

高中物理重力教学反思 初中物理教学反思 (汇总5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

公安工作计划 每月工作计划篇一

20xx年即将过去，算一算我来到九华实习也三个月了，俗话说：万事开头难。无论做什么工作，起初总是一个艰难、磨练、积累的过程在这三个月的时间里也了解到了许多学校里学不到的知识，了解了旅行社导游工作与计调工作的具体程序。同时我也体会到导游和计调都是对知识积累、工作经验积累和应变能力要求很高的职业。因此平时要多注意知识的积累，多涉猎各方面的知识，拓宽视野，增加和客人交谈的话题和内容，提高自己的深度。并且还要细心，要事前预先了解可能出现的情况，提前做好准备工作，从而使自己在工作中掌握主动权。

下年度计划：

假设我们把目标客户群分为高、中、低三个客户群，高、中端的客户基本上会选择大的旅行社，尤其是高端的客户群。因此流到我们本土旅行社的客户基本上就是中低客户群。但这也只是一种趋势，不是一尘不变的，只是我们首要的目标客户群应该定位在中低端的客户群中，去开发和维持这些客户。

（一）其中最为关键的是如何稳住“摇摆”的中端客户群。目前我们旅行社之间的抢客现象也主要是集中在这一客户群上，而各家旅行社的竞争方法也主要是价格上的恶性竞争。那么我社在此竞争中要取胜，我们就应该有超出价格竞争之

外的新的竞争思路。

1、以创新取胜，我们应该将接收的各地组团社的旅游行程计划笑话成为有我们自己个性特征、特色的线路安排。让我们的行程区别于、特色于其他的旅行社。

2、以优质取胜，我们在给客人推荐线路时，尽量具体情况具体分析，根据客人特质的不同，给予不同推荐，并与其他线路的不适之处进行对比，突出本线路的亮点，使得线路因适合而变得优质。

3、以价廉取胜，在保证行程质量和一定利润的基础上，以价廉取胜，俗话说：人多力量大。人多往往利润也会大的。

4、以宣传、促销取胜，这一策略是在所有的准备工作都具备之后的“东风”。可以是宣传单、网络、电访或是面访等。

5、以提供售后服务取胜，这一竞争手段，在我市现有的旅行社中实践的并不多，最主要的方式就是问候电话，亲切询问出游的感受及意见、建议等，并做好记录并改进。有客人的意见才能让我们有针对性的提高工作。

（二）另外，对于低端的客户群，主要集中在农村乡镇。随着经济的发展农民的经济收入和生活水平普遍提高，尤其是中老年人，儿女们成家立业，家庭宽裕，旅游的欲望日渐旺盛。因此这也是一个潜在的客户群。所以，只要我们能够在这些乡镇能有适当的宣传活动，我想能有很大的收获的，（如“北京双飞六日游”的行程在乡镇是绝对有吸引力和市场的）我们甚至可以通过一些关系在适当的位置设办事处。

1、聘用专业人才，做好职务和工作的分工，并做好定期的培训工作。

2、计调分工要细致和明确，尽量做到每个人具体负责一个区

域的线路，精细的吃透线路的细节，在顾客上门时我们能因人而异的为他们推荐和解说，应答如流。从而让我们显得更有专业素质，获得客人的信赖。

3、力争做一个客户便留住一个客户，建立完整的客户档案，尽量做到在旅程结束后进行回访，亲切询问旅程的感受、意见和建议，并改进。因为维系一个老客户比发展一个新的客户要容易和必要，更容易形成客户对品牌的忠诚。

4、注意保持同行间的友好关系，争取通过“第三者”了解到一些其他旅行社的近期相关动向。

5、本社内的同事间应经常进行小型的活动，促进同事间的工作心得交流和情感交流，增进公司的向心力。

建立健全公司的各项制度，包括日常的行为规范、考勤、作息制度、薪酬制度、奖惩制度等。使公司行程规范的运营模式。

公安工作计划 每月工作计划篇二

(1) 辖区(楼)内道路清扫二次，整天保洁；

(2) 辖区(楼)内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次；

(3) 楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹一次；

(4) 楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次；

(5) 收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

(2) 业户信箱清拭一次；

(3) 天台(包括裙房、车棚)、天井和沟渠清扫一次。

(1) 天花板尘灰和网清除一次;

(3) 公共走廊及路灯的灯罩清拭一次。

此外,楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季擦拭一次;花岗石、磨石子外墙拟每年安排清洗一次;一般水泥外墙拟每年安排粉刷一次等。

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来,以便布置工作和实行定期检查。

公安工作计划 每月工作计划篇三

1、月度任务进度;

2、未按计划的客户网点列表;

3、特殊项目进度;

二、本月份销售业绩分解:

1、本月销量分解客户列表,并标注匹配的主要政策;

2、实地拜访客户类表,并标注主要工作;

3、促销活动安排及促销人员调用列表;

4、特殊项目销售分解;

三、问题分析:

1、问题的销售网点列表,并标注问题点及产生的;

2、对产生的问题有解决的办法；

3、销售环节的问题，及解决建议；

五、增长点：

1、销量增长网点列表及措施；

2、新客户、新项目拓展地区网点类表及日程

六、改进：

1、对公司流程、制度的改进建议；

2、政策措施、资源调配的改进建议，

制度：严格执行所制定的关于考勤制度，车辆安全制度，车辆和装潢提成分配制度，招聘制度，值班制度等维护榆次网点保证正常运作和高效运转的制度。

卫生：展厅和车辆卫生一直长抓不懈。

人员：和成总，人力资源部，网管部商量合计，把人员空缺填补满。

库存：和成总，网管部郭经理以及各品牌经理合计库存结构，以及制度相关应急办法。

客户：主要攻关xx大客户（目前进展情况，将另表向公司相关负责人汇报）。

销量：至少完成xx台零售。

配合：配合总部组织的节油大赛活动。

学习：学习凯威的配置和价格，以尽快实现凯威车型的销售。

外拓：重点对制药，副食行业等大中型企业进行开发。争取开发XXC+客户，并上报网管部备案。

关怀：给老客户以及重点客户发问候短信，寄送凯威资料

公安工作计划 每月工作计划篇四

安全工作是一切工作顺利进行的前提，“安全无小事”。本月将继续开展好每周日的班团会，在学生中抓美德教育，让学生得到应有的德育教育。继续把安全工作放在班级工作的首位，组织学生学习学校、班级相关安全纪律制度和日常行为礼仪规范；加强安全逃生演练，向学生讲解一些安全自救自护知识、提高学生安全防范意识。对有可能出现的安全隐患及时排查化解，对违纪学生严肃教育处理并及时与家长沟通，反映学生在校情况。特别是要加强查寝力度，及时收缴管制工具，排除安全隐患，严格执行学生请假制度和周末去向追踪问询，确保学生安全无事故发生。

象进行严肃教育，督促学生按时按质完成各项作业，促使学生树立学习第一的观念，形成良好的班风和学风，为学生创造良好的学习环境。

在教室、清洁区、寝室环境卫生方面，班干部要做好带头作用，每天早、中、晚分派值日生清扫，由劳动委员、室长进行检查与监督，每天检查各区域的卫生工作，必要时向班主任汇报。对于及时主动打扫卫生的同学或小组进行奖励。教育学生不吃零食、不乱扔垃圾，注意保持清洁。对学生进行正确的劳动观和个人文明卫生习惯教育，培养学生吃苦耐劳的品质和团队协作的精神。团支部书记、劳动委员要安排好每周四义务劳动。各组值日生、各寝室长负起责任，开展文明寝室活动，做好宿舍内务整理和宿舍文化建设。

本月拟开展“我是文明中职生”、“缅怀先烈、报效祖国”、“远离网吧、快乐成长”、“青春期知识教育”等主题班会。同时，要抓好“学生技能大赛”、“迎新生文艺展演”节目排练。组织委员，文艺委员等班委成员要利用课外活动时间，负责对教室环境进行布置，开展好周二晨跑、“篮球友谊赛”、“网上祭英烈”、“迎新生文艺展演”等活动。通过活动，一方面锻炼学生体能，丰富课余生活；另一方面增强增强班级凝聚力，展示出新时代中职生的蓬勃朝气和活力。

以上为我班五月份的工作计划。希望全班同学拧成一股绳，劲往一处使，心往一处想，为13级电子5班增光添彩！

公安工作计划 每月工作计划篇五

- 1、政治思想：班级成员认真学习马列主义、*思想和*理论、科学发展观；关心时事，正确认识党的路线、方针、政策；积极参加校、院、班组织的活动，遵守政治纪律。
- 2、集体建设：团结互助的班级建设的基础，也是开展一切班级活动的保障。我们致力于发展成为团结友爱、互帮互助、携手前进的班级。
- 3、学习氛围：学习是作为大学生的主要任务，而且这学期又面临着大学英语四、六级考试，学风建设更是我们工作建设的重点。我们将从学习态度、学习方法、个人素质等方面加强学风建设，尤其是对于英语学习。
- 4、生活环境：大学是大部分同学面对独立生活的时期，尤其是对于大一新生。本学期，我们将从宿舍安全、宿舍卫生、宿舍团结，生活指导等方面，努力增强宿舍和班级的生活气息，让同学们有在家的感觉。
- 5、课外展示：我们班的很多同学有特长，无论是在体育还是文艺方面。大学是一个展示自我的时期，我们将更可能地为

同学们提供一个平台来展示，同时丰富课外活动，开阔眼界，提高学习效率。

二、班级管理制度

1、班委管理制度：权责明确，所有班委能清楚地认识自己的职责，并认真履行；定期班委会，班委会的发起者不仅仅是班长，可以是任课班委，对于班级重要的活动，班委要集体协商，集思广益。

2、班级奖励制度：对成绩优秀、通过四、六级英语考试或在各种比赛活动中获奖的同学给予公开表扬，以期提高大家的积极性和学习动力。

3、宿舍管理制度：班会时强调宿舍卫生的重要性及电源插座等的安全使用，关注每周的宿舍检查情况，监督宿舍卫生情况。并打造学习型宿舍。及时把院校的宿舍风采展示的通知告知大家，奖励在院校评比中获奖的同学。

4、班费管理制度：我们班的班费生活心理委员来管理，做到合理地收取班费，大笔的开销要经过班委会通过，并且学期末将本学期的班级活动开销明细公示，接受全体同学的监督。

5、事务分配制度：对班级事务进行精细分工，把班级活动事项适当分配给同学，既可以让同学更好地融入班集体，也可以减少班干工作量。

三、班级特色活动

1. 为增进同学间的情谊，感受集体的温暖，让社工班成为一个有爱的大家庭，在每位同学的生日来临之际，我们为他们送上生日祝福。

2. 我们会定期推送微信平台的班级订阅号——“社工论剑实

录”，为同学们介绍我们平时的工作内容，提供专业知识的学习等等。

公安工作计划 每月工作计划篇六

今天范文小编为大家收集整理了每月工作计划表模板，供大家参考！

- 1、完成收发文件登记及传阅归档工作，
- 2、完成电话接听等日常性工作。
- 4、及时督促各科室及养护公司按时完成周信息动态上报工作。
- 5、完成水电费抄录汇总公布和收缴工作。
- 6、继续深入开展思想工作作风整顿活动，并按照局党委通知要求，组织干部职工参观了廉政教育基地。
- 7、组织开展学习科学发展观及三中全会精神。
- 8、结合机关作风整顿活动，修订完善了各项管理制度。
- 9、组织职工参加了局系统职工冬季运动会。
- 1、及时办理收发文件登记及传阅归档工作。
- 2、做好电话接听等日常性工作。
- 4、及时督促各科室及养护公司按时完成周信息动态上报工作。
- 5、及时公布和收缴物业、水电费用，做好后勤服务工作。
- 6、结合新的黄河河务科技档案分类及归档办法对07年科技档

案重新进行归档。

7、继续深入开展学习科学发展观及三中全会精神。

8、结合机关作风整顿活动，修订完善各项管理制度。

10、根据区人事部门及水务局安排，做好事业单位岗位聘任工作。

1、工作计划就是对即将开展的工作的设想和安排，如提出任务、指标、完成时间和步骤方法等。

2、工作计划是提高工作效率的有效手段。

4、工作计划能力是干部管理水平的体现。

古代孙武曾说：“用兵之道，以计为首。”其实，无论是单位还是个人，无论办什么事情，事先都应有个打算和安排。

有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。

同时，计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。

计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。

计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。

一个管理干部通过工作计划，利用可以使用的资源，统筹规划，按照事先设定策略、方法、完成时间与要求，完成各项工作目标。

这就体现了你的管理水平与能力。

写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。

让自己做到清清楚楚、明明白白。

1、消极式的工作(救火式的工作:灾难和错误已经发生后再赶快处理)

2、积极式的工作(防火式的工作:预见灾难和错误,提前计划,消除错误)

1、工作计划不是写出来的,而是做出来的。

2、计划的内容远比形式来的重要。

要拒绝华丽的词藻,欢迎实实在在的内容。

3、工作计划要求简明扼要、具体明确,用词造句必须准确,不能含糊。

4、简单、清楚、可操作是工作计划要达到的基本要求。

1、根据上级的指示精神和市场的现实情况,确定工作方针、工作任务、工作要求,再据此确定工作的'具体办法和措施,确定工作具体步骤。

2、根据工作中可能出现的偏差、缺点、障碍、困难,确定预定克服的办法和措施,以免发生问题时,工作陷于被动。

3、根据工作任务的需要,组织并分配力量、资源,明确分工。

4、计划草案制定后,应交相关联的人员讨论。

5、在实践中进一步修订、补充和完善计划

1、在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。

在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

2、严格遵守销售制度：完善的销售管理制度是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

这是我们在下个月完成十七万营业额的前提。

我坚决服从店内的各项规章制度。

3、养成发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯：养成发现问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

4、销售目标：我的销售目标最基本的是做到天天有售货的单子。

根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的十七万的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务根据具体情况分解到每周，每日；以每周，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。

并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为我们劲霸男装专卖店的发展是与全体员工综合素质，店长的指导方针，团队的建设是分不开的。

建立一支良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

- 1.每月工作计划表
- 2.每月工作计划表格
- 3.会计每月工作计划表
- 4.每月工作计划模板
- 5.工作计划表格模板
- 6.工作计划表ppt模板
- 7.工作计划表模板参考
- 8.工作计划表格模板下载

公安工作计划 每月工作计划篇七

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

- 1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业

训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细、一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20xx年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的

《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点[]20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结

过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

公安工作计划 每月工作计划篇八

(一)全面落实安全责任制，突出消防知识培训

1. 安全制度及检查整改：

查要求，划定各部门安全责任区域及日常综合安全巡查明细表格，各部门安排人每月定期报告巡查表格给我处。一年来，杜绝机关及所属区域各类（含车辆，食堂，招待所，机房，库房，卫生所，安保，物业，工程，消防等）安全责任事故，完善安全预案，组织安全培训，组建了公司应急救援队伍。

密切配合公司安委会组织的机关安全季度检查工作以及“天津爆炸”后的专项检查，同时组织物业进行月度、不定期及节假日前安全检查及日常检查，尤其是加大对消防设施、消防通道、应急照明、消防栓、灭火器等检查力度，并认真、高效、负责的处理各项安全检查问题及隐患整改工作，工作雷厉风行，决断快速，繁重而高效处理。积极配合办公室及领导安排做好上访人员管理工作，合理控制上访人员进入办公楼数量。

一年来，公司机关日常安全相关制度日益规范，各项工作再上台阶，安全管理工作更加协调、创新和制度化。

2. 消防安全工作：

安全得到了技术保障。

负责紧急采购长安居消防蓄水池改造项目，对原渗漏严重的消防蓄水池进行防水及其他处理，严厉推进，及时与小区整体消防设施改造进行对接，目前，蓄水池存水面积约700平方米，存水高3.6米，大楼顶部消火栓头从水泵抽水喷射压力正常，蓄水池浮球阀自动正常补水，存水满正常溢流水。

在6月份开展“安全宣传月”活动，通过一楼大厅led大屏播放宣传片，大厅放置安全宣传展板，组织一次机关全体员工安全培训会议，发放安全小册子，开展专项检查等灵活多样的形式，灌输职工“加强安全法治，保障安全生产的理念”。

经过努力协调物业公司，协调联系高新消防中队，编制组织方案及程序编排，在10月9日上午，在机关办公楼组织了一次突击式全要素职工消防综合演练活动，取得了很好的效果，演练突出突击式，烟雾弹启动全部消防报警设施，职工有条不紊地用毛巾掩面低跑疏散，同时在室外广场出动消防中队1辆消防指挥车，1辆消防云梯救援车，1辆消防高位喷水车并

全部参演指挥、救援、喷水等项目，并对职工演示和开展汽油桶灭火操作轮训及物业志愿消防队“两带一枪”从楼内消防栓抽水喷射演示。

经过几年来持之以恒的努力培训和演练强化，消防安全责任意识 and 应急逃生技能知识等相关理念和概念已经牢固树立在职工的头脑之中，固化于脑，外化于行。

3. 门卫及车辆进出管理：

不断加强门卫及车辆进出管理。门卫及车辆进入严格认卡不认人。无卡人员进门电话沟通辨识并登记后进入，出门见单签字放人。无卡车辆见牌放行并进行引导停置，没有我的同意，其它车辆一律严格禁止放入，同时对物业进行相关考核。加强保安站岗管理，要求物业提升保安素质、着装和接待以及站岗方式等。

公安工作计划 每月工作计划篇九

详实的呼叫中心工作计划需要整个呼叫中心团队的一致性努力工作来实现，因此呼叫中心的团队建设非常重要，在制定呼叫中心的变革执行计划时，不仅要考虑整体层面，还必须将整个管理团队、甚至是一线员工纳入到计划的制定过程中，只要采取尊重、民主、以事实为基础的态度，就一定能够制定出可行的工作计划。

与此同时还必须注重对整个计划的分解，将具体的目标分解到呼叫中心内部各个部门，形成具体的实施方案，确立执行的具体步骤，便于监控与考核；与此同时，必须定期对计划的执行状况进行总结、分析和调整，要不断检讨呼叫中心整体及各部门的执行状况。在计划的执行过程中必须抓住了这几个关键点，以确保整个呼叫中心对计划的执行力度。

在这里，需要特别强调呼叫中心计划执行过程中对管理人员

的授权和信任问题，我曾经在几个项目执行变革计划时遇原有项目文化及部分员工的巨大阻力；如果没有上级领导和客户方领导给予的极大信任和授权，也就没有这几个项目的成功整改；同样，对于呼叫中心的其他管理人员，在计划的执行过程中呼叫中心经理也需要给予必要的信任和足够的授权，工作计划《呼叫中心工作计划》。说到这里，我要感谢以前给予我极大信任的杨继东老师和刘华总裁。

呼叫中心是否建立了完善的业务流程

呼叫中心的业务流程是指围绕呼叫中心目标有序地进行的一系列活动以产生服务水准协议所规定的业绩目标的过程。对于呼叫中心来讲，这个结果可以既是一种有形产品，也可能是无形的服务，但主要为后者。在一个设计完整的流程中，每一个活动都是建立在前一个活动结果之上并对整体结果产生作用。管理流程要求连续性与可重复性，呼叫中心管理者和整个实施团队不仅需要关注各项业务流程的界定与开发，同时还要关注流程的控制、流程的监控、流程的审查及流程的改进。

针对不同的业务流程，应有一整套的操作规范来配合，只有这样，流程才不是一个空架子，才能达到实际的效果。

说道这里就不得不就流程与规范的作用进行一些说明，如iso□copc等规范认证与流程管理有着一定的区别，前者重在“规范”，后者重在“优化”。呼叫中心流程管理的根本思路在于通过对整个客户服务环节中的活动进行清除、简化、整合、自动化来提高流程效率，使得流程更加合理与容易操作。而iso□copc等认证规范则要求“做了的一定要写，写了的一定要去做”，确保流程得到落实。

通过iso□copc在水平方面的“规范”，促使目标业务流程落到实处，为再一次的“优化”巩固基础。

如果呼叫中心的管理者能够有效将二者结合起来运用，改善呼叫中心的绩效将会有一条其实可行的道路，但必须结合不同呼叫中心的实际采取循序渐进的方式。

同时呼叫中心经理也应加强与上级的沟通，确保呼叫中心与企业内部其他部门之间的协作与信息沟通，这一点对于电信行业的呼叫中心尤为重要。信息流畅了，沟通及时了，理解加深了，呼叫中心也就会有一个崭新的开始，服务水准也就有了一个崭新的起点。