

最新船员总结报告 在线客服年终个人工作总结(精选5篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

船员总结报告 在线客服年终个人工作总结篇一

从事客服工作已接近七年，在七个春夏秋冬的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当

成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。

但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮-----于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体

员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝

毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。在接下来的工作中，我会做好下半年工作计划，争取将各项工作做得更好。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更好。

船员总结报告 在线客服年终个人工作总结篇二

在至xx年的这四年中，我乡团委在团县委和乡党委、政府的正确领导下，坚持以“邓小平理论”和“”重要思想为指导，全面贯彻党的xx大精神，深入落实科学发展观，紧紧围绕乡党委、政府的工作中心，不断加强团组织自身建设，以广大团员的根本需求为立足点，以团的先进性教育为基础，以促进青年成长成才为主线，以工作创新为出发点，以竭诚服务青少年为落脚点，创造性地开展团的各项工作，使团组织的号召力、凝聚力和战斗力得到进一步提高，团组织密切联系青年、服务青年的能力得到提高。紧紧围绕各项中心工作，以经济建设为中心，坚持科学发展观，构建和谐元兴做贡献，克服种种困难，在团县委的具体指导下，在乡党委政府的领导组织下，经过努力，取得了一定的成绩。回顾我们这四年来的团委工作，展望未来的工作思路，作如下总结。

在这四年中，我们高兴邓小平理论的伟大旗帜，始终坚持实践“”，构建和谐元兴，坚持理论联系实际，以“十七”大精神作为指导，指导工作和学习，始终保持高度的责任感和自觉性，积极工作和学习，带广大青年朋友奋发向上。乡党委政府对团委工作极其重视，加强了领导，为乡团委建立了完善的领导集体，使各项工作更好得心应手。经过四年的努力，

我们乡团委更进一步的壮大。在团委的组织基础上，我们还联系中心校、乡农业服务中心、文化服务中心、科协等部门，组成联动的行动小组，事事联系，壮大我们工作队伍，增强行动能力。

1、有计划、分层次地组织青年团员深入学习科学发展观，并结合学习贯彻党的xx大精神，做到“团干带头学、团组织帮助学”，联合宣传、文化、妇联等部门，发扬艰苦奋斗的优良传统，保持开拓进取的精神状态。

2、召开团干部会议，集中学习团的xx大会议精神，为广大青年团员做好表率作用。积极开展“创先争优”活动，让更多的青年团员参与到创先争优活动中来。

3、开展纪念12.9运动，颂继光精神。为纪念“一二九”运动74周年，缅怀革命先烈，进一步增强中小学生的爱国意识，我乡团委与中心学校12月9日开展了以“纪念12.9运动，颂继光精神”为主题的纪念活动。开展小手拉大手，文明一起走活动，发动了全体青年团员进一步参与到环境卫生整治活动中，同时也对整个社会起到了很好的带动作用，将会逐步促进我乡城乡环境的提升。

4、根据团县委的安排部署认真做好先天性心脏病儿童的救助工作，让小朋友重拾往日的欢笑。以“三爱”和“二先”活动为载体，加强思想建设。按照规划，我乡团委认真抓好在青少年中的思想教育。“五四”期间在全镇青少年中开展“爱国、爱党、爱家”的“三爱”教育和“学先进、赶先进”的“二先”活动，取得了良好效果。

5、发展新团员为组织不断注入新鲜血液，保证了队伍建设。团委严格把关，高标准要求，注重年龄结构，高质量吸纳多名优秀青年加入团组织，壮大了队伍，增强了战斗力。

6、关爱“留守学生”。“留守学生”由于缺少父母的关爱和

教育，面临着生活、学习、安全方面的诸多困难和问题。我乡把关注“留守学生”工作作为工作重点，努力确保留守学生的正常学习生活。通过开展留守学生关爱活动，发放宣传资料，形成社会效应，使更多的社会人事来关注关爱留守学生的健康成长。

7、开展返乡青年农民工和大学生的就业与创业指导活动。根据农村青年渴望创业致富而又缺乏经验、技术、资金的具体困难，镇团委在精神上给予鼓励、在技术上给予指导、在资金上给予扶持，积极帮助镇青年农民创业致富。

8、积极配合乡党委、政府做好灾后重建、城乡环境综合治理、村社建设等各项工作。

近年来，我乡团委支持少先队开展了多项活动，达到了“寓教于活动”的目的。如少先队总部组织少先队员们积极开展创先争优活动；举行庆“六一”系列活动；开展感恩、奋进歌咏比赛；举行“忆英雄事迹，颂继光精神，做时代中江人”演讲比赛。

总之在这四年来我乡团委经过不懈努力各方面都有了长足的进步，但也存在着一些不足。一是青少年的思想意识比较薄弱，没有适应新形势的发展；二是个别团干部思想上认识不足，对自己要求不严，工作积极性不高；三是团委经费不足，影响了团委一些重要活动的开展。

一、以理想信念教育为核心，进一步不加强思想政治教育工作，紧紧围绕党的执政实践，引导广大团员青年树立和落实科学发展观。重点抓好团干部和青少年的理论学习，尊重青少年主体地位，发展组织优势，开展特色活动。

二、强化班子建设。抓好团干部学习与培训，提高团委班子整体工作能力。严格按照分工职责，制定详细可行的年度工作计划，并认真抓好落实。建立团委和支部后备干部队伍，

争取领导支持，按照有关规定，积极落实团干部的各项待遇。

三、以各种活动为契机，以活动为载体，继续深入开展具有我乡特色的重要活动，切实增强我乡团员青年的凝聚力、战斗力。

回望四年来的团委工作，元兴乡团委自觉服从服务于党政中心工作，牢牢抓住青年成长成才根本需求，默默地工作，共青团工作的参与率、贡献率、认同率进一步提高，凝聚力、号召力、战斗力进一步增强。始终保持高度的责任感和事业心，始终坚持急人民所急，想人民所想，把理论和实际有机地结合起来。

思路决定出路，实干铸就卓越，长远规划与实干精神相结合，是事业发展的有力保证。展望未来，我们还将从实际出发，深入贯彻落实科学发展观，积极推进元兴和谐建设，以“建功，和谐奔小康”为主题，服务大局、服务社会、服务青年，围绕党政中心工作实现各项事业蓬勃发展。

党委政府的中心工作，如计划生育、森林防火、安全生产大检查、全国优美乡镇的创建、抗击台风等等工作，我都义不容辞参与配合，另外，党委政府布置的常规工作也能按时圆满完成，不拖后腿。

团委工作在镇党委政府以及团县委的领导下，通过抓学习、抓活动、抓举措，做了一些工作，如切实抓好“推优入党”工作，共向各单位党组织推荐了8名优秀青年，不断为党输送新鲜血液；在方前、付店、后朱等三个村配合建立了活动中心；认真完成团费的收缴工作；积极做好市爱心助学活动以及希望工程结对助学等工作；开展了农村困难青年帮扶活动。另外在农村公路养护工作中能积极协助站长做好本职及内务工作。

总结一年来的工作，我觉得自己能够自觉贯彻上级指示精神，

立足本职，发挥自己的主观能动性，做好各项工作。在肯定成绩的同时，我在工作中也存在着缺点和不足，与上级组织部门的期望和要求还相差甚远，这些都有待于在下一步工作中认真克服改正。在今后的工作中，我将认真总结经验，吸取教训，发扬成绩，克服不足，让自己的工作更为出色。

船员总结报告 在线客服年终个人工作总结篇三

职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对天猫客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。天猫客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的天猫客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮

助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

船员总结报告 在线客服年终个人工作总结篇四

按照护理部的要求，科室建立健全了各项规章制度。科室护理人员按工作量明确分工，实行责任制护理。工作中，加强护理人员的职责管理制度，使每名护理人员都能明确工作职责，认真、细致地做好护理工作。

二、以病人为中心，提倡人性化服务，加强护患沟通

为了适应医疗服务的需求，营造高层次的服务理念和人文关怀，树立良好的社会形象，推动医院持续稳定的发展，科室坚持以病人为中心，在尊重、理解、关怀病人的基础上，为病人提供温馨、周到的人性化服务，尊重病人的人格尊严，重视病人的人格心理需求，以最大限度地满足病人的生理及心理需求。

首先，管床护士热情接待新入院病人，把病人送至床边，主动向病人或家属介绍病区环境，作息时间、规章制度及主治医师等。在病人住院治疗期间管床护士将心理护理和疾病知识宣教纳入护理工作重点。了解和关注病人的心理、生活状态与需求，把亲情化服务纳入工作之中。科室护理人员在生活中关心患者，帮助困难患者排忧解难。加强心理护理，用充满仁爱的亲情去慰藉患者，增强患者战胜疾病的信心，促进早日康复。在护理工作中注重与病人的沟通、交流，以不歧视，尊重和关怀的态度赢得了患者的理解和信任。

三、加强病房管理，为病人创造一个良好的就医环境

为保证病房物品摆放整齐、整洁、有序，护士长每日带领护士为病人进行湿式扫床，整理床单元及物品摆放。加强对病区清洁工的管理，为病人做好卫生保洁工作，使病区环境整洁、优雅、病人感到舒。

四、加强消毒隔离，严格控制院内感染的发生及发展

严格执行院内感染管理领导小组制定的消毒隔离制度，护理操作中认真执行无菌技术原则。为病人处置，做到一人一针一管一带，每日湿式扫床。每日用消毒毛巾擦床头柜及床，每日消毒擦拭治疗室台面，进行紫外线照射消毒。每月定期做空气消毒及空气培养，各种医疗垃圾认真做好毁形、浸泡、分装、并和有关人员做好交接，及时、认真地做好登记。病人出院后，床单位做好终末消毒处理，杜绝了院内感染的发生。

五、加强护理文件书写及各项护理工作的定期检查考核，提高护理质量，质量管理是医院永恒不变的主题，定期进行检查考核，是提高护理质量的保证。

为了提高护理质量，科室针对本部门护理工作特点，结合护理部制定的检查与考核细则，每月制定护理考核重点，从护理表格、文件书写及基础护理等方面进行检查、考核，并认真做好记录。在基础护理质量管理上，加强对危重病人的基础护理工作。在工作中，严格执行护理操作规范，强调和执行无菌操作，认真做好个人防护。在环节质量上，注重护理病历书写的及时性与规范性。病历书写要求规范，同时要求护理人员在及时，真实，准确的基础上不断丰富、充实书写内容，提高护理病例的内涵质量。

六、重视提高护士职业素质，加强三基三严培训

为了更好的服务于患者，让病人减少痛苦，护理人员必须具备良好的职业技能及扎实的专业知识。为此科室注重护理人员的业务素质的培训。在院护理部的严格要求及组织下，积极参加全院的业务培训及讲座，科室每周定期组织护理人员进行专业知识及操作技能的学习和培训。

一年来(1—11月)我科总收入元，共收治新病人2048人次一级护理1981人次，危重病人493人，抢救病人518次，抢救成功505次死亡13人，静脉输液20426次，静脉输血337次，静脉注射2501次，肌肉注射1938次，中药灌肠313次，中药湿敷565次，穴位按摩492次，推拿477次，针灸671次，拔火罐344次。

以上是内科20××年的护理工作总结，在肯定成绩的同时，我们也应该清醒地看到存在的不足，在管理意识上还要大胆创新，持之以恒;在规范化服务方面，我们还有待提高;在规章制度执行方面，仍有少数同志意识淡漠。因此在20××年我们还要不断提高和加强科室护理队伍的建设，人人从本质工作做起，不断充实和完善自己，做一名高素质的优秀护理人员。我们相信在院领导、护理部及科室全体护理人员的努力下，我们一定能把护理工作做得更好!

一、在科主任及护理部的领导下，全面负责产房的行政管理和护理质量管理工作。

二、按护理部及产科质量管理要求，负责制订护理工作计划并组织实施，定期或不定期督促检查各项规章制度，各班岗位职责以及各项护理技术操作规范的执行落实情况，并及时总结讲评，不断提高护理质量。

三、根据产房的工作任务和助产士的具体情况，优化护理力量的组合，进行科学合理的排班，制定各班岗位职责。

四、组织业务学习和专业技能的培训，定期提问或采用其它

形式考核，并做好奖惩考核工作。

五、督促所属人员严格执行消毒隔离及无菌操作，按计划和要求定期进产房无菌区域的空气、物品和工作人员手的细菌培养，并鉴定消毒效果。

六、及时传达护理部的工作要求，督促、指导产房各项工作，主持晨会，了解中夜班工作情况，不定期检查中、夜班、节假日的工作情况。

七、参加并组织危重患者的抢救工作以及疑难、危重病例的讨论，了解各级医生对护理工作的要求。

八、做好产房内各类物品、仪器及急救用品的管理工作，指定专人负责，保证供应并定期检查，做好记录。

九、协调本科室工作人员与医生、工勤人员及其他科室人员之间的工作关系，相互沟通情况，及时取得支持和配合。

十、做好每月各项业务统计工作，准确填写和检查各项报表。对工作中发生的重大问题，应及时分析、鉴定、总结，提出有效的防范措施。

时间过的真快，来到医院上班快三个月了，刚来时对这里的一切都感觉陌生，由于没有在这个医院实习，所以对老师、同事、病人及家属们等的沟通上缺乏技巧、能动性，可能与性格内向相关吧！刚来时陈老师就说我不怎么爱说话，跟同事、病人，我只能一笑代之。我也不只是现在才知道这个道理，无论是做什么，与别人的沟通是很重要的，不论我们是与领导、老师、同事、病人及家属，沟通好了就会避免很多的误会，差错。

船员总结报告 在线客服年终个人工作总结篇五

大一班：

irene在这几天假期里表现得很好，听妈妈的话，而且跟弟弟玩，也能让着弟弟和讲道理。还经常和弟弟唱幼儿园的歌，弟弟不会唱的，她还教弟弟唱呢！妈妈在这里表扬她。

宋简蓝：

有一次姨妈带jemny去大良学钢琴，因为有时间我们就去了麦当劳，人很多，姨妈坐在一边□jemny去玩，玩了一会□jemny找不到姨妈了，哭了起来，当姨妈找到jemny时，她正在大厅哭呢□jemny吓坏了，姨妈告诉她发生了这种情况要找到餐厅的叔叔和阿姨，不能跟别人走，告诉叔叔阿姨，家里住址、电话、可jemny还记不住家里的电话。

jemny说，如果着火了，要首先报警，然后救外婆，快点跑出去，真是一个孝顺的好孩子。

元旦前，参加了大二班的节目表演，感到很高兴，能够和儿子同台演出这种机会真的不多，看到david在台上的表演，真是进步很多，记得他以前每逢公开课，文艺表演等这些公开活动时，即时观看的可能只是自己班上的家长，但他还是很不自然，不够大方，但现在即使在舞台上表演，他都比较自然、大方。这都离不开学校、老师对他们的帮助。谢谢！

吴志寅：

在这一学期里我对自己最满意的一件事是：“吃饭”。因为我现在可以吃好大一碗饭，而且也不挑食了。还有就是我的英语比上学期时好多了，我现在还能当小旗手，我感到非常的光荣。

赖嘉琪：

可爱的judy本周心情显得特别高兴，因为星期五当晚参加外公的生日酒会，特别在外公的酒会上献唱了一首生日歌给外公及在场宾客们听□judy有大胆的表现，在场人都为judy而鼓掌，我们也发觉judy能在园里学的知识，学会能用，带到这里。感到非常高兴。

郑小易：

郑浩贤：

andy你很聪明啊！以上几个问题你都可以自己解决，例如：当碰到陌生人纠缠时，你不理睬他们，去找警察叔叔帮忙；不小心烫伤自己时，马上拿牙膏擦，严重的要立刻去医院，当到火灾时，就立刻拿条湿毛巾捂口逃离现场，然后打电话消防叔叔。

胡子暄：

电视机：带给很多娱乐丰富的动画片给我看。不方便是一定要有电才可，出了街便看不到。

电灯：在黑天的时间，能照亮我们的家，不方便是灯泡会坏，常常更换。

toby学会单独能骑单车很高兴，问他亲戚朋友谁的家里好，他说自己家好。有地方能学骑单车，看到爸爸妈妈在做事还会主动上前帮助，还会找出什么样的办法做得快一点。只是他自己的学习工具每次在画图完了时不懂得及时整理。他很爱画图。早上起床后不及时洗脸刷牙，都是大人们督促着，有望这些在学样里得到改善。

黎倩君：

国大班的老师们，您们好。真的很感谢你们对ava辛勤的教育，悉心的关怀。ava这次的台上表演，真的是让我们大吃一惊，如不是亲眼目睹亲耳听闻，简直难以置信。ava在碧桂园幼儿园三年多的学习生活，给我的感觉、印象是胆怯，不爱讲话，不敢表达自己的女孩子，这么多年来她从不跟我们谈及她的学习生活，不肯在我们面前讲英语、唱歌，连我自己都怀疑自己的眼光，是否有为她选对学校，碧桂园学校是否适应女儿的成长，因为我们比较忙，很少有时间照顾ava。从小到大ava在碧桂园和老师同学相处的时间比跟我们相处要好很多倍，作业父母我不能理解ava。自从表演之后ava今次放假回来，的确改变了很多，她开始肯跟我们一齐到酒店吃饭，肯跟表妹、表弟一齐在如上表现节目，从很小声地哼音乐到大胆地在亲朋戚友面前唱英文歌，充满自信地进行ava的时装秀，和表弟妹一起表演节目，这一切的点点滴滴都体现了国大班老师们辛勤教育下ava正一步一步改变，变得比以前自信，学会敢表达自我。慢慢地将在碧桂园幼儿园熏陶下气质表现出来，作为父母的我们要将功劳归于国大班的老师们，衷心感谢老师们对ava的教育，因为以我们强硬、专制的教育方式只有释得其反，令ava无所适从，希望今后老师们能继续给ava更多更多磨练的机会，在成长的过程中学会更多做人的道理。与人和睦相处的方式，不要过份依赖别人，学会自己去完成一些力所能及的工作。

王子延：

子延总的说来是个很乖的宝宝，弹琴、画画、写字读英语都很认真，真的是个很爱学习的好宝宝，教育是需要方法的，自小时候开始我们做每一件事情都会和他商量，并和他讲道理。当然，孩子毕竟是孩子，只要不是原则性的问题，我们还是迁就一些。

杜洁怡：

12月26号这一天kitty玩得特别开心的一天，早上和几个表哥，表姐一起爬白云山，主动带妹妹一起走路，你追我赶很开心，到了有景点的地方就大声叫照相。下午又到新白云机场参观□kitty当上了导游，看见飞机起飞就高兴到跳起来，还问收音机是怎样飞呢？飞机是怎样倒后呢？看到kitty这个样子觉得又长大了！

王泽浩：

andy今周放假在家能帮助爸爸修理花园，晚上还能插多用插座开灯帮助小狗取暖□andy还能够跟爸爸筑起围栏如小白兔建造一片新的天地。他懂得自己亲手建造其中的乐趣和奥妙。但不足的是他不能迁就弟弟，有时也要小脾气。希望在平时的学习时间里给予教导！

陈俊洋：

本周回家，洋洋的学习积极性很高，首先他已经懂得写自己的名字。虽然写得不那么漂亮，但我们家长都表扬了他。洋洋还写了很多1——100的数字，也同爸爸、妈妈一起做了数学游戏书。以上这些洋洋都投入地去做，真是一个爱学习的好孩子。

梁韵桢：

amy各方面的进步，都离不开老师的教导，谢谢你们！小一班：

康立近一段时间唱了许多的歌曲，还会随时翻译英文歌曲，如唱□“we are dancing”时，康立还有另外两种唱法：“我们dancing”和“we are 跳舞”，看来他是完全明白歌曲的意思了。

天天最近有很大的进步，在老师的帮助下他逐渐能控制自己

的情绪了，回家偶尔有哭闹时，只要我说要告诉 mi王，他就会立即擦干眼泪□mi王在他的心目中是很有威信的，他也常跟我们讲幼儿园的小朋友，说出在幼儿园学过的英语，谢谢老师的悉心教导！太阳下山了，大灰狼来了，小白兔在家里等妈妈回来，不见妈妈回来就在有里哭了，小b头在家里不见妈妈回来也会哭的。有一天考虑、小白兔、青蛙去游泳，最后青蛙游得最快□b头确实一天一天长大了，自立能力在家里处处到可以见到，自己吃饭、小便。有时穿衣服、鞋袜等，都是老师、阿姨付出辛勤汗水的结果，非常感谢□b头睡觉时出汗很多，很容易着凉，一下子就咳嗽，仍需要阿姨、老师们多多关照。

元旦放假这几天□edison同我位起度过了快乐的节日，几天中□edison的各方面表现让我们看到他在幼儿园以来的变化：性格更开朗了。见到叔叔阿姨都能甜甜地称呼；卫生习惯加强了，饭前洗手不用父母反复叫了；很爱看书和画画，学习很能静心；更叫我的高兴的是edison吃饭进步巨大，不但自己吃，而且吃得很香，咀嚼能力进步真大，这些很谢谢老师们的细心教育，从小养成的好习惯。子迅他将受用一生！

朱小波：

各位老师好！小波在放学期间过得很活泼很开心，不时的提起原校的事，比例：学校里小同学很好玩，还有很多的玩具和小车，经常讲起各位老师的英文名字，比如带他去商场买东西时，他看到一位服务小姐长似何老师，他总是跟在人家后面大声叫，这次回来会唱很多的儿歌，念了两首唐诗，并且主动的用英语从一数到十，熟练的讲出26个字母，人家问他在哪里上学啊，他大声的说我在广东碧桂园学校。

小波这次放假回家，玩得很开心，确实是很喜欢音乐，他都自己动手放音响，一边听一边跟着音乐的节奏乱哼，吃饭也很好，自己在家吃了满满一碗饭，家人都夸他有进步。就是

每当提起去学校上学的事，他就不太高兴，不知何故，请老师协助。

陈东轩：

轩轩在这几天假若表现得很好，天天叫妈妈讲故事，妈妈没空叫他去看书，他也能自己去看书。妈妈表扬，还经常和姐姐唱幼儿园的歌，斗斗歌喉呢！

吴俊晖：

晖晖今天说了一个故事，这个故事叫“拔萝卜”。

在以前有一个老公公他家种了一个大萝卜，到了成熟时老公公要拔萝卜了，还一边拔一边唱到：嘿嘿哟，嘿嘿哟，拔不动，老婆婆快快来，拔啊拔，拔啊拔，嘿嘿哟，嘿嘿哟，拔不动，小朋友快快来，拔啊拔，拔啊拔，嘿嘿哟，嘿嘿哟，拔不动，小花狗小花猫快快来，拔啊拔，拔啊拔，嘿嘿哟，嘿嘿哟。

老公公终于把萝卜拔出来了。小四班：

黄际如：

看了老师对lily的评语后，我感到很高兴，我们的lily会自己叠衣服了，这是一个很大的进步，十分感谢老师对lily的辛勤教育。

小际如这个大周过得很愉快。哪怕不是妈妈陪，她也很懂事很开心的玩。她很喜欢去动物园和公园。喜欢动物和电动车，而且很多问题要问，“老虎喜欢吃什么？”河马的嘴巴为什么那么难看等等，有些我都答不出来。

邓颖欣：

最关心、爱照顾我的人就是：爸爸、妈妈、爷爷、奶奶、姑妈、姑婆、叔叔，她们无时无刻的提醒我要多食营养的东西，长胖长大的！特别是爸爸、妈妈每天为我吃东西慢和少而愁。晚上又怕我踢被子着凉会生病，每个晚上都熬夜，想尽办法让我快乐，健康成长！

这个圣诞新表演节目，令linda很开心，她说她争取明年能做小dj主持linda加油吧，努力吧！爸爸妈妈支持你！

冯敬然：

各位老师新好！在新年到来之际，祝你们身体健康，工作愉快！在各位老师的关爱下jim在很多方面都有很大的进步。看着舞台上的小猴子扮演得惟妙惟肖，看着他能用标准的普通话与别人沟通，看着他乖乖坐在钢琴前叮叮当当看着他学校里与其他小朋友一起健康成长，家中各人都很开心。