，才会在他们成长与发展的道路上有一个质的飞跃。总之，这两次培训我的收获非常大，虽然天气很炎热，但我觉得得到了如此大的收获，值得！除了集中学习，我还想利用业余时间来进行自身读书再提升自身的业务水平，使自己在各方面都有新的提升。教师业务能力提高培训心得体会今年2月28日，我参加了在县教师进修学校举办的全县小学语文教师业务能力提高培训会活动。期间，我听取了多位老师的讲座，虽然时间只有短短一天，但通过这次培训，我受益匪浅，心灵受到了很大的震撼。在培

训学习的每一天都能让人感受到思想火花的撞击与迸发，整个培训的过程就好像是一次“洗脑”的过程，给了我太多的感悟和启迪！同时又仿佛是一剂“兴奋剂”，给了我无限的工作激情和留下了太多的思索！

下面是我总结的几点体会：

一、语文教学要返璞归真。

现在的语文教学或多或少存在着费时多、收益不高、教师辛苦、学生乏味，老师讲得多，学生读书少，语文学习实效差，最终形成“课内损失课外补，老师学生都辛苦”的现象。这是因为教师在教学中已经背离了语文教学的宗旨。所以老师给我们指出：语文教学要返璞归真，要回归本位。要教给学生一生有用的语文。教小学生语文，就要手把手、实打实地教。要实实在在、简简单单、从从容容、轻轻松松地教语文。要因材施教，多安排学生参与活动，要符合儿童的认知规律，避免远离文本过度拓展，要能逐渐培养学生良好的学习习惯，使学习“自动化”。

二、学习内容丰富多彩、理论与实际相结合。

主讲老师们给我们授课的内容有小学作文教学指导、杜郎口有效教学、课堂教学问题的诊断与解决、美国教育启思录等理论知识和实际案例。有着丰富教学经验的老师给我们讲了小学作文教学指导，她首先给我们提了几个小问题：小学语文教学的新课程标准是什么？平时我们有没有作文教学计划？我们如何给孩子上作文辅导课？结果听课者多数不能答出，事实确实如此，在我们的教学中，多数人没有关注过这些，所以导致了力气没少费而得不到实效的结果。针对这种情况，老师为我们分析了小学阶段的作文教学现状，然后提出了应对的策略，听完她的课，我真是感慨万分，相信这节课会对我今后的教学很有帮助。

三、培训中学习一些优秀的课堂教学方法及教学反思能力。

主讲老师的语文课堂问题诊断与解决，使全体语文老师在这样的教研氛围中快速地成长起来，有效地促进了老师的教学评价能力和教学反思能力，也使自身学到教学方法与技能。这次培训无论是从思想上，还是专业上，对我而言，都是一个很大的提高。

各位名师结合自身的成长给我们做的一场场精彩讲座，为我们教师的健康成长又一次指明了方向，为了我们的教育，为了我们的学生，也为了我们自己，时时处处都要注重自己的师德修养和人格塑造，并加强自己的理论素养和专业技能的学习和提高，一切从实际出发，切实担负起教师应尽的责任和义务。培训给予我的是新理念，新思想，新方法。

通过这几天的培训，我开阔了视野，学习了很多的教育教学的新理念，新思想，从思想上受到了极大地鼓舞，这必将为我今后的教育教学工作起到很好的推动作用。不经一番寒彻骨，哪得梅花扑鼻香。”作为骨干教师培训对象，在今后的日子里，回到所在学校，我将用培训所获，积极研读新课改方面的教材，努力把理论与实践联系起来。大胆尝试参与式教学，及时记录课堂感悟，认真总结教学经验，继续学习有关新课改方面的知识，做一个新课改的浪潮中的“弄潮儿”。我悟出：课堂，不再是老师的天地，讲台，不再是老师的舞台。

为了解决财务部新进人员多，业务水平低的现状，财务部根据王董事长就今年财务基础工作必须达标的目标任务，制定了第一阶段为期一年集中开展每天一小时、每周半天的专业知识培训学习活动。通过学习培训提高服务技能，加强渝百家财务队伍建设，提高财务人员业务水平、综合素质和履行职责的能力。

在2月17日首次培训会上，集团财务部李部长进行了财务基础工作培训，信息部的石部长现场演示了宏业管理系统各项要点及用途，并结合实际进行了热烈讨论。每天学制度、学流程，在整个学习过程中，大家全神贯注、认真讨论，互相交流，加深了财务基础管理、宏业管理系统的了解，丰富了专业知识，提高了业务水平。

二是要加强业务技能和知识学习，提高专业知识更新和充电意识；

三是要加强政治理论学习，增强先进性意识；

六是要通过学习，增强事业意识、神圣意识、自豪感意识和使命感意识。

工作报告中提升技能篇四

知己知彼，百战百胜。采购员必须了解商品知识、品类市场现有价格、品类供需状况、本企业情况，供应商情、本企业所能接受的价格底线与上限，以及其他谈判的目标。

2. 只与有权决定的人谈判

谈判之前，最好先了解和谈判对方的权限。采购人员应尽量避免与无权决定事务的谈判，以免浪费自己的时间，同时也可避免事先将本企业的立场透露对方。

3. 尽量在本企业办公室谈判

采购员应尽量在本企业的业务洽谈室里谈业务。除了提高采购活动的透明度，杜绝个人交易行为之外，最大的目的其实是在帮助采购员创造谈判的优势地位。

4. 对等原则

不要单独与一群供应商的人员谈判，这样对自己不利。也就是说：我方的人数与级别应与对方大致相同。如果对方极想集体谈，先拒绝，再研究对策。

5. 不要表露对供应商的认可和对商品的兴趣

交易开始前，对方的期待值会决定最终的交易条件，所以有经验的采购员，不论遇到多好的商品和价格，都不过度表露内心的看法。让供应商得到一个印象：费九牛二虎力，终于获取了你的一点宝贵的让步！永远不要忘记：在谈判中的每一分钟，要一直持怀疑态度，不要流露与对方合作的兴趣，让供应商感觉在你心中可有可无，这样比较容易获得有利的交易条件。

6. 放长线钓大鱼

采购人员要避免先让对手知道我公司的需要，否则对手会利用此弱点要求采购人员先做出让步。

7. 必要时转移话题

若买卖双方对某一细节争论不休，无法谈判，有经验的采购人员会转移话题。或暂停讨论喝茶，缓和紧张气氛。并寻找新的切入点或更合适的谈判机会。

8. 谈判时要避免破裂，同时不要草率决定

有经验的采购人员，不会让谈判完全破裂，否则根本不必谈判，他总会给对方留一点退路，另一方面，采购员须明了，没有达成协议总比勉强达成协议好，免勉强协议可能后患无穷。

9. 尽量成为一个好的倾听者

采购人应尽量倾听供应商的讲话,从他们的言谈及肢体语言之中,可以听出他们优势与缺点,也可以了解他们的谈判立场。

10. 尽量从对方的立场说话

成功的谈判都是在彼此和谐的气氛下进行才可能达成,在相同的交涉条件上,要站在对方的立场上去说明,让对方感到:达成交易的前提是双方都能获得预期的利益。

11. 以退为进

有些事情可能超出采购人员的权限或知识范围,采购人员不应操之过急,不应装出自己有权或了解某事,做出不应作的决定。此时不防以退为进,请示领导或与同事研究弄清事实情况后,再答复或决定也不迟。草率仓促的决定通常都不是很好的决定,智者总是先深思熟虑,再作决定。

12. 交谈集中在我方强弱点(销售量、市场占有率成长等)上

告诉对方我公司目前及未来的发展及目标,让供应商对我公司有热忱,有兴趣。不要过多谈及我方弱弱点,一个供应商的谈判高手会攻击你的弱点,以消减你的强项。

13. 以数据事实说话,提高权威性

无论什么时候都要以事实为依据。事实主要是指:充分动用准确的数据分析,如销售额分析,市场份额分析,品类表现分析,毛利分析等,进行横向及纵向的比较。

14. 控制谈判的时间

预计的谈判时间一到,就应真的结果谈判离开,让对方紧张,做出更大的让步。可是能的话,把他的竞争对手也约来谈,让你的助理故意进来告诉下一个约谈的对象已经在等待。

15. 不要误认为50/50最好

谈双赢，有些采购人员认为谈判的结果是50/50最好，彼此不伤和气，这是错误的想法。

有经验的采购人员总会设法为自己的公司争取最好的条件，然后让对方也得到一点好处，能对他们的公司交代。所以说永远要求那些不可能的事情。对于要谈判的事，要求越离谱越好。说不定和供应商的实际条件比较吻合。

工作报告中提升技能篇五

为期10天的*年班组长以上管理干部综合能力提升培训即将落下帷幕。通过学习，对公司的规划和展望有了更深的理解，一方面最直接的收获，使我在工作中准确定位，并且深刻认识到“有为才有位”。通过学习我的思想站到了新的高度，拥有了审视自己工作的新视角。使我对本职各岗位工作的理解更深了，不仅要落实上级布置的工作，更要创新地完成好工作，我们每一位校级领导也应有自己的工作风格，这样才能创造性地去干事、干好事。

我深深感受到只有自己有能力和有作为，才能适应自己的工作岗位。因此我必须不断提高自己的各方面的素养，适应教育新形势下的岗位要求。今后我要从以下几个方面严格要求自己。

1、加强学习。首先要提高认识，加强学习，要端正态度踏踏实实学，要在分析比较中学，并做到学以致用。要加强自身素养，就是要学习理论、学好政策、学习业务、学习技能，让学习成为一种习惯。

2、注重修养。在培训班中王瑜老师，讲到管理者要：德才兼备，以德为先。我也认为，在工作中，时时处处要做到“慎”，这是对工作的负责，更是对自己的负责。“慎重

行事”就必须做到周密计划，做到业务精良，做到品行端正。

3、求真务实。这四个字是经常挂在我们每个人嘴边的，培训中王瑜老师讲到的“制度是执行之母，执行是制度之义”很好地诠释了“求真务实”。我们积极营造求真、务实、上进的学术研讨氛围，创造性地搭建各种人才成长的平台，。

本次培训内容丰富，课程设计合理，选题十分广泛，学习内容非常丰富；既有管理知识、会计基础知识、全面预算管理、法律知识、班组建设等方面的管理知识和专业技术培训，又有中石油垫江作业区现场观摩学习和拓展训练。

总之我有幸参加*年班组长以上管理干部综合能力提升培训，使我受益匪浅，让我在各个方面都提高了认识，我以此为新的契机与起点，在今后的工作和学习中不断调整自己、提高自己，争当一名合格的鼎发人。

工作报告中提升技能篇六

管理人员技能作为企业的中坚力量,其管理能力的高低直接影响企业的安全、稳定生产和效益。下面是爱汇小编给大家整理的员工管理技能提升心得，供大家阅读！

11月初，我有幸参加了xxx供电局举办的2017班组长管理技能提升培训班。为期三天的短暂培训使我学有所获，体验了一段难忘的培训经历。

在此期间，我主要学习了团队建设与管理、执行力训练、压力与自控管理的基础知识。团队建设主要讲述了团队的核心内涵：分工明确、各尽其职；协同作战、共达目标。说明只有团队才能取胜，并具体介绍了领导团队的“道”与“术”。沟通管理主要从有效沟通的要素、策略、沟通的心态及目的、形式等方面讲述了沟通常用的技巧。执行力训练通过对

于“执行力”的反思、塑造团队管理者的领导力与沟通力、打造高效执行团队、问题发现与解决的8d模式四个模块阐述了企业班组长执行力的六大支柱，说明了执行力=执行能力+执行态度。压力与自控管理则是从压力的来源、压力评估、消极思想的根源等方面讲解了如何驾驭情绪、缓解压力。通过培训我不仅掌握了基本的管理技能技巧，更重要的是开拓了视野，提升了认识。

一个班组就是一个团队，而班组长则是这个队伍的‘领头羊’。如何提高班组凝聚力、打造一个团结协作、高效执行的团队，班组长的作用至关重要。在今后的班组管理工作中，我将学以致用，注重人本管理，加强有效沟通，提升执行能力，为进一步做好班组建设工作不断努力。

一、不断提高自身素质，塑造具有个性的魅力班主任。大家都知道，班主任的一言一行，对学生都会产生巨大的影响，所以，班主任应对教育对象实施影响的同时，不断地完善自己。必须不断地学习有关知识，在实践中总结经验，提高自身素质，才能严于律己，以身作则，在学生中树立一个实实在在的榜样。

二、班主任要走进学生的心灵

作为班主任是班级的组织者、教育者，所以作为一个班主任要善待每一个学生，做好与每一个学生的接触，缩短师生间的心理距离，与学生“打成一片”。注意发现学生身上的优点进行因材施教。对学生要注意语言分寸，多鼓励学生，树立学生的自信心做到你尊重他，他才会尊重你。这样才能搞好师生关系。

三、充分利用班会的教育功能。班会除了班主任总结一周的班级情况，充分发挥学生的主动性和能动性，引导学生组织与开展内容丰富、形式多样的班会活动，体现学生的主人翁地位。学生通过参与班会活动，增进同学间的互相了解，同

时提高了班集体的凝聚力。在班会课上我还注意观察学生的表现，从另一个侧面了解学生的想法，为实施有的放矢的教育做更好的准备。

班主任工作繁琐的，平凡的，但意义却很重大。这次学习，让我受益匪浅，今后的班主任工作中我一定会不断的反思总结，不断地提升自己的能力。

中心给我们又一次的做管理能力提升的培训，心中很是感激，并以锱铢必较的态度尽力去吸收和消化其中的内容与精髓，班组管理能力提升培训心得体会。科室魏经理也和我们说过：做好服务是我们服务人员必备的素质，外省10086已经开始做交叉营销的呼入服务了。而我们目前还只是做呼入服务的工作，在这样的条件下没有带领团队做到该达到的服务水准确实需要拷问我们的管理和执行有效力。带着这样的困惑和疑难，我们参加了这期两天的管理能力提升培训。在吴极老师的引导下，去探索班组管理中的奥妙与乐趣。

吴极老师和我们说的第一个管理要素：每一个人都是充满智慧独一无二的个体。告诉我们通过什么样的方式去相处，挖掘出个体身上所含有的特质，让个体的潜力得到极大的发挥。而作为一个最基本的带队人，我们的角色定位也很重要。我们要了解到我们的定位是：团队组织者。如何组织大家更好的去完成任务，达成公司的绩效目标，这是非常重要也是非常需要攻克的一个课题。

吴极老师非常细致的给我们分享了他几年来在全国各个呼叫中心获得的一个先进的管理信息，管理的闪光点。把研究成果通过他对班组管理思路的梳理；班组管理方法解析；班组管理关键点分析事无巨细，毫无保留的全部通过一个个现场生动鲜活的互动方式让我们吸收，其中有包括如何沟通，调动，有效总结等。

给我印象最为深刻印象的是如果做好早班会这个课题的实战

演练。听吴老师讲课之前，我们也知道早会是每天上班的重要开始，然而如何有效利用确实是个值得深入探讨的课题。吴老师使用罗盘指引的方式让我们了解到其中的精妙之处。五个团队，每个团队都有非常精彩的过程展示。这些展示充分体现了我们呼叫中心现在10086呼入团队现有的早班会的精华部分。每一个团队展示完毕之后，老师让我们自己互评优劣。之后老师给予一个客观中肯的好建议。我认为其中的点评部分确实是我们需要很好掌握的东西。

如：点评一、一天一个主题，下一天的主题和昨天的主题必须有衔接。这样的交班过程就像让我们听评书的一个过程：预知详情，请看下回分解的范，很有意思。点评二、先提醒大家早班会得几个内容，先概括后详细点评重点。点评三、用词要精准。最后老师给我们走过街开早班会必须的思考：1、今天早班会的重点是什么？2、是否有清晰的主题？3、激励的实际和激励点有哪些？4、如何营造氛围？5、时间布局：三个三分钟，一个一分钟！而操作上的关键点是：1、用词要关注语速；2、内容与内容之间要有关联性；3、模块与模块之间要有递进行；4、激励表扬一定要具体化；早班口号是必须的。多总结今天做了什么，事前多思考为什么！