

班级教育活动总结(精选9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

课程顾问年度工作总结篇一

敬启者：

20__年五月至今，我们受聘担任贵司的常年法律顾问。在将近一年时间内，我们秉承兢兢业业、严密谨慎的服务宗旨，努力满足贵司的要求，尽职尽责地维护贵司的合法权益，并在服务过程中与贵司高层、中层管理人员建立了真诚、友好的合作关系。现将过去一年的法律服务工作报告如下：

一、关于非诉讼专项法律服务：1、厂房建设工程专项法律服务：

20__年2月，我们为贵司位于建设工程项目提供专项服务。我们提出工程建设过程中可能出现问题的预防性法律建议；逐条审查、修改、完善《建设工程合同》；起草、拟订《工程监督技术人员聘用合同》、《建设工程施工廉政合同》以及其他相关的法律文件；并亲临工程现场与承建单位逐一落实合同履行过程中可能会遇到的部分问题。

2、劳动合同专项法律服务：

20__年11月起，我们为贵司提供了劳动合同签订专项法律服务：指导成立了职工代表大会、协助修改及完善了员工手册，并按照相关的法律程序通过了员工手册，协助拟定了劳动合同、起草员工入职及离职登记资料、协助建立员工个人档案，并书面解答了有关无固定期限劳动合同、经济补偿金等方面

法律咨询。3、出售土地专项法律服务：

20__年3月起，我们为贵司向转让位于cccccccccccccccc两块土地提供了专项法律服务。4、信丰购地专项法律服务：

2020__年底，贵司拟在江西信丰购地。20__年11月中旬及同年12月中旬，我们派出律师共出差十二天次，分别到县国土局、房管局、建设局vv市工商局以及xx县工业园管理委员会等政府职能部门调查拟购土地状况、出卖人资信状况，了解当地土地及房产办证情况，起草、拟定了购地合同，与出卖人反复磋商合同条款。最终，贵司该项目未能进行。二、关于仲裁、诉讼：

20__年3月llll向中山市劳动争议仲裁委员会提起劳动仲裁申请，我们代理贵司参加了该项劳动仲裁。我们认真研究了全部的案卷材料，精心制订了仲裁方案，并组织提交了相关的证据资料，出席了庭审现场。最终，由于庭审时llll迟到，中山市劳动争议仲裁委员会作出了申诉人撤诉的处理决定。三、关于日常法律服务工作：

除此之外，我们为贵司的日常法律事务提供了相应服务，我们并将该部分日常法律事务作了简要记录(见附表《日常法律事务简要工作记录》)，以供贵司参考。该《工作记录》并不全面，且基本上记录的是除专项法律服务及诉讼事务之外的日常法律事务，但部分工作内容仍与专项法律服务内容相重叠，原因是该部分工作内容系提供专项法律服务之前已经先期投入的工作。

上述是对一年工作的简单总结。如蒙不弃，本月我们将与贵司续签顾问合同，法律顾问费用不变。

最后，非常感谢贵司一年以来对我们的信任和支持。我们诚恳地希望贵司指出我们工作中的不足，我们将按照贵司的意见和建议不断改进，以为贵司提供更加完善的法律服务。

此致

顺颂商祺！

广东vvvvv律师事务所

20__年五月十四日

课程顾问年度工作总结篇二

岗位要求：

1. 大学本科及以上学历；
2. 能熟练操作word,excel等办公软件及办公设备；
3. 有责任心，执行能力强，做事用心、踏实、细致；
4. 有良好地沟通能力与语言表达能力，能承受一定的工作压力；
5. 有行政和文员的工作经验优先。

岗位职责：

1. 负责部门一些日常行政事务，配合上级做好行政人事方面的工作；
2. 负责办理各类文件的收发、登记、阅签、清退、整理、归档、保密工作；
3. 负责考勤，内部员工档案的建立与管理；
4. 负责会议通知的拟写、下发工作，负责会议记录和文字材

料的整理；

5. 负责与其他部门的协调工作，做好信息的上传下达；
6. 组织企业文化建设工作、年会安排、文体活动；
7. 协助对新员工进行企业制度与文化的培训工作，建立企业信息；
8. 积极完成上级交办的临时事务。

工作地点：丰台区外环西路26号院56号楼

薪资福利：五险一金、双休、5000元-7000元

课程顾问年度工作总结篇三

虽然进入已经十月有余了，但是真正接触校区相关的工作事务却是从去年年底才开始的。短暂的五个月的时间中，我虽然也进行过一些电话咨询和投诉的工作，但是我始终认为自己还是停留在一个不够专业的位置上。所以对于此次去学习，我既期待又心怀犹豫，一方面因为学习可以提升我的自身能力而开心，一方面又对自己不够自信，怕表现不好会给学校带来负面影响。但事实证明，我把握住这次机会是正确的选择，此次去学习让我的内化素养于外化素养均得到了提高，也让我对课程顾问这个岗位有了更深入的了解。

此次学习的内容我总结了一下，认为主要分为以下几块：1. 如何成为一名优秀的课程顾问；2. 来电咨询和电话邀约；3. 来访咨询；4. 如何处理客户投诉；5. 攻单技巧。

想要成为一名优秀的课程顾问，首先要具备良好的内化素养，要有正确的价值观、世界观、人生观，要会站在家长的角度上为他思考，要学会让交流成为享受、让执行成为动力、让

招生成为爱好，并且在同时具备强烈的成功欲望、对成功的自信和专业技术和流程的认知，因为课程顾问的自信指数影响着家长的信任指数及交费速度。同时，优秀的课程顾问要养成以下几种礼仪习惯：全心的倾听以便了解家长所需、必要的记录以示重视、快速的判断并作出回应、灵活的应对以取得家长信赖、准确的定位做好课程推介、明确的目标为达成攻单。二专业知识是课程顾问不可或缺的职业基本功，也是衡量课程顾问是否合格的主要标准，其中包含了客户信息、课程知识、学校信息等，如果客户信息一次留不全，可以在第一次见到家长时先留下姓名和电话等关键信息，方便日后完善。

关于来电咨询和电话邀约，就我所知，目前各校区的电话主要用于“接”而不是“打”，也就是说来电咨询较多，而邀约较少，基本上都采用短信平台的方式对家长进行邀约，收到收不到并不好进行确认，以后或许可以考虑多进行电话邀约来提升成功率。关于来电咨询，课程顾问需要注意以下几点：1. 接听电话最好在3声以内，太快或者太慢都会让家长觉得太突然或者不耐烦；2. 保持微笑让客户感觉到友好；3. 不要在打电话过程中和旁人说话，否则不礼貌；4. 控制好声音和语调，声音友好，语调平静、自信；5. 详细记录电话结果；6. 要确认家长挂断电话之后再挂电话，挂电话时不要太重。

来校咨询对于攻单成功更具优势，来电咨询和邀约的目标也是造成来校咨询，所以课程顾问一定要重视来校咨询的家长，从心态到外在到环境都要做好充分的准备。首先，要具备自信的心态，要注意保持微笑，端正站姿与坐姿，以让家长感到职业化、自信与真诚。其次，要保持环境的干净整齐具有条理，要建立舒适和谐的谈话环境，不妨将家长请入座，倒上一杯茶水，让家长感受到亲切，软化家长的心理。来校咨询的家长大多是怀着报名的心态来得，要学会倾听家长的话，了解家长的需求，对症下药。这个时候可以适当地运用反问的技巧，在家长犹豫不决或提出负面问题的时候，反问可以转移话题也可以将难题丢回给家长，让家长觉得专业化，

更容易达成攻单。当然，倾听要有耐心，课程顾问需要提升自己捕捉准确信息有用信息的能力。推荐课程时重中之重，这就需要课程顾问具备熟练的专业知识。在这里可以推荐两个小技巧：一是宣传优惠报名活动，二是营造报名名额限制。

客户的投诉是每个企业、学校不得不面对的难题。其根本原因在于出现的问题未被及时察觉或提出的问题未得到及时的解决，而处理好客户投诉能够有效的维护学校品牌形象、挽回客户对学校的信任和及时发现解决问题并留住客户。所以在面对客户投诉时，作为课程顾问要充满自信和热情，而不是畏首畏尾，因为会做出投诉这个举动的家长都是还对学校抱有忠诚度的家长，课程顾问对于这样的家长要积极挽留。处理客户投诉需要遵从五个原则即心理上有准备、情绪上有安抚、场合上有选择、过程中有倾听和记录以及原则上守中性立场，所谓的中性立场指只表明理解，并不判断对错。处理客户的投诉有几个技巧可以分享：从倾听开始、认同客户的感受、关心客户的问题、解决问题。而在解决问题时需要注意以下几点：1. 为客户提供选择方案；2. 诚实的向客户承诺；3. 适当的给客户一些补偿，要注意补偿的原则是“感谢客户对我们提出了宝贵的建议”，而不是“我们为了补偿您而。”，这样就避免了学校的低姿态。

在攻单的技巧方面，有专业人员对我们进行了指导，我们学习了“四人心态”和一些提升成功率的话术。所谓的四人心态是指：用大人心态夸赞客户、用男人心态认同客户、用强者心态去拥抱客户、用商人心态以达到成交为目的去和客户沟通。四人心态的标准化动作即：认同到赞美到转移问题到反问，前两步为处理心情，后两步为处理事情（在面对家长时，每一个课程顾问都要遵循先处理心情，再处理事情的步骤）。在转移问题的时候，专业的课程顾问要做到把问题转移到课程特色上去，少说但是、多说同时。要注意在向家长推荐课程时不要家长问什么就回答什么，也不要下意识、不假思索的回答家长的问题，这样往往容易造成“死穴”，让家长产生不信任的心理，就不容易去解决问题。

课程顾问作为培训学校特有的一种职业，是学校的第一张名片，不但肩负着学校的招生、宣传、财务、前台的日常维护工作，还是学校文化载体的有效呈现。一个成功的课程顾问应该具备正确的态度、合理的知识构成和纯熟的招生技巧，只有具备了专业技巧和专业招生行为的课程顾问，才是资深完美的课程顾问，而这正是我的发展目标，我相信通过不断的学习我会使自己变得更加充实，我也相信只要开始就永远不晚、只要进步总有空间。如果任何人都喜欢和积极自信拥有良好心态并全力以赴的人在一起，那么我就要成长为那样的人！

课程顾问年度工作总结篇四

岗位要求：

1. 大专及以上学历；
2. 具备专业的驾驶技巧，熟知驾驶和车辆相关的知识和法律；
3. 具备基本车辆故障判断能力；
4. 熟知办理年检、保险等程序的办理流程；
5. 无车辆驾驶安全责任事故

岗位职责：

2. 执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；
4. 按照企业相关规定做好行车记录工作；
5. 注意车辆年检日期，按时办理车辆年检和其他车务手续；
6. 完成领导临时交办的其他任务。

工作地点：丰台区外环西路26号院56号楼

薪资福利：五险一金、双休、5000元-8000元

课程顾问年度工作总结篇五

虽然进入已经十月有余了，但是真正接触校区相关的工作事务却是从去年年底才开始的。短暂的五个月的时间中，我虽然也进行过一些电话咨询和投诉的工作，但是我始终认为自己还是停留在一个不够专业的位置上。所以对于此次去学习，我既期待又心怀犹豫，一方面因为学习可以提升我的自身能力而开心，一方面又对自己不够自信，怕表现不好会给学校带来负面影响。但事实证明，我把把握住这次机会是正确的选择，此次去学习让我的内化素养于外化素养均得到了提高，也让我对课程顾问这个岗位有了更深入的了解。

此次学习的内容我总结了一下，认为主要分为以下几块：1. 如何成为一名优秀的课程顾问；2. 来电咨询和电话邀约；3. 来访咨询；4. 如何处理客户投诉；5. 攻单技巧。

想要成为一名优秀的课程顾问，首先要具备良好的内化素养，要有正确的价值观、世界观、人生观，要会站在家长的角度上为他思考，要学会让交流成为享受、让执行成为动力、让招生成为爱好，并且在同时具备强烈的成功欲望、对成功的自信和专业技术和流程的认知，因为课程顾问的自信指数影响着家长的信任指数及交费速度。同时，优秀的课程顾问要养成以下几种礼仪习惯：全心的倾听以便了解家长所需、必要的记录以示重视、快速的判断并作出回应、灵活的应对以取得家长信赖、准确的定位做好课程推介、明确的目标为达成攻单。二专业知识是课程顾问不可或缺的职业基本功，也是衡量课程顾问是否合格的主要标准，其中包含了客户信息、课程知识、学校信息等，如果客户信息一次留不全，可以在第一次见到家长时先留下姓名和电话等关键信息，方便日后完善。

关于来电咨询和电话邀约，就我所知，目前各校区的电话主要用于“接”而不是“打”，也就是说来电咨询较多，而邀约较少，基本上都采用短信平台的方式对家长进行邀约，收到收不到并不好进行确认，以后或许可以考虑多进行电话邀约来提升成功率。关于来电咨询，课程顾问需要注意以下几点：1. 接听电话在3声以内，太快或者太慢都会让家长觉得太突然或者不耐烦；2. 保持微笑让客户感觉到友好；3. 不要在打电话过程中和旁人说话，否则不礼貌；4. 控制好声音和语调，声音友好，语调平静、自信；5. 详细记录电话结果；6. 要确认家长挂断电话之后再挂电话，挂电话时不要太重。

来校咨询对于攻单成功更具优势，来电咨询和邀约的目标也是要造成来校咨询，所以课程顾问一定要重视来校咨询的家长，从心态到外在到环境都要做好充分的准备。首先，要具备自信的心态，要注意保持微笑，端正站姿与坐姿，以让家长感到职业化、自信与真诚。其次，要保持环境的干净整齐具有条理，要建立舒适和谐的谈话环境，不妨将家长请入座，倒上一杯茶水，让家长感受到亲切，软化家长的心理。来校咨询的家长大多是怀着报名的心态来得，要学会倾听家长的话，了解家长的需求，对症下药。这个时候可以适当地运用反问的技巧，在家长犹豫不决或提出负面问题的时候，反问可以转移话题也可以将难题丢回给家长，让家长觉得专业化，更容易达成攻单。当然，倾听要有耐心，课程顾问需要提升自己捕捉准确信息有用信息的能力。推荐课程时重中之重，这就需要课程顾问具备熟练的专业知识。在这里可以推荐两个小技巧：一是宣传优惠报名活动，二是营造报名名额限制。

客户的投诉是每个企业、学校不得不面对的难题。其根本原因在于出现的问题未被及时察觉或提出的问题未得到及时的解决，而处理好客户投诉能够有效的维护学校品牌形象、挽回客户对学校的信任和及时发现解决问题并留住客户。所以在面对客户投诉时，作为课程顾问要充满自信和热情，而不是畏首畏尾，因为会做出投诉这个举动的家长都是还对学校抱有忠诚度的家长，课程顾问对于这样的家长要积极挽留。

处理客户投诉需要遵从五个原则即心理上有准备、情绪上有安抚、场合上有选择、过程中有倾听和记录以及原则上守中性立场，所谓的中性立场指只表明理解，并不判断对错。处理客户的投诉有几个技巧可以分享：从倾听开始、认同客户的感受、关心客户的问题、解决问题。而在解决问题时需要注意以下几点：1. 为客户提供选择方案；2. 诚实的向客户承诺；3. 适当的给客户一些补偿，要注意补偿的原则是“感谢客户对我们提出了宝贵的建议”，而不是“我们为了补偿您而。”，这样就避免了学校的低姿态。

在攻单的技巧方面，有专业人员对我们进行了指导，我们学习了“四人心态”和一些提升成功率的话术。所谓的四人心态是指：用大人心态夸赞客户、用男人心态认同客户、用强者心态去拥抱客户、用商人心态以达到成交为目的去和客户沟通。四人心态的标准化动作即：认同到赞美到转移问题到反问，前两步为处理心情，后两步为处理事情（在面对家长时，每一个课程顾问都要遵循先处理心情，再处理事情的步骤）。在转移问题的时候，专业的课程顾问要做到把问题转移到课程特色上去，少说但是、多说同时。要注意在向家长推荐课程时不要家长问什么就回答什么，也不要下意识、不假思索的回答家长的问题，这样往往容易造成“死穴”，让家长产生不信任的心理，就不容易去解决问题。

课程顾问作为培训学校特有的一种职业，是学校的第一张名片，不但肩负着学校的招生、宣传、财务、前台的日常维护工作，还是学校文化载体的有效呈现。一个成功的课程顾问应该具备正确的态度、合理的知识构成和纯熟的招生技巧，只有具备了专业技巧和专业招生行为的课程顾问，才是资深完美的课程顾问，而这正是我的发展目标，我相信通过不断的学习我会使自己变得更加充实，我也相信只要开始就永远不晚、只要进步总有空间。如果任何人都喜欢和积极自信拥有良好心态并全力以赴的人在一起，那么我就要成长为那样的人！