

学校客服培训总结心得(汇总5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

学校客服培训总结心得篇一

公司对客服服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

通过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。

2、部门管理

制度

、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

□

1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。

2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的

领导

的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

客服培训心得体会2

学校客服培训总结心得篇二

第一段：引言（100字）

作为一名客服人员，我有幸参加了一次关于客服培训的培训课程，通过这次培训，我不仅学到了关于客服技巧和知识的重要性，也深刻体会到了客户服务的核心理念和技巧，使我对自己的工作有了全新的认识和思考。在这篇文章中，我将总结并分享自己的心得体会，希望能对其他客服人员有所帮助。

第二段：技巧和知识的重要性（250字）

通过培训，我认识到作为一名优秀的客服人员，掌握一定的技巧和知识至关重要。首先，了解产品的特点和优势是为客户提供准确有效解决方案的基础；其次，善于倾听是建立良

好客户关系的关键，只有真正听懂客户的需求，才能提供满意的服务；另外，要学习掌握良好的沟通技巧，尤其是在处理客户投诉或疑问时，要保持耐心和友善，冷静应对，妥善解决问题。这些技巧和知识的掌握不仅能提升个人的工作效率，也能赢得客户的信任和满意度，进而带来更多的业务机会。

第三段：客户服务的核心理念（250字）

除了技巧和知识，客户服务的核心理念也是我在培训中颇有感触的部分。客户服务不仅仅是对待客户的过程，更是一种心态和态度的体现。良好的服务态度要始终围绕着“以客户为中心”这一核心理念展开。在处理客户问题时，要坚持真诚服务，始终保持专业、友好和积极的工作态度，确保每位客户都能感受到个性化、高质量的服务。同时，不论面对何种挑战和困难，都要保持乐观的心态和对解决问题的决心，用真心和耐心对待每个客户，解决每个问题。

第四段：培训中的互动学习（300字）

这次客服培训中，除了专业知识的传授外，培训还注重互动学习的环节，通过小组讨论、角色扮演等方式，使我们能够更好地理解和应用所学的内容。在小组讨论中，我们能够从不同的角度思考问题，结合自身的经验和实际情况，提出具体的解决方案。而通过角色扮演，我们能够模拟真实的客户情景，培养自己调节情绪、应对突发情况的能力。这些互动学习的环节不仅提高了我们的学习效果，也增强了团队合作和与他人交流的能力。

第五段：总结（300字）

通过这次客服培训，我对客户服务有了更深入的了解和认识。技巧和知识的掌握让我能够更好地为客户提供有效的服务，并赢得客户的信任和满意。客户服务的核心理念使我明白了

以客户为中心的重要性，我们要始终保持良好的服务态度和乐观的心态，真诚对待每个客户，解决每个问题。另外，培训中的互动学习使我能够更加有效地应用所学的知识 and 技巧，提高了自己的综合素质。我会将这次培训中学到的经验和知识应用到我的工作中，不断提升自己的服务质量，为客户提供更好的服务。

学校客服培训总结心得篇三

客服作为企业与客户之间的桥梁，是企业形象的代表，对提升客户满意度和品牌形象起着至关重要的作用。为了提高客服人员的专业素养和服务质量，公司组织了一次客服培训。这次培训让我有了很多收获和体会，下面就让我来给大家总结一下。

首先，培训课程的设计非常合理。这次培训共分为三大模块：基础知识培训、技巧与实操培训以及案例分析与反思讨论。基础知识培训帮助我们了解了公司的产品和服务，以及客户最关心的问题 and 需求。技巧与实操培训则教授了我们一些客服中常用的口头表达和书面表达技巧，还有如何处理客户的投诉和异议。而通过案例分析与反思讨论，我们不仅深入了解了实际案例，还学会了从不同角度思考问题，并总结经验教训。这种模块化的培训方式使我们的学习更加系统和高效。

其次，培训中采用了多种教学方法。培训老师采用多媒体演示、案例分析、角色扮演等多种教学方法，让我们在培训中感受了很多实际操作的场景。通过角色扮演，我们能够身临其境地感受到当客户面对某个问题时的心情和需求，从而更好地理解客户需求，并提供更为贴心和专业的服务。同时，培训中还结合了小组讨论和个人总结报告等方式，鼓励我们积极参与课堂互动，提高了学习的效果。

再次，培训中注重实践操作和反馈评估。在培训中，我们有机会进行了很多实际操作，如电话接待、电子邮件回复等，

通过亲身体验，我们更好地理解了解实际工作中需要解决的问题和技巧。在操作过程中，培训师逐一点评我们的表现，并提出改进意见。这种及时的反馈和评估帮助我们不断提高，发现自身存在的问题，并加以改正。

另外，培训还设置了团队合作和沟通训练。客服工作需要与客户和其他部门进行良好的沟通和协作，因此在培训中，我们也进行了一些团队活动和讨论，以加强我们的团队协作能力和沟通能力。通过这些训练，我们更好地理解了解团队的重要性，学会了如何与他人协作，并能更好地理解解和满足客户的需求。

最后，培训非常注重实效和落地。培训结束后，我们不仅进行了学习成果的考核，还需要提交一份个人总结报告。通过这个报告，我们不仅对自己的学习成果进行总结与反思，还能够为公司提供一些建议和改进方案。这种培训方式不仅让我们在培训中扎实地提高了水平，也为我们提供了持续学习和发展的机会。

通过这次客服培训，我深深地感受到了培训对于个人和企业的重要性。它不仅提高了我们的专业素养，还能改善公司的服务品质和形象，帮助企业与客户建立更稳固和长久的合作关系。我希望将来还能有更多这样的培训机会，不断提升自己，为公司和客户创造更大的价值。

学校客服培训总结心得篇四

客服是现代社会中不可或缺的一份子，客服人员要胜任自己的工作，不仅需要专业知识和技能，还需要良好的职业操守和认真负责的态度。为了提高客服人员的服务水平和工作效率，许多公司都会进行客服培训，以下是我在客服培训中的心得体会总结。

第二段：培训内容

客服培训分三个方面，即基础知识培训、软技能培训 and 案例演练。基础知识培训主要是围绕公司产品和服务的常见问题进行讲解；软技能培训则是针对客服人员应对不同情境的技巧和方法进行讲解；案例演练则是通过模拟客户反馈情况进行实际演练，让客服人员更加熟练。

第三段：培训收获

通过客服培训，我学到了很多针对客户沟通的技巧和方法，例如语速、语调、表情、姿势等，这些小细节会直接影响到客户对我们的印象。同时，我也学会了如何抓住关键信息，并耐心细致地帮助客户解决问题，让客户感受到我们的专业性和贴心服务。此外，在案例演练中，我也不断地完善自己的应对策略，熟悉产品和服务的流程，为以后更好地工作打下了基础。

第四段：培训应用

培训结束后，我开始将所学知识和技能应用到工作实践中。在工作中，我注重提高自己的沟通能力和专业水平，对待客户态度诚恳，耐心解答客户问题，以获得客户的信任和满意。我也在日常工作中不断总结和反思自己的不足，并通过实际情况来调整和优化自己的工作方式，以更好地完成工作任务，满足客户需求。

第五段：结论

客服培训对我个人的成长和发展都有着重要的意义。通过培训让我更好地认识了身为客服人员的职责和使命，也让我获得了更多的工作技巧和实战经验，同时也提高了我自身的综合素质。作为一名客服人员，我们的工作需要保持不断进步和学习分享，不断提高自己的专业水平和服务质量，为客户提供更好的服务。

学校客服培训总结心得篇五

校长培训可以提升校长自身的能力和水平，从而更好的管理好一所学校。本文是中学校长参加培训的心得体会，希望对大家有帮助。

昆明市百名中学校长高级研修班培训于20xx年10月14日至22日在北京师范大学教育培训中心举行。本人通过学习研修收获非浅，特别是在学校规范化管理、教育理念及办学思想等方面有了深刻的认识，为我促进学校教育教学质量的提高、学校教育教学管理模式提供了科学的理论指导，这次的培训，是我从事教育事业以来学习教育管理理念的最佳充电器、加油站。

培训学习形式多样，内容丰富多彩，分为听专家、教授专题讲座、参观名校两个内容，每个内容本人都有不同感悟。

10月15日下午听了北师大教学部教管院长鲍传友教授的《教师专业发展及其生涯的规划》专题讲座，使我明白了教师职业规划的概念，职业生涯虽然是个体概念，是一个人的职业经历，但与其所在的组织密切相关，一个组织有责任、有义务为其员工的职业生涯发展规划创造条件，帮助他们实现其职业生涯目标。职业生涯是人一生中最重要的历程，是追求自我实现的重要人生阶段，对人生价值起着决定性的作用。教师职业生涯的发展如何，决定了教师的生命质量和教育质量。因此，学校校长要关注教师的职业生涯发展，由学校和教师共同制定适合教师特点的个性化的职业生涯规划，有利于增加教师在工作中的动力，使这一特殊群体看到自身的发展前景，感到自身所处的环境有巨大的发展空间，能够最大限度地挖掘自身潜能，更好地创造自我价值和社会价值，从而体会到自我实现的满足感。把职业生涯管理理念运用于教师这一职业，可以最大限度地提高教师的素质，促进教师的专业发展。

工作茫茫碌碌，让自己时常感到山穷水尽、迷盲困惑、孤独乏力。在学校管理过程中遇到了诸多疑惑或困难，特别是在学校内涵发展、教师管理等瓶颈问题上，要么采取直接、粗暴、命令式的方法落实，要么简单、感性、机械式的模仿操作，往往给工作带来较多的麻烦，也给自己的威望带来了一些负面影响。当前，我有很多工作状况呈现的是“忙、茫、盲”，没有科学系统的工作规划，缺乏理性思维和合理细致的工作管理方式，导致出现了工作后果“泛、烦、凡”。经过这几天的聆听、学习、反思，我的思想受到了一种洗礼，认识也有了明显的转变，对当前学校管理的现状有了理性认识，对目前校长工作的状况有了冷静思索。作为一名校长首先要明确自己的职责，要及时了解教育发展状况，要不断学习教育理论和教育法规，提升校长专业知识和领导能力；其次校长在认真客观分析校情的基础上，依据教育法律法规，遵循教育规律，合理科学制订学校发展规划，有步骤有条理大胆践行，逐步走出一条有特色的办学之路，形成富有个性、有内涵的学校风格。如果每位校长能不断加强自身修行，形成博学、亲和、宽容、睿智、果断、创新的个性品质，相信能让学校散发无穷的魅力。

一所好学校对学生的思想品德建设及其重要，学校是教育单位，培养什么样的学生？造就什么样的人才，很大程度上，取决于学校追求办学的价值取向和教师的教学观、育人观。我听了原中青院政治学院陆士桢教授的《加强未成年人思想品德建设》专题讲座后，充分认识到学生的思想品德建设的重要性和必要性，建设过程是一个复杂、长期、曲折和艰巨性的过程。学生的良好行为习惯的培养是品德建设的突破口，良好行为习惯的培养又是一个有外化---内化---外现的过程。孩子是一棵幼苗，在成长过程中会遇到许多问题，孩子成长的每一个阶段，都有相应的心理发展目标。教师要懂得孩子心理发展的每一个阶段的特点，并且给予正确指导，从而促使孩子心理的健康发展。要把握住未成年人心理具有容易接受暗示和容易接受具体形象的特征。把握住他们对道德的认知也是从无到有，由浅到深，从简单到复杂，由零碎到系统发展起来的。

因此，在对孩子进行思想教育时，要注意形象性、榜样性、渐进性和针对性，在教育过程中不能操之过急，更不能盲目教育。

总之，本次到北京师范大学培训学习，我听了名专家的讲座，学到了许多新的知识、新的理念，收获非浅，感受很深，特别是在学校规范化管理、教育理念及办学思想都有了很深刻的认识。作为校长，必须要理解掌握党的教育方针、政策以及教育法律、法规，了解当代教育发展的概况，要有自己的适合本校实际的办学目标。在工作中，校长要认真负责，拓宽办学思想，加强科学规范化管理，有创新、科学、奉献的精神，甘当老师表率，鼓励教师积极工作。学习回来后，我将把学习到的理论知识继续深化、理解，学而致用，根据本校的实际，灵活、有机的运用到实际工作中，为我校的规范化管理和教育教学质量的提高而努力。

高级研修班。这几天的学习和培训，令我耳目一新，深受启发，收获很大，充分理解了校长应具备的理论素养和能力素质。也充分理解了“教育的发展关键看学校，学校的发展看校长”这句话。校长要善于学习，有独特的办学理念，学校才有生机和活力。通过这次学习，我也明白了作为一个校长应该从以下几方面来开展工作，打开局面。

一、精心设计好学校的品牌

校长是学校的领导者、决策者和高级管理者，更是学科带头人，教师的勤务员。俗话说：“有什么样的校长，就有什么样的学校”。校长的工作对学校全局起指导、组织、协调和统揽作用。苏霍姆林斯基曾说过这样一句话：“校长对学校的领导，首先是教育思想的领导、业务上的指导，其次才是行政管理。”因此，校长必须把自己的办学思想贯穿于日常的管理活动中，用先进的教育理念去影响、带动教师，把自己的办学思想转化为教师的行动。同时，要注重办学经验的积累与扬弃，努力形成学校内在的精神累积和成功的管理

理念。这种精神累积和管理理念是一所学校无形资产和宝贵财富，更是学校品牌的意义所在。

想同心，事业同干，做到层层分工，层层把关，层层负责。把握好班子建设的四大问题：一是思想建设问题；二是班子团结问题；三是科学决策问题；四是表率作用问题。校长要公道正派，不搞小圈子，用自己的人格力量去带好班子，去影响班子。校长应多一点人情味，少一点火药味；多一点教育渠道，少一点空洞说教。尊重、信任班子的每一个成员，让他去想办法、出思路，遵循现在是同事，永远是朋友的理念，从各方面关心好每一位同志，建立好友谊。

要当好一名校长，最后要把岗位当作干事的平台，精心谋事，在想干事、会干事上下功夫。事无俱细，一项一项完成，一步一个脚印往前走。在事业上要用心、用力、用德。工作中要做到三多：就是多记他人的好处，多看他人的长处，多想他人的难处；三不：不自私、不猜疑、不嫉妒。校长要善于营造良好的竞争氛围。俗话说：流水不腐，户枢不蠹，不满足现状，能为学校提供活力，能有效地调动工作积极性，能挖掘潜力，积聚智力，增加活力。有什么样的校长就有什么样的学校，只要有利于学校的发展，作为一名校长应当刚则刚，当柔则柔，非原则性问题采用避雷针效应。用完善的制度来支撑学校，做到制约机制周全，有操作性、实效性、易被师生采纳。

二、全力打造高效的师资队伍

教师在学生中起着直接表率的作用，你的一言一行、一举一动都是学生学习的榜样。教师只有用先进的教育理念和扎实的教育、教学基本功，才能带领着学生穿越知识的海洋。有人这样说过“知识就是力量；教育就是财富；学习就是生命。”，教师职业具有像医生、律师一样的专业不可替代性。”

至少要读三类书：前沿性理论书、名著、教育文章。正如培根说的：读史使人明智，读诗使人聪慧。作为校长要为教师创设一种读书的氛围、读书条件，真正让教师成为社会中读书最多的人群。同时引导教师勤于反思，行成于思毁与随，没有反思，人生是盲目的，教育亦然。鼓励教师平时多做教育教学随笔，积累教育教学案例，如上网交流，做读书笔记等等，都有利于教师的成长。

三、努力提高管理水平

要全面提高教育教学质量，就必须提高校长的管理水平。一所学校质量的高低，是否有竞争力，关键看这所学校校长的管理能力。这次培训让我更进一步的了解和掌握了管理工作的四点要求：

1、目标定位：作为一名校长，首先必须认真制定短期、中期学校建设的目标，师资的配备和质量目标。质量目标制定后首先找到比的坐标；其次找到质量的内涵；第三是质量的类型。

2、教育理性：校长要有明确的理念，有科学的“发展观”、正确的“人才观”，全面理性的“育人观”。无论是大会还是小会，让他深存于教师；掌握主线，找准新的质量增长点；改变增长方式，分析各位教师的潜力，做到思想工作与严格管理结合起来，大胆管理，严格管理，用规章、用情感管人。

3、精神重塑：一所学校最重要的就是精神。精神是信仰和信念的依托、理想的支点、动力的源泉。我所在的学校由于多种原因，教师缺乏精神支撑，我在认真研究现状的基础上提出我校教师首先要有团结协作精神，其次是敬业精神，再次是奉献精神，第四是拼搏精神。

化学校内部改革，健全各种规章制度，做到人性化管理，努力办人民满意的学校，全面提升我校的综合竞争能力，力争将我校办成一所家长信赖、学生向往的学校。

我从8月16日起参加了宿州市教育局举办的全市初中校长培训班的学习，经过两期学习，使我学到了许多新知识、新理念，受益匪浅。在8月17日上午开学典礼上聆听了市教育局盛局长、逸夫师范董校长、刘校长等领导的讲话后，使我更加领悟到参加培训学习的重要性。接下来我们听取了合肥实验学校校长叶传平的的讲座《校长领导艺术与公信力的执行建设,我们明白了作为校长要有理想、要有思考、要有坚持、要有规划、要追求成效的理念。

8月17日下午我们听取了安徽省教育科学院吴儒敏教授的讲座《课程领导力》，我们知道了什么是校长课程的领导力，如何建设课程的领导力。8月18日上午我们听了合肥教育学院阎龙博士的讲座《基于课程标准的课堂教学》，我们了解了课程标准的本质、功能、特征以及基于课程标准的课堂教学。18日下午，逸夫师范的杜锋老师给我们讲授了《常用教育法律法规》，我们了解了人与社会、组织的关系。也明白了如何提高个人修养和人格魅力。19日，我们听了本市个县区教育局分管教育局长的报告。20日，我们听了本市几位先进学校校长的报告。21日听取了市委组织部岳峰科长的报告《深入开展创先正由活动 加强和改进基层党的建设》。下午听了宿州工业学校徐敬锋校长的报告《初中学校加强学生心理健康教育的意义与方法》，懂得了掌握学生心理教育知识的重要性。22日，听了市教育局樊主任和范主任的报告，对我们市的初中现状有了明确的认识。下午我们听了合肥市包河区教育局高俊局长的报告《科学规划强化管理 注重实效》。23日上午我们听了合肥师范学院汪昌华教授的讲座《加强师资队伍建设与提高教学水平》，我明白以学生为中心，以人为本的新理念。下午听了合肥行知学校许文良校长的报告，我们知道了什么是好学校，如何办好学校。8月24日，市教育局马科长、卓所长分别给我们做了报告。9月24日市教育局纵科长给我们作了教育人事制度改革的形势分析。下午市司法局孔科长给我们解析了青少年犯罪方面的形势。9月25日看录像，学习《国家中长期教育改革与发展刚要》。下午，逸夫师范凌老师对信息教育知识给我们进行了传授。9月26日，

省教育学院教授陈宏友、谈儒强分别给我们作了《学校管理艺术》、《特色学校建设》讲座。9月27日马鞍山七中学校校长向崇仁、马鞍山实验学校校长熊孔怀分别就新形势下的现代教育管理模式，抓队伍促发展、抓管理提质量，走科学的教研教改之路，明确了当前教育发展的态势，现代教育背景下的校长专业发展，学校文化建设，师德师风建设等方面作了讲座。9月28日，宿州学院彭鸿雁教授、周涛教授分别作了讲座。9月29日座谈交流。

下面就我的学习和认识谈几点心得体会：

一、重抓队伍建设

科学发展观的核心是以人为本。学校发展的核心是人的发展，要促进学生的全面发展，担任育人任务的教师首先要发展，故我们把队伍的建设作为学校的头等大事来抓。

(1)抓中层领导队伍建设，我们从思想作为建设着手，增强各校基层领导干部的学习，工作的自觉性和实效性，强化基层领导的示范作用，重点抓四方面的内容：抓学习、抓制度、抓务实、抓和谐。

(2)抓党员队伍建设。我们要求每位党员严格要求自己，善于学习，勤于思考，勇于实践，大胆创新在工作中挑战自我，超越自我，使每位党员教师的教育理念，思维方式，业务水平，工作能力等方面都走在前列，真正地起到先锋模范带头作用。(3)抓教师队伍建设。要号召全体教师以构建和谐社会，科教兴国为指导方针，努力学习不断进取，以新时期现代教师的标准，加强自我修养，提升教师品位，提高育人能力，提高工作艺术。要充分发挥骨干教师的作用，做到骨干引领，资源整合，共享互赢，从而引领全乡教师把智慧和力量都凝聚到实现教育事业振兴上来。

二、抓学校的规范管理

办人民满意的教育，归根结底就是要提高教育教学质量。首先要抓好教育教学常规管理。从校本、备课、上课、作业辅导，教育教学活动的开展都要重创新、讲实效，积极推进教育改革的方法和教师创新能力、教育教学艺术的提高，为每一位学生全面的成长和发展提供最佳的营养“套餐”。其次要强化教育教学质量目标的调整，各校务必要求求真务实，分别制定出各层面的质量目标，并要根据既定目标，采取切实可行的方法和措施，落实目标，提高质量，在实施过程中不仅仅要重视其结果，更要关注实施的过程，总结和反思，从而激励教师、学生，有效地工作、学习全面和谐的发展。要以规范管理年为契机，使学校管理规范化。

三. 立足本职、更新理念、凝聚人心

校长的职业角色主要是领导者、管理者和教育者，是学科带头人，是学校领导集体的带头人，正如张德文教授所讲的：“一个好校长能带出一所好学校”。做一个有教育思想的校长，校长对学校的领导首先是教育思想的领导，要依据国家的教育政策法规，结合本县教育局的精神要求，以及本校的实际情况，对学校全局起指导、组织、协调和统揽作用，明确办学目标，规范办学行为，运用教育规律选择高效能的方法统筹全校工作，科学地确定一定时期内学校教育教学工作的重点与发展规划，并组织实施这些工作任务，取得一定的效果，不忘自己的使命，把学校办成师生共同发展的平台，当好师生和家长的服务员角色。客观公正，公平的评价教师工作，以合理、合法、合情的层次协调好领导与教师、教师与教师、教师与学生、学生与学生、教师与家长之间的人际关系要坚持“以感情留人，以事业留人”的原则，营造一个和谐的、良好的人际关系，形成凝聚力，发挥团队作用的、团队精神，学校才有更大的发展，因为在新的世纪，情商将成为成功领导中最重要的因素之一。校长要更新观念，以培养学生为目标，抓教育理念的更新，教育理念也就是教育境界，只有符合教师、学生实际的理念，才能促进学校、教师、学生的发展，营造一个良好的育人环境。校长要以激励竞争

为基点抓学校管理机制建设，以师德素质为核心抓教师队伍建设，以教育质量为中心，抓教研教学管理机制，以创新思想为指导，抓基础设施建设。总之，要当好校长非常难，因为要当好老师、学生、家长的服务员并不是一件简单的事。

四. 学校必须走科学发展之路

学校要发展，教师要发展，学生要发展。校长要树立科学的教科研理念，有超前的教育意识，要带头搞教研教改，积极参与，使校长走进课堂、走进学生、走进教师，与教师学生共同发展。学校要把教研教改的主攻方向放在课堂教学改革、优化课堂结构、提高高效课堂和加大力度关爱学困生，转变学困生两个重点之上。引导教师研懂教材、改进教法，与学困生交流思想，建立相互信任，民主、平等、和谐的师生关系。帮助学困生解决心理上的障碍，能力上的障碍，思想上的障碍，帮助他们找回自信，树立信心，相信自我，激发兴趣，培养良好的学习习惯，努力学习，走出困境，我认为转变一名学困生比培养一名优秀生意义更大、更重要。校长要引导教师把课堂还给学生，科学安排讲与学的时间分配，培养学生“自主、合作、探究”的学习方法。并发挥教研组的作用，学校每学期各教研组都有教研教改的主攻方向和解决的问题，每一位教师都有一个主攻点和解决的问题，真正把教研教改落实到实处，不搞形式主义，不走过场，只有教师的专业发展了，素质提高了，学校才能真正得到发展。

五、学校的发展离不开学校的文化建设

学校文化建设是一所学校生存与发展方式，表现为学校的整体思想，心理和行为方式，决定着学校战略及相应的制度策略的制定和策划，决定着教育教学质量的提高和发展的速度，决定着校内各种资源的开发利用和整合，塑造着学校的社会形象，因而学校文化建设理应成为学校战略发展的重中之重，学校文化建设的基本结构主要有精神层面，执行层面和形象层面，三种层面相互联系和制约，但精神是核心，执行和形

象是两翼，把学校建设成“绿色生态”校园。

总之，通过培训，使自己更清楚地认识到，在开放的教育中培养现代人，在民主的教育中培养自主人，在科学的教育中培养创新人，在和谐的教育中培养健康人。