

# 最新小学生语言艺术课教案有哪些(模板5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 自我介绍以及工作总结篇一

【工作总结导语】为大家提供教科研工作总结以及来年计划，如果你有这方面的写作需求，相信本文内容能为你起到参考作用。工作总结以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编整理的文章，仅供参考，希望能够帮助到大家。

本学期我校教科研工作，坚持以用心稳妥地推进课程改革，切实提高教学效益为主题，在“科研为先导”的旗帜下，进一步加强学习与研究，不断更新教育理念，深入研究教育教学理论，紧紧围绕新的学科课程标准，透过多种形式、多个层面的课题研究活动，帮忙教师改变传统的课堂教学方式，优化学生学习策略，重视培养学生的创新精神与实践潜力，提高课堂教学效益，学校教科研工作在全体教师的共同努力下，转变观念，取得了必须成绩。

### 一、指导思想

以《新的课程标准》为指导，认真研究课标和基础教育课程改革理论，探索实施与新课程相应的教学方式和方法，贯彻执行崇尚创新的工作精神及用心开展教研活动的要求，加强

教学研究如教学管理。在“教书匠”、“经验型”向“学者型”、“科研型”转化过程中，迈出了坚实有力的第一步。

## 二、主要工作

### 1、加强理论学习，提高教师理论水平。

我们认真组织课题组教师学习相关的教育科研理论知识和课程理论知识，做好教师业务学习的改革工作。本学期，我校围绕新课程实施中的一些具体课题，如课堂教学策略、学科专题研究等。邀请市教研室、教科室的专家来校作教科研知识讲座，并邀请了首席教师徐瑞芳校长来我校就教师专业化发展做了专题讲座。透过学习、培训、研究、交流等多种途径，努力建立一支师德高、善创新的教科研教师队伍。

### 2、课题研究与各类公开课整合。

为推进教学研究与新课程改革，学校开展了各类公开课活动：研究课、优质课、示范课、汇报课等。各课题组成员能将自我承担的公开课与各自研究的课题结合起来，在公开课中落实课题研究的措施，体现课题研究的特色，充分发挥课堂作为课题研究的主阵地的作用。

教研组长及为教科室组长。在期初制定教研组活动计划时，明确了本教研组研究课题，根据本组成员所承担的研究课题状况，围绕学校的课题，落实研究方向。在公开课研讨、备课组活动等教研活动中，课题研究被作为一个重要的资料进行，主要分析研究措施的落实，实施的效果、经验与存在的问题等资料。

本学期，我校遵循“问题即课题”的原则，各教研组根据学科特点，在学期初定出自我的教研专题，数学组的“问题解决意识”、低年级语文组的“写字教学中如何培养学生的观察潜力”、高年级语文的“阅读教学中如何培养学生读中感

悟的潜力”、英语组的“英语课堂教学实效性研究”、自然学科的“实验课中实验观察的指导”，还有其它学科也分别根据实际教学制定出了教研专题。各教研组每周一次教研，教研活动资料要围绕自我的专题进行活动，学期末撰写专题论文，根据论文的质量，学校评选出一、二、三等奖，对教师进行奖励。

### 3、全体教师撰写反思、随笔，构成浓厚的氛围。

全体教师撰写教学后记和反思，学校每月由教研组长进行月查，期中和期末由教导处进行检查。透过写教学反思和后记，不仅仅提高了教师的理论水平，而且在总结和反思的过程中，教师的教学行为更加规范，教学更具有实效性和针对性，提高了教学的质量。

建设一支高素质的教师队伍是兴校之本。针对学校开展教科科研工作的实际状况，我们从学习理论入手，要求教师每学期写好一篇自我的专题论文，要求中青年教师人人写心得体会。全校共收到了70多篇教师的校内的教学论文及十多篇获省、市级一、二、三等奖的论文。其中汤群教师的教育叙事《和孩子聊会闲话》在《胶州教育》杂志第五期刊出。提高教师素质的又一个重要途径是课题研究。没有课题，就无所谓教育科研，更谈不上“科研兴校”。在学好理论的同时，我们用心支持、鼓励和组织广大教师参与课题研究，在教育教学中勇于开拓，不断创新，超越自我。我们要求教师人人参与课题研究，因为教育活动虽有规律，但这些规律在不一样条件下的运用会有很大不一样；教学有法，但无定法；教育经验的借鉴也得透过自身的实践和研究加以改造消化，使之成为自我的经验，才能收到预期的效果。因此，只有参与教育科研，才能提高教师的教育教学水平 and 潜力。我们以课题为抓手，将骨干教师团结在一齐，共同学习，共同研究，共同提高，这样能够聚合一批人，带动一批人，培养一批人，推出一批人。

#### 4、培养教育科研意识。

对教师而言，科研意识就是对教育教学活动的追求和探索，是运用教育教学理论指导教育教学活动的自觉性，是对所从事的教育教学活动一种清晰而完整的认识，基于上述观点，我镇各校注意在提高教师的教科研意识方面下功夫。(1)转变观念，提高教师教科研意识。以前，学校大部分教师对教科研漠不关心，认为教科研是专家的专利，自我把书教好就行了。针对这种认识，我校领导多次召开会议强调教科研的好处，揭开教科研神秘的面纱，指出现代社会要求教师务必搞好教科研，搞好教科研是指导教师走进新课程，以及教学改革成败的关键。并把教科研工作纳入教师量化管理，逼着教师改变过去的看法，增强教科研意识。(2)提高教师素质，增强教师教科研意识。我们对教师素质的要求不仅仅停留在提高学历，训练教学基本功。而是对教师提出更高的要求。要求教师对自我所从事的事业自觉地去追求探索和研究。为此，我们多次请有关人员教师进行教育科研的培训。提高了教师进行教育科研的潜力。

本学期我校教科研工作，坚持以用心稳妥地推进课程改革，切实提高教学效益为主题，在“科研为先导”的旗帜下，进一步加强学习与研究，不断更新教育理念，深入研究教育教学理论，紧紧围绕新的学科课程标准，透过多种形式、多个层面的课题研究活动，帮忙教师改变传统的课堂教学方式，优化学生学习策略，重视培养学生的创新精神与实践潜力，提高课堂教学效益，学校教科研工作在全体教师的共同努力下，转变观念，取得了必须成绩。

#### 一、指导思想

以《新的课程标准》为指导，认真研究课标和基础教育课程改革理论，探索实施与新课程相应的教学方式和方法，贯彻执行崇尚创新的工作精神及用心开展教研活动的要求，加强教学研究如教学管理。在“教书匠”、“经验型”向“学者

型”、“科研型”转化过程中，迈出了坚实有力的第一步。

## 二、主要工作

### 1、加强理论学习，提高教师理论水平。

我们认真组织课题组教师学习相关的教育科研理论知识和课程理论知识，做好教师业务学习的改革工作。本学期，我校围绕新课程实施中的一些具体课题，如课堂教学策略、学科专题研究等。邀请市教研室、教科室的专家来校作教科研知识讲座，并邀请了首席教师徐瑞芳校长来我校就教师专业化发展做了专题讲座。透过学习、培训、研究、交流等多种途径，努力建立一支师德高、善创新的教科研教师队伍。

### 2、课题研究与各类公开课整合。

为推进教学研究与新课程改革，学校开展了各类公开课活动：研究课、优质课、示范课、汇报课等。各课题组成员能将自我承担的公开课与各自研究的课题结合起来，在公开课中落实课题研究的措施，体现课题研究的特色，充分发挥课堂作为课题研究的主阵地的作用。

教研组长及为教科室组长。在期初制定教研组活动计划时，明确了本教研组研究课题，根据本组成员所承担的研究课题状况，围绕学校的课题，落实研究方向。在公开课研讨、备课组活动等教研活动中，课题研究被作为一个重要的资料进行，主要分析研究措施的落实，实施的效果、经验与存在的问题等资料。

本学期，我校遵循“问题即课题”的原则，各教研组根据学科特点，在学期初定出自我的教研专题，数学组的“问题解决意识”、低年级语文组的“写字教学中如何培养学生的观察潜力”、高年级语文的“阅读教学中如何培养学生读中感悟的潜力”、英语组的“英语课堂教学实效性研究”、自然

学科的“实验课中实验观察的指导”，还有其它学科也分别根据实际教学制定出了教研专题。各教研组每周一次教研，教研活动资料要围绕自我的专题进行活动，学期末撰写专题论文，根据论文的质量，学校评选出一、二、三等奖，对教师进行奖励。

### 3、全体教师撰写反思、随笔，构成浓厚的氛围。

全体教师撰写教学后记和反思，学校每月由教研组长进行月查，期中和期末由教导处进行检查。透过写教学反思和后记，不仅仅提高了教师的理论水平，而且在总结和反思的过程中，教师的教学行为更加规范，教学更具有实效性和针对性，提高了教学的质量。

建设一支高素质的教师队伍是兴校之本。针对学校开展教科教研工作的实际状况，我们从学习理论入手，要求教师每学期写好一篇自我的专题论文，要求中青年教师人人写心得体会。全校共收到了70多篇教师的校内的教学论文及十多篇获省、市级一、二、三等奖的论文。其中汤群教师的教育叙事《和孩子聊会闲话》在《胶州教育》杂志第五期刊出。提高教师素质的又一个重要途径是课题研究。没有课题，就无所谓教育科研，更谈不上“科研兴校”。在学好理论的同时，我们用心支持、鼓励和组织广大教师参与课题研究，在教育教学实践中勇于开拓，不断创新，超越自我。我们要求教师人人参与课题研究，因为教育活动虽有规律，但这些规律在不一样条件下的运用会有很大不一样；教学有法，但无定法；教育经验的借鉴也得透过自身的实践和研究加以改造消化，使之成为自我的经验，才能收到预期的效果。因此，只有参与教育科研，才能提高教师的教育教学水平 and 潜力。我们以课题为抓手，将骨干教师团结在一齐，共同学习，共同研究，共同提高，这样能够聚合一批人，带动一批人，培养一批人，推出一批人。

### 4、培养教育科研意识。

对教师而言，科研意识就是对教育教学活动的追求和探索，是运用教育教学理论指导教育教学活动的自觉性，是对所从事的教育教学活动一种清晰而完整的认识，基于上述观点，我镇各校注意在提高教师的教科研意识方面下功夫。(1)转变观念，提高教师教科研意识。以前，学校大部分教师对教科研漠不关心，认为教科研是专家的专利，自我把书教好就行了。针对这种认识，我校领导多次召开会议强调教科研的好处，揭开教科研神秘的面纱，指出现代社会要求教师务必搞好教科研，搞好教科研是指导教师走进新课程，以及教学改革成败的关键。并把教科研工作纳入教师量化管理，逼着教师改变过去的看法，增强教科研意识。(2)提高教师素质，增强教师教科研意识。我们对教师素质的要求不仅仅停留在提高学历，训练教学基本功。而是对教师提出更高的要求。要求教师对自我所从事的事业自觉地去追求探索和研究。为此，我们多次请有关人员教师进行教育科研的培训。提高了教师进行教育科研的潜力。

## 一、学习研讨，全员参与

1、为进一步转变教师的教育观念，让所有教师的教育理念提升到一个新的层面，我校十分重视和加强教师的理论和业务学习，采用群众与自学相结合的办法，提倡写学后反思，让先进的教育思想牢牢扎根于每位教师心中，从而更有的放矢地指导自我的教学实践，更快更好地提高教师的专业知识。本学期，我们充分利用业务学习时光，继续组织教师透过各种途径、各种方式的学习，使广大教师对《课程标准》的要求有了新认识。学校组织教师观看有关新课程的理论录像资料，透过学习笔记、网络博客交流等系列活动，让教师的观念得到更新，知识得到长进，理论得到提升，真正做到学以致用，学有所长。鼓励教师撰写教学科研论文。

2、人人尝试做研究。本学期，学校以《运用“五环三步教学模式”

实现学生主体参与的实验研究》课题为切入点，来促进教师的专业成长。先学习，后尝试，努力做到将课题研究与平时的教学实践有机结合起来，确立“问题即课题、教师即研究者、教学即研究、课堂即实验室”的意识，让教师不断地对自我的教学计划进行评估与分析；对自我的教学行为进行决定与审视；对自我的教学结果进行反思与总结；对学生的品质、学习行为、学习方式进行剖析与探索。这一举措，有效地提高了教师的课题研究潜力。

3、搭建平台，深化教研。本学期学校透过网络平台定期开展网上教研活动，教研室和各课题组定期发表科研专题，透过学习、讨论，交流、互动，点评、小结。提高了教师网上教学科研的潜力，对“高效课堂”的改革，起到了有力的促进作用。

## 二、整体布局，构成课题研究规划

我校的课题研究工作依据我校的实际状况，按照轻重缓急，难易程度，明确主攻方向，全校整体布局，统一规划。构成三个课题组：子课题《小学班主任与班级管理研究》，市级课题《运用“五环三步教学模式”实现学生主体参与的实验研究》和《一日活动中幼儿良好行为习惯培养的策略实验研究》。各课题组在组长的带领下，认真制定研究课题方案，有计划的开展课题研究、并进行记录、总结，与展示活动。我们还坚持“立足课堂，营造特色，提高质量”的原则，以应用性课题研究为主，边实践，边研究，边总结，不断探索，并上升为理论，构成百舸争流的局面。

## 三、用心认真地开展课题研究和管理工作。

学期初，学校召开了科研会议，对课题进行了总结，同时对“十二五”规划课题作了展望。学校将继续根据办学方向和特色建设，在如何全面提高学生素质，提升办学质量方面作进一步的探索与研究。本学期我校对《现代教育技术与课

堂教学有效整合的研究》这项课题进行了研究，该课题将引领我校信息技术教学，以新颖的网络教学形式，激发教师学生利用网络资源自主学习意识与兴趣，从而提高教学质量。

教研室进一步加强市级立项课题研究和管理工作，实行课题组长负责制，定期召集课题组成员开展专题研讨，总结阶段成果，提高研究深度，在理论总结上力争档次，求提高；在实践中开展实验状况阶段性总结，务求认真落实。我们透过开展校级课题研讨汇报活动，查看资料、方案总结、听观摩课、展示实验成果等形式，加强对各级各类课题的管理工作。

#### 四、重视成果总结，提高科研品位。

1、每位课题研究教师都要有成果意识。在认真学习理论的基础上，做到学以致用，努力把理论与自我的课题研究结合起来，及时做好课题研究过程中的成果总结，撰写必须数量且有较高质量的课题反思、论文，不断提高认识，逐步构成自我的理论认识结构。本学期，教研室组织教师参加了各级各类科研科研成果的征集。

2、认真开展优秀论文的选送活动。对于上级主管部门组织的论文评比，教研室都将尽早通知每位教师，认真组织论文选送，加强对外推出的力度，争取论文发表和获奖率继续上升。

#### 五、存在的不足和工作措施

在越来越深入的课题研究中，我们自身的水平不能满足研究的需要，尤其在我们的学校“小课题”研究中就能够看出，理论知识不完善、研究工作缺乏思考、课题题目的不规范等问题突涌而至，可见老师们的科研潜力还亟待提高。同时我们部分老师的研究热情还不足，我们的创新精神还不够，我们研究的外部环境还不尽人意。

在下学期我们将更多地阅读教育刊物，多写写教学反思，以

进一步提高理论的素质，以理论来指导、武装我们的实践，指导我们的课题研究，真正使校园里有一股研的氛围，老师们一齐拿起智慧的钥匙打开这座一贯认为神奇的大门，跨过教育科研这座被视为高不可攀的大门，走进教育教学研究的行列，成为一名研究者。“向科研要质量，以科研促发展”已成为广大教师的共识。

总之，“学无止境、教无止境、研无止境”短短的12个字充分概括了我们教育科研的方向与精髓，唯有我们在这浩瀚的教海中乘风破浪、勇于开拓，才能在课程改革的礁石上激起一朵朵美丽的浪花！回顾本学年的教科研工作，虽取得了一些成绩，但还有很多地方需要改善、充实。在今后的工作中，我们要进一步营造全员参与的氛围，搭建展示才华的舞台，带给信息交流的场所，使我校的教育科研工作稳步前进。

### 一、认真钻研业务，努力提高课堂40分钟的教学效率。

在业务上我用心利用各种机会，学习教育教学新理念，用心参加教研活动，潜心钻研教材教法，认真备课、认真上课，坚持不懈地进行“自我充电”，以提高自我的业务理论水平。课堂上，我把学到的新课程理念结合本班实际，努力贯彻到课堂教学中去，以期提高课堂40分钟的效率。课余，我经常与同事们一齐探讨教学过程中遇到的各种问题，互相学习，共同提高；我还结合实际教学撰写一些自我平时的教学反思等等。从中，我更是感受到了学无止境的道理。要充分发挥课堂教学这个“主阵地”的作用，提高课堂40分钟的效率，我们要与时俱进，坚持不懈地学习探究教学新理论新实践。

### 二、关爱学生与严格要求相结合，尽量使每一位学生进步。

亲其师，才能信其道。在平时与学生接触的过程中，我不以“师长”自居，尽量与学生平等交往，建立“朋友式”的深厚友谊，努力关爱每一位学生的成长。与学生多谈心，帮忙学生解决学习上与生活上的各种困惑。同时，应对个别调皮的学生，

也实行严格要求、正确导向的办法，让他们树立起正确的荣辱观。课堂教学，纪律是提高课堂效率的重要保证。应对各层次的学生，我既要关爱大部分学生，又要应对个别不守纪律的捣蛋分子实行严格要求。课堂上，我尽量做到分层施教与个别辅导相结合；课余，我让优秀学生与“学困生”实行“一帮一”结对子，互帮互助，共同提高。一学期来，学生们原本薄弱的基础，逐步得以夯实，学生的学习成绩有了稳步提高。

### 三、创新评价，激励促进学生全面发展。

我们把评价作为全面考察学生的学习状况，激励学生的学习热情，促进学生全面发展的手段，也作为教师反思和改善教学的有力手段。对学生的评价，既关注学生知识与技能的理解和掌握，更关注他们情感与态度的构成和发展；既关注学生数学学习的结果，更关注他们在学习过程中的变化和发展。抓基础知识的掌握，抓课堂作业的堂堂清，更多地关注学生已经掌握了什么，获得了那些进步，具备了什么潜力。使评价结果有利于树立学生学习数学的自信心，提高学生学习数学的兴趣，促进学生的发展。

### 四、认真批改作业，布置作业有针对性，有层次性。

对学生的作业批改及时，认真分析并记录学生的作业状况，将他们在作业过程出现的问题做出分类总结，进行透彻的讲评，并针对有关状况及时改善教学方法，做到有的放矢。

总之，一学期的教学工作，既有成功的喜悦，也有失败的困惑，虽然取得了必须的成绩，但也存在不少的缺点，如对新课改理念的学习和探讨上、信息基础教育上、自我的教学经验及方法等方面有待提高。本人今后将在教学工作中，吸取别人的长处，弥补自我的不足，力争取得更好的成绩。

## 自我介绍以及工作总结篇二

为了更好地把我校的卫生工作推向一个新的台阶，统一认识，同心协力，以学校的常规卫生为突破口，切实加强学校卫生工作的领导强度和管理力度，取得更好的成绩。

一、积极做好宣传教育工作，统一思想认识。

通过宣传橱窗、黑板报、主题班会、广播讲座等各种渠道，传达上级有关文件精神并进行反复宣传教育，要使大家认识到，卫生工作是学校工作的一个重要组成部分。

二、健全各项制度，明确分工。

为了使学校卫生工作具体化，我们要努力从以下六方面着手，展开工作。

1、对教师的个人卫生：

a□穿着打扮大方得体，言谈举止文明高雅；

b□办公室布置整洁美观，办公用品摆放整齐；

c□每个教师做到“四不”，不随地吐痰，不乱倒污物，不吸游烟，上班不佩带首饰。

2、对教室的卫生要求：

a□窗明几净；

b□地面干净无痰迹；

c□墙面洁白无污点，无蛛网；

d□黑板每天安排值日生擦洗干净；

e□课桌椅排放整齐，做到横直竖齐；

f□劳动用具统一排放在指定地点。

3、对包干区的要求：无灰尘、无纸屑、无痰迹、无烟蒂、无瓜皮果壳，草坪里无杂草、无杂物，并每天检查打分。

4、做好学生的卫生保健工作：

a□加强体育锻炼，提高学生的身体素质；

b□做好常见病、多发病及季节性流行病的防治工作；

c□本学期开展健康教育讲座及播放相关录像，培养学生健康的生活方式和良好行为习惯。

d□严格作息制度，保证小学生每天10小时的睡眠时间。

5、对食堂的卫生要求做到：

a□完善食堂的卫生设施；

c□食堂的餐具要及时消毒，隔离贮存；

d□做好防鼠、灭蝇工作。

三、积累资料，分类装订，及时进行统计分析。

每学期对学生健康监测数据进行整理，使用《学生健康分析》统计软件对学生体检数据进行处理分析，填好《学校卫生档案》，并及时做好资料的上报和归档工作。6月底及时把报表报予市卫生防疫站和镇中心卫生院。

## 自我介绍以及工作总结篇三

以“以人为本，狠抓常规，规范发展，提高质量”为工作思路，以教育局及学区的精神为指导牢固树立和全面落实科学发展观，重点抓好教师师德、学校德育、教学质量、三方面工作，使他们相辅相成，努力做到“教师发展，学生发展，学校发展”，真正办一所群众满意的优秀学校。

### 二、工作目标

- 1、实施师表形象工程，继续弘扬勤思、敬业、奉献、争先的精神，努力建设一支师德高尚、业务精良的教师队伍。学年末拟评选2-3名师德标兵。
- 2、加强校本教研，发挥中心教研组的指导和骨干教师的引领作用，促进教师业务水平的再提高。
- 3、开展德育教育活动，陶冶学生情操，激发学习兴趣。结合国庆节开展红歌会活动让每一位学生都能唱红歌，都会唱红歌，掀起爱国爱党的新高潮。
- 4、把安全工作放在首位，牢固树立“安全无小事，责任重于泰山”的思想，加强师生的安全知识教育。杜绝事故隐患，确保师生安全。本学期拟搞应急演练和安全知识讲座各一次。
- 5、巩固幼教成果，使幼教工作上档次。

### 主要工作及措施

#### 一、学校管理工作：

1. 宗旨：加强师德建设、以人为本、依法治校、师生共进、和谐发展

2. 思路：以人为本、全员参与、集思广益、众志成城

3. 以教育局考核评估为依据完善学校的考核考评方案，在教师民主参与的基础不断激发教师的工作热情，激发全体教职工的使命感、责任感、危机感。

4. 学校领导班子从思想上高度重视学校管理达标工作，以精细化、制度化为切入点，不断加强日常管理，使各种管理行为规范。

## 二、学校教师队伍建设：

### 1、干部队伍建设

### 2、教师队伍建设

一是加强教师队伍的政治管理、师德建设，开展师德系列活动。学高为师，德高为范。通过政治学习等形式加强师德学习，使教师团队有一种艰苦奋斗的创业精神、团结拼搏的协作精神、严谨求实的科研精神、不断进步的进取精神、不求索取的奉献精神。

二是加强业务理论学习，增强读书学习的自觉性和主动性，把提高教师素质作为校本研训的重要内容。号召每位教师读一本好书，写好心得体会。通过网络等多种途径提高自身文化素质。

三是加强教育理论的学习，因为没有教育理论作基石，教师的专业发展是走不远；如果不学习就缺乏应有的教育理论素养，教师就没有审视教育现象所需要的分析工具，教师就不能从教育现象中捕捉到有价值的东西，只能从教育现象到教育现象，而不能站在理论的高度去分析、审视教育现象。要求每位教师结合自己制定的学习计划写好学习笔记，学校将定期检查。

3. 加强班主任培训工作。学校最少每月进行一次培训活动把培训工作落到实处。

### 三、学校德育工作：

1、在学校工作中，我们牢固树立“德育无小事、事事皆育人”的理念，让德育渗透到我们学校的每一个角落、让每一个角落都在闪光，让每一面墙壁都会说话。

2、在学校德育工作中我们以学生行为规范养成教育为重点，继续开展学生一日文明监督岗活动，从学生日常行为开始，从一点一滴做起，使养成教育真正落到实处。彻底实现“视线之内无脏、乱、差”。

3、努力办好“家长学校”，不断加强社会、家庭学校三者之间的联系和沟通，为学校发展构建良好的社会环境氛围。

### 四、学校教学工作

全面落实课程计划，严格按课表上课，按教学进度、备课内容上课，提前候课，准时下课，每天按时处理学生的作业，不体罚和变相体罚学生。“以教学为中心，质量为核心，”围绕如何进一步提高课堂教学效果，大面积提高学生的学习成绩这一中心，抓住如何加强课堂教学的组织，如何调动学生学习积极性，如何启发学生的思维，如何巩固学习效果等现实问题积极开展教学研究工作，使教研工作能够重实际，有实招、出实效。提倡教师合作备课，形成集体智慧。做到功在课前，利在课上，思在课下。抓好“备、讲、批、辅、考、思”六个环节，优化教学过程。

### 五、校本研修工作

科研兴校，能通过教研活动解决我校的实际问题，使形式化的教研转变为有效的为教学服务的活动。

1. 要求各组根据我校的实际情况认真制定教研计划，整个学期的计划要有紧密的联系性。
2. 每一次教研要确保教师都有所收获，突出实效性。
3. 学校领导要深入教研组参加教研活动。

## 六、安全教育警钟长鸣，做到防范于未然。

(1) 安全工作要警钟长鸣。要把安全工作在心上抓在手上，落在行动上，严格管理严格监控，做到日日查。实行24小时值班，确保学校财产万无一失。

(2) 利用队室设立的安全教育宣传栏，定期对师生进行安全知识教育，建立安全防范责任制。结合身边事例在师生中开展安全知识讲座，特别是对学生的交通、活动、体育课等校内的安全工作保持高度的警惕和足够的认识。常抓不懈。拟在九月底开展一次师生应急避险演练。以提高师生的安全自救自护能力。

## 七、大力开展幼教事业，加大幼教资金投入加强室内外环境布置。有计划地逐步改善幼儿办园条件。实现幼教工作有新突破。

## 八、切实搞好后勤工作，使其服务于教学。

## 九、加强体卫工作。抓好两操一活动切实加强学生的体育锻炼，找好卫生工作设立卫生检查制度，开展评比工作对好的班级颁发流动红旗。

总之本学期要在重点工作上求突破，在全面工作上求发展，为全面提高教育教学质量勤奋工作、开拓进取。

# 自我介绍以及工作总结篇四

## 一、领导重视，齐抓共管

学校校长高度重视卫生工作，坚持亲自抓，并由副校长具体抓，班主任积极配合抓，把卫生工作列入重要议事日程，做到工作有计划，有部署、有检查、有总结。学校还成立了环保班评比小组，每天对各班的爱卫护绿责任区进行检查。同时加强保洁员管理，做到行政、师生、保洁员齐抓共管，形成合力。

## 二、责任落实，广泛宣传

### 1、抓责任落实

根据学校情况本着就近管理，分工到人的原则，学期初，学校调整了各班爱绿护卫责任区和各专用室负责人安排，将室卫生责任区绿化区划分任务，承包到人或班，制定具体要求，责任落实。要求值日生每天要认真做好3扫，学校不定期组织大扫除，使校园的每个角落时刻保持整洁。

### 2、抓检查评比

(1)学期初召开学校环保班评比员会议，调整值勤安排，讨论修订环保班评比细则。

(2)环保班评比员每天坚持对各班的爱卫护绿责任区进行定期和不定期检查，并把检查结果公布在学校日上，每周对学生的个人卫生进行不定期抽查(班级每天坚持晨检并做好记录)，每周一晨会课进行总评，及时给予表扬和批评，为做得好的班级颁发环保班流动红旗，该成绩作为期末考评文明班级及评优评先活动的一项重要内容。同时还要求各班组织学生进行环保章(星)考评，期末进行表彰。通过评比，使师生积极主动地参与到爱卫工作中，养成自律，文明、卫生的好习惯，

使卫生工作成为看得见，摸得着的实实在在的常规工作。

### 3、抓宣传教育

(1)学期初，学校利用晨会、教师会和全体师生重温中和小学卫生管理制度和环保班(星)评比细则，使广大师生认识到讲卫生光荣，不讲卫生可耻。

(3)本学期在校长的高度重视下，在全校积极推广新版眼保健操，通过观看视频、请医生进校培训、检查评比、举行新眼保健操比赛等形式，进一步规范眼保健操，保护学生的视力。

(5)3月是公民道德宣传月，同时，我市即将迎来省文明城市复评。为进一步弘扬道德新风，营造创建文明城市的浓厚氛围和整洁优美的社会环境，我校按照教育办的安排，2月28日上午组织四至六年段的全体师生开展了弘扬道德新风，创建文明城市家园清洁行动。同时以此为契机，各中队积极开展文明行动社区行志愿活动，如五1雷锋小队经常利用节假日到老人会打扫卫生，三1中队组织队员清扫社区卫生，为我市创建文明城市作贡献。

### 三、健康监督，疾病防治

1、积极配合防疫站做好各类传染病疫苗的预防接种工作，如3月份配合防疫站开展麻疹疫苗强化免疫活动，为了确保接种工作的顺利进行，省、市等相关部门领导多次到我校关心、指导，我校也加强组织，校长亲临现场指挥，从麻疹疫苗接种点的设置、接种流程、有序组织、接种注意事项等均做出了科学、细致的安排。各班班主任和辅导员老师分工合作，整个接种工作有条不紊地进行。

## 自我介绍以及工作总结篇五

今年是比较平稳的一年，在改革开放力度加大，全市经济持

续稳步发展的形势下，深化医院内部改革，深入挖潜，调整经营结构，扩大经营规模，进一步完善了医院内部经营机制，努力开拓，奋力竞争，坚持以提高效益为中心，以搞活经济强化管理为重点。

## 一、成本费用分析

本年度共发生成本费用xx万元，比上年度减少了，主要表现在：

(1)本年度药品消耗xx万元，卫生材料消耗xx万元，分别比去年的xx万元和xx万元下降了和。主要是受收入减少的影响，本年度药品收入达到xx万元，与去年持平。医疗收入达到xx万元，比去年减少了。

(2)本年度工资奖金及社会保障费xx万元，比上年度xx万元增加支出xx万元，增加了。

(3)本年度发生能源费支出xx万元。其中：耗电万度xx万元，用水吨xx万元，支付水费xx万元。本年能源费比上年度增加了xx万元。

(4)本年度计提房屋设备折旧xx万元，与上年基本持平。

(5)全年还发生电话费xx万元，差旅及交通费xx万元，印刷及复印费xx万元，购办公用品及消耗用物资xx万元，招待费支出xx万元，计量强检医疗废水监测证件年审等xx万元，宽带网及医保卡使用费，软件服务费xx万元，门诊及住院票据费xx万元，刷卡手续费xx万元，汽车加油保养保险养路费xx万元，垃圾清运费xx万元，购工装及医用图书报刊费xx万元等。

(6)本年计提董事长基金xx万元，推销上年待摊费用xx万元。

## 二、其他资金支出

(1)ct后续维护费，移机费xx万元。

(2)广告宣传及招牌制作费xx万元。

(3)设备维修及汽管安装、维修、保养、改造费xx万元。

(4)医疗赔偿支出xx万元。

(5)支付碎石及手外科上年度提成xx万元。

(6)门诊房屋改造装修支出xx万元。

(7)防水处理改造工程xx万元。

(8)本年度新增设备投资xx万元。

## 三、现金分析

本年度账面现金及银行存款余额xx万元，除定期存款户xx万元外，实际可用货币资金xx万元。本年共发生现金及银行存款流入xx万元。其中经营活动总流入为xx万元，收到银行存款利息流入xx万元。在经营活动总流入中，销售药品及医疗服务收入xx万元，占经营流入的，其他流入为。主要为财局防疫活动经费xx万元。

本年度发生现金流入xx万元。其中：经营活动流出xx万元，占；固定资产购置投资支出xx万元，占；房屋改造支出xx万元，占；污水处理工程投入xx万元，占；在经营流出中用于购买药品及材料支出xx万元，占经营流出的；用于职工方面支出xx万元，占经营流出的；ct维护以及移机支出xx万元。本年度实现利润总额xx万元，加年初的分配结余xx万元，期末账面未分

配利润为xx万元。

#### 四、改进措施

(1)加强物资管理，进一步做好物资的计划、采购、销售和库存工作。

(2)加强医疗专用设备的安全使用和维护管理。

(3)进一步建立健全财务管理管理，将财务核算进一步的细化，精确化，努力降低财务风险。

(4)加强财务监督及控制职能，进一步协调科室与财务关系，做好住院结算和门诊收费工作的管理。

(5)加强往来账目的管理，及时清欠回收资金，以加速资金周转，提高资金的利用率。

(6)节能降耗，努力降低成本，调动员工积极性。

### 自我介绍以及工作总结篇六

\_\_保险\_\_分公司自成立以来，一直以“服务第一，客户至上”为品牌定位和不懈追求。在公司的经营策略上，非常注重管理、服务、业务的共赢，专门成立了客服公司领导小组，由总经理任组长，总经理助理任执行组长，中层干部任督察，负责指导、监督、考核、处罚。随时发现客户服务中的问题和漏洞，及时有效地处理和解决，对出现服务质量问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务渠道更加畅通，服务流程更加简洁，为保证我公司的服务质量打下坚实的基础。

第二，强化制度，规范服务。

以客户为导向建立工作流程和制度是我们客户服务工作的一

大特色。我们坚持管理与服务相结合，一手抓管理，一手抓服务，最大限度地降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门现象，保证客服中心工作有序进行。建立客户服务手册，确定标准，明确权责，从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体要求。在与客户的所有工作环节中，从而树立统一规范的对外服务形象。加强与总部和分公司部门的沟通协调，建立快速服务机制，及时解决对外服务过程中的问题和困难，提高服务效率和质量。通过规范的服务和严格高效的管理，\_\_保险客户服务中心始终用自己的准则诠释品牌和服务的意义。

贯彻“快捷、高效、诚信、规范”的工作思路，强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\_\_保险专业诚信的服务品牌。

今年以来，公司经理室继续坚持业务发展与内部管理并重，实现了两手抓、齐抓共管的管理模式，带领全体客服人员团结奋进。客户服务管理取得了一定的成绩，客户服务水平也得到了根本性的提高。公司通过开展集中统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，推动从以政策为中心的服务向以客户为中心的服务转变，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司的可持续经营奠定了坚实的基础。客服部紧紧围绕公司整体发展目标，在做好本职工作的同时进行服务创新，体现在以下几个方面。

一是在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理，进一步完善相关管理制度。

从“强化内在素质，塑造外在形象”入手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队，必须有一支素质和技术过硬的服务团队。今年以来，我部着力完善制度，通过加大制度执行力度，不

断强化服务考核，进一步提高客服人员的综合素质。

强化服务意识，强化服务执行标准等方面对客服人员做一些强化培训，加强现场监督考核，现场检查，现场指导，并进行相应的处罚。通过一系列措施，柜面工作人员增加了操作的规范性，服务礼仪的执行也有了很大的提升，这也为我公司不断提升服务水平打下了良好的基础。

20\_\_年6月，总行举行全国柜面人员资格考试。我部全员参加考试，9人考试合格，持证率70%。柜面人员全国系统考试，加强了客服人员专业知识的学习，提高了客服部门的服务质量。

二、加强对业务制度的学习，树立执行观念，保证制度的全面有效执行。

为进一步加强公司业务管理制度的执行力，从制度上为业务发展提供有力保障，客服部认真梳理和收集了分公司选取的一些需要客服人员加强的文件和制度，制定了加强业务管理制度执行力的工作和学习。根据学习情况，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式对相关业务管理进行全面系统的学习，并要求所有参与者做学习笔记、参加测试、撰写学习心得。根据测试检查情况，要求各相关岗位写出整改报告。从自身做起，树立强化风险意识，确保这项工作全面有效开展，切实提高了遵循制度、依法合规经营的自觉性。

保险分公司自成立以来，认真贯彻保监局关于服务体系建设和服务创新的指导精神，始终坚持把国家利益放在首位，注重社会责任和客户利益。以下是保险运营人给大家的个人年终。

一是领导重视，组织有力。

\_\_保险分公司自成立以来，始终以“服务第一，客户至上”

为品牌定位和不懈追求。在公司的经营战略上，非常重视管理、服务、业务的共赢，专门成立了客服公司领导小组，由总经理任组长，总经理助理任执行组长，中层干部任督察，负责指导、监督、考核、处罚。随时发现客服工作中的问题和漏洞，及时有效地处理和解决，对出现服务质量问题的员工进行“轻、中、重”的处罚，确保服务渠道更加畅通，服务流程更加简洁，为保证我公司的服务质量打下坚实的基础。

第二，强化制度，规范服务。

以客户为导向建立工作流程和制度是我们客户服务工作的一大特色。我们坚持管理与服务相结合，一手抓管理，一手抓服务，最大限度地降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门现象，保证客服中心工作进行有序进行。建立客户服务手册，确定标准，明确权责，从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体要求。在与客户的所有工作环节中，从而树立统一规范的对外服务形象。

加强与总部和分公司部门的沟通协调，建立快速服务机制，及时解决对外服务过程中的问题和困难，提高服务效率和质量。\_\_保险客户服务中心通过规范的服务和严格高效的管理，始终用自己的准则诠释品牌和服务的意义。

贯彻“快捷、高效、诚信、规范”的工作思路，强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\_\_保险专业诚信的服务品牌。

会议结束前，总经理和副总经理做了重要讲话。总经理语重心长地说，这次教育活动的目的就是让你看清自己在哪里。你们是一线员工，和河企接触最频繁。你必须始终保持廉洁自律的工作作风，更好地为企业服务。这不仅是对我们的要求，也是对我们的关心。他说：“你们是农业发展银行的未来，是最有活力、最有前途的’团队。希望你能充分发挥自己的聪明才智，在今后的工作中取得一流的成绩！”。

认真整改落实。

## 1. 提升服务理念拓展新企业。

随着发行改革，业务范围不断扩大，业务种类增多。最近，在厅领导的安排下，我部对新疆三海保鲜库、农垦乳业等7家新企业进行了调研，并建立了项目数据库。

## 2. 适应业务发展，增加业务知识。

随着新企业的扩大和增加，我们面临着许多新业务和新知识。最近我部和办公室组织大家学习新出台的管理办法，银行承兑汇票，贴现，国际业务等相关知识。

总经理王迪也被我们活跃的气氛所感染，用最真诚的话语鼓励着我们每一位客户经理。

我做运营商的时间不长，和很多老手相比是新手。但这不是我能比别人差的理由。反而越是这样，我要比别人花更多的精力和时间学习，才能跟上大家的步伐。刚加入\_\_平台的时候，依靠自己吃苦耐劳、刻苦耐劳的态度，不仅熟悉了语音平台的操作和处理流程，也对\_\_设备的整个操作流程有了更深入的了解，让我在工作中更加得心应手。

但是，\_\_是为群众服务的窗口。作为一名普通的客服代表，我需要了解一些简单的技术和专业知识。更重要的是，我需要与客户沟通，回答他们的询问和问题。所以我更需要的是掌握全面的业务知识和良好的服务沟通能力。在平时的工作中，我研究各种新业务、新知识、新活动，充分理解它们的精神，并牢记在心。对于一些基本的业务知识，我经常翻出来看看，这样可以做到学以致用，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原材料，那么良好的服务和沟通能力就是熟练的厨师。只有高超的厨艺才能让原料表现出良好的品质和口感，服务也是如此。如果你没有良好的语言表达能力和沟通能力，

无论你知道多少，掌握多全面，你都只能在茶壶里煮饺子——你不能把它倒进你的肚子里。因此，我积极参加组织的各种服务知识培训，在网上学习相关服务和沟通技巧，并运用到服务工作中。

新部门客服。诚信，海尔总裁张瑞敏有一句名言：同等条件下，好的服务能赢得客户或“创造”客户；糟糕的服务会失去或“毁掉”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。作为客服中心的一名普通员工，我会更加认真地去寻找差距，并借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取长补短，让自己在客服中心茁壮成长。以“打造群众满意的窗口号”为旗帜，以“您的满意就是我的追求”为口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为宗旨”的方针，做好优质服务。自我管理，严格执行服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、办好事；以客户为中心，不断提高服务质量；确保使用“请”、“您好”、“有什么可以帮您的”、“有什么可以帮您的”、“请稍等”等十九个文明服务日常用语。严禁使用服务“禁语”；微笑服务，给顾客留下亲切、热情、语气柔和的好印象。同时，要注意各项规章制度的落实。除了做好学习之外，每个人都应该知道和记忆它们，并重点实施。强化内在素质，塑造外在形象，做好业务技能培训。为适应“服务大局”的要求，我坚持定期利用工作之余的时间组织业务知识学习，开展岗位培训活动，不断提高业务技能。同时做好新同志的“传、帮、带”，争取共同进步。与此同时，我们自身的素质也在不断提高，用我们的优质服务树立了一个优秀的服务品牌。

在与来电者交谈的最初几分钟里，我用心倾听来电者的信息，保持礼貌的态度，提高工作质量。在遇到投诉和反馈时，要了解来电者的所有要求，准确理解来电者的意思，抓住问题的中心，尽量避免谈不重要的事情，并做好相关记录，方便以后与用户联系，保障正常的工作状态。也要做好事后回访工作。当用户表示不满意的时候，我们要认真仔细的告诉他们，尽力为用户排忧解难，做到客户所急所想。

在不断的学习中，我发现我的生活丰富了很多，也很精彩。本来沉默寡言，喋喋不休，以前总是被人遗忘，被大家认可。但是由于自身性格缺陷，也错过了很多机会。所以在新的这一天，我会再接再厉，做得更好。

时间过得真快！转眼间，不知不觉已经在\_\_客服中心工作半年多了。回顾过去，展望未来，回顾这半年来的点点滴滴，博采众长，对我来说，没有最好，只有更好。

## 自我介绍以及工作总结篇七

在遵守科室各项规章制度的前提下，认真学习各种先进思想，开阔自己的视野，在科室主任和护士长的领导下，努力提高自己的思想觉悟和业务水平，认真开展并组织业务学习，用知识把自己武装起来，像一名优秀的急诊科护士迈进。

同时，我也积极地响应医院各部门的号召，踊跃参加医院组织的各项活动，不断提升自己，锻炼自己，如红歌会，义务献血，技能比武等等，丰富自己业余生活的同时，开阔了眼界，增长了见识，促进自己全面发展。

急诊科重症监护室是一个无陪护病区，我能够本着认真负责的态度为病人服务。生老病死是一个自然的过程，但是我能够换位思考，体会病人的身心痛苦，急家属之所急，忧病人之所忧，把病人当做自己的亲人，不怕脏，不怕苦，不怕累，尽自己的全部力量去挽救病人的生命，帮助病人，减轻他们的痛苦，时刻铭记：救死扶伤，才是我们的职责之所在！

重症监护室对护士的全面素质要求比较高，这就要求我们平日的工作必须更加努力，更加精益求精。思想觉悟要达到一定水平，业务技术更要一丝不苟。吸氧技术，静脉输液，心电监护这些常规技术一定掌握，尤其呼吸机的应用，气管插管术，心肺复苏术更是作为一名急诊科护士必备的技能。

平日里我能够认真巩固课本知识，工作中反复练习各项操作，争取做到熟能生巧，每一个月的业务学习也会准时参加，作好记录，并且积极参加各项技能比赛。在医院首届职工技能运动会上，获得单人徒手心肺复苏术二等奖，氧气筒氧气吸入技术二等奖。但是这些成绩只代表过去，我会更加努力，争取成为一名优秀的技术能手！

管理是一门艺术，是一门终身学习的课程。

在eicu工作期间，我能够以高标准要求自己，不迟到，不早退，严于律己，宽以待人，工作勤勤恳恳一丝不苟，尊敬老师，团结同事，对病人认真负责，真正的承担起一名急诊科护士该做的。无论何时何地，永远铭记，我是一名救死扶伤的白衣天使。

人生是一幅多彩的画卷，收获五彩缤纷的同时，难免会有一些差强人意的地方，工作中我也发现自己许多缺点和不足。

### 1. 业务不熟练。

例如呼吸机的应用，气管插管术，各式管路的护理等等，因为自己工作时间短，经验不足，难免会造成一些时间、资源的浪费。以后我会勤学习，多动手，争取样样精通。

### 2. 思想不成熟。

救死扶伤，挽救病人的生命，解除他们的痛苦，是我们每一个医务工作者义不容辞的责任。但是碰到病人及家属的不理解，不支持，我还是会烦躁，不够耐心，细心。以后的工作中我会多多提醒自己：要用一颗宽容、博爱的心，对待每一位病人，每一位家属。

### 3. 工作不精细。

细节决定成败。ICU的工作不比普通病房，急、危、重是它的特色。有时候忙起来，我就会“抱西瓜，丢芝麻”。比如微量泵用后不知道放回原位置，比如呼吸机过滤网忘记清洗等等。这些细节我以后会多多注意，争取每一项工作都做到位。

工作的大半年，充满酸甜苦辣。及时的总结经验教训，才能够轻松上路。人生旅途最美丽的风景，不是目的地，而是沿途的风景。希望自己能够勇往直前，奋勇前进，争取做一名优秀的急诊科护士，为急诊科的发展，为医院的发展，争光添彩！

## 自我介绍以及工作总结篇八

### 一、加强学习、转变观念、建设高素质的营销队伍。

目前，市场经理、客户经理素质参差不齐，部分人员对行业政策、工作流程、分析卷烟销售走势、客户指导等方面把握能力和水平相对较低，很难适应目前烟草行业发展的要求。为适应新的形式，客观上必然要求有一支业务过硬的营销队伍。

1、加强行业及涉外知识的学习、着力提高营销人员的综合能力。针对目前营销人员素质参差不齐的现状，营销部将进一步加强人员的培训学习。培训方式多样化：集体培训、知识竞赛、演讲比赛、自学等。内容广泛化：除行业政策、营销知识、法律法规之外，重点要求营销人员学习其他方面的营销知识，社交礼仪、语言沟通等；时间上提供较为充足的空间，充分发挥早晚例会、业余时间，保证每个工作人员有一个较为宽余的学习时间。使每个营销人员的才智在市场、工作中得到较好的发挥。

2、狠抓业务素质的提高，保证各项工作的顺利开展。随着网建功能的进一步推进，营销人员的工作质量的高低、服务水平的高低、经营指导的有效性直接影响着工作的顺利开展。

营销部将每月组织1-2次的营销人员培训和考试，重点以日常业务□v3系统的熟练操作、法律法规、行业政策、供货政策为重点。

二、深入市场，把握市场真实需求，提报第一手市场真实需求。

一是自6月份总量浮动管理实施以来，客户经理与客户总量商定核定后，客户对自主提报需求的意识大大降低，客户对市场的真实需求和总量浮动管理的认识产生了误区，导致在市场调研的过程中，发现客户对总量浮动和自主提报需求认识出现偏差。既有客户认识方面的问题、也有客户经理宣传和引导方面的问题。使市场的真实需求没有在订单预报中充分发挥作用。二是客户经理对总量浮动管理和自主提报需求工作没有很好的领会，导致在日常的宣传和引导出现问题。针对存在的问题将从以下方面进行着手整改。

1、营销人员、客户对总量浮动管理和自主提报需求要有个正确的、清醒的认识并加以区别开来。在今年的下半年里，将该项工作做为客户经理考核的一项重要指标。主要调查客户的知晓率、检查客户订单的自主提报数据为主要检查依据。

2、稳步推进“按客户订单组织货源”工作。客户经理预测准确率考核，重点以市场真实需求，前20个全国卷烟重点骨干品牌评价结果，新品牌的投放、销售、分析和预测等做为重点进行考核，提高客户经理把握市场的能力。由原来的总量预测准确率考核逐步放在单品牌的预测准确率上面来，特别是前20个全国卷烟重点骨干品牌。在保证去年同期销售量的前提下，力争单条价较去年的元/条，增长元/条，增长个百分点。

3、从“总量浮动管理”工作总体运行情况来看，客户经理与客户在总量商定工作中，客户经理对客户的历史销售数据和目前的供货政策没有很好的把握，产生了少数客户总量商定

过大或过小，在实际订购卷烟过程中出现月初、月末销售大起、大落，甚至个别客户不能及时订购到实际销售的卷烟状况。针对目前的这种状况，客户经理在总量保持不变的情况下，进一步调整商定不合理客户的供货量。杜绝月末部分客户无量无法订货，月初供货量增幅过大的状况。落实“市场需求基本满足，零售客户有所选择”的订单供货基本要求，不断提高适应市场的能力。按照兰州公司货源供应、紧俏卷烟供应管理办法，对零售户订货实行总量浮动管理，可合理控制销量上限，但不得规定销量下限，也不得按规格约定销量；细分零售户对不同品牌(品类)的需求数，形成对每一类零售户科学的合理定量并根据市场变化情况及时维护调整。通过合理定量，促进科学投放水平的提高，体现以市场为导向的投放原则。

4、“按客户订单组织货源”与“总量浮动管理”工作有效衔接并能顺利开展。县营销部要求客户经理对管辖客户的商圈类型、客户类别、销售状况等基本情况为重点去了解，为很好的把握客户的真实需求掌握第一手资料。做为日常考核客户经理的一项日常工作。错误地将以上两项工作有效开展对立起来。实行“总量浮动管理”是落实“按客户订单组织货源”的有效途径。

三、提高服务、强化管理、进一步完善客户关系管理。

为进一步建立良好的客我之间关系，如何提高客户服务质量、信息传递、赢利水平、情亲化服务、及时有效的货源等；如何加强客户的守法意识、配合程度、忠诚度等；需要我们营销人员用心去呵护、去营造。

1、强化服务，进一步营造良好的市场环境。心与心的交流，需要用行动来实现，使客户感觉到烟草公司关怀，就要求我们的营销人员充分领会差异化的管理和服务理念。客户的服务是全方位的，节日问候、生日祝福等情亲化的服务；供货信息按时传递到客户；行业政策和卷烟品牌数量不能在第一时间

得到等问题的存在导致客户无法及时订购到适销对路的卷烟，对客户经理的依赖度大大降低。下半年，营销部要求有条件的客户经理对辖区客户开通“飞信”业务，在县城、重点市场等有条件的地方首先展开，“飞信”覆盖面的高低做为客户经理信息传递、客户情亲化服务提升的一个重要指标来考核，在第一时间对辖区的客户提供高效、快捷的有效信息。解决客户经理不能及时传递相关信息的问题。该项工作的落实在9月底之前完成。重点是城中客户服务部。

2、加强辖区卷烟零售户经营指导，提高客户的赢利水平。全年要求客户经理对客户的卷烟经营指导面达到60以上，有效指导达到80%以上，对以前没有赶上经营指导进度的客户经理进行重点的帮扶和要求。市场经理对客户经理的考核重点放在有效性的监管与监督上，市场经理根据客户经理的经营指导，采取实地调查的方式进行落实、以提高赢利水平、高升销售结构、强化客户认可度等方面进行评估，达到服务与提升的目的。

3、加强80%协同管理客户的管理，提高客户的守法与配合意识。客户经理协同管理的80%的卷烟零售户数量，是一个相对数目较大的群体，客户经理对客户的管理不能仅仅放在盘查库存、检查卷烟条码上，更主要如何把握客户的卷烟销售走势、异常情况方面，更加注意卷烟条、盒的零售指导价的落实情况，开展有效的管理，但不能做为有效的处罚手段。

4、加强辖区大户管理，进一步规范经营行为。大户的管理严格按照《兰州公司大户管理办法》的要求管理，特别是大户的卷烟销售、监督检查、拜访质量、守法意识、配合度等方面必须按兰州公司的大户的要求进行管理。