

2023年电信客服工作总结优质

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

电信客服工作总结篇一

居家养老服务中心在20xx年1月2日举办了家政、保姆、月嫂的免费培训班，给我们培训的是从北京总部专门负责培训的老师，培训了三天，参加培训的人员大概有28人。

在短短三天的培训中，我们都学到了很多以前没接触到的知识，让我们知道了，月嫂是集家政员、护士、厨师、保育员为一体的工作人员。并且家政服务员的心态是王牌，心态好，一切的工作就会很顺利，人脉是金牌，有强大的人脉才会有用户的消息。技能是银牌，技能的熟练是我们胜任工作的重要之重。学历是铜牌，不管你的学历是什么，只要你的心态好，并且你的技能过关，就可以胜任这份工作。

为什么说当一名合格的月嫂是家政员，因为只有干好家政，才知道产妇的房间应该怎么打扫，产妇在月子期间，房间一定要干净，温湿度都要适中，只有好的家政员才可以轻松做到；月嫂又是一名护士，因为月嫂得照顾新生儿和产妇，在这期间，新生儿的护理及其重要，要给宝宝洗澡，要知道脐带怎么护理，宝宝发烧了用什么降温，还要观察产妇产宫的恢复情况等，所以月嫂是一名护士；月嫂又是厨师，这是因为，在月子里，产妇的身体很虚弱，在用餐方面是很讲究的，生产前几天应该以什么为主，中期又要吃些什么，什么汤下奶又营养，用盐量的大小，这都是严格控制的，所以说月嫂又是一名厨师。为什么说月嫂又是育儿嫂呢，因为新生儿的护

理是需要很细心的，月嫂要观察新生儿的黄疸，体温，还有新生儿的神经系统，吃奶时间，还要定期给宝宝三浴，阳光浴，水浴和空气浴。阳光浴就是要经常让宝宝晒太阳，增加钙的吸收，并且在晒太阳的时候要吃维生素ad;水浴是要洗澡，早洗澡中要注意观察宝宝脐带，不要发炎;空气浴就是要经常让宝宝接触空气，观察外界环境的变化，增强宝宝的观察能力和适应能力。老师还给我们讲了很多关于宝宝以后的饮食方面的注意事项，还有宝宝在成长时期，什么时候添加辅食，添加的辅食都应该添加什么，例如，在宝宝出生4-6个月的时候要添加泥糊状食物，像米汤，苹果泥，胡萝卜泥等，在6-12月份是换乳期，要喝配方奶，这时期就要注意孩子钙的吸收和维生素的摄入量，宝宝吃饭只要七分饱就可以，不要给孩子吃的太多等等。

在这次培训中，老师还给我们讲了怎么保养电器，像冰箱和墙面要隔离多远才行，用小苏打能除霉，洗衣机怎么放，电饭锅做粥不能隔夜放，空调的除尘，电磁炉怎么样用寿命长，这些都是我们以前注意不到的。老师还教我们跳育儿操，这都是月嫂要用到的，有助于宝宝的早期教育。

老师讲解的很细心，参加培训的人员也听的津津有味，认真做好了笔记。并且把自己很多以前不明白的事情向老师询问，老师也耐心的一一解答，例如在护理产妇的时候，什么地方打扫，什么地方不打扫，都洗什么衣服等等。老师和学员也进行互动，让学员自己动手增强记忆力，老师还把自己20多年家政的宝贵经验告诉学员，让学员了解从事家政工作的重要性和注意事项。

通过这次培训，大家都看到了自己的不足，也都会运用自己所学到的知识和经验来弥补自身的不足。保姆、月嫂、小时工都是朝阳工种，是社会家庭离不开的，通过这次培训，使工作人员更好的增强自己工作的技术性，认识到自己的重要性，调整好自己的心态，更好的为用户提供优质满意的服务。

电信客服工作总结篇二

坚持做到持证率100%，确保全员持证上岗，积极开展送外培训□20xx上半年度，五职矿长初训1人、复训3人；安全管理人员初训10人、复训4人；特殊工种初训6人；一线监督员初训5人；共送外培训29人次。

坚持送外培训和自主培训相结合原则，扎实开展自主培训，上半年共组织开展2次全员安全教育培训，共培训416人次，切实将安全教育培训工作当作头等大事来抓，实现了我矿安全平稳运行。

1、五月份培训情况

为充分做好节后复工复产前教育培训工作，我矿制订了《□20xx年复工复产前职工培训方案》并严格按照方案开展了节后复工复产前职工安全教育培训。于5月4日至5月12日对全体从业人员进行了复工复产前安全教育培训，培训内容主要有入井须知、瓦斯治理、灾害预防、矿井通风、煤矿爆破、安全机电管理、自救器的使用、风险预控管理等安全知识，共培训236人，由培训中心来我矿进行考核，经考核全部合格。

培训期间，我矿对职工统一发放笔和笔记本。主讲教师讲解时，职工用心听课，做听课记录。通过教师的讲解，职工从根本上了解到入井前应注意的安全事项，井下遇到灾害时应怎样进行自我保护等安全知识，保障了节后复工复产后的安全生产。

2、六月份培训情况

6月份职工教育以雨季三防、职业危害、应急救援等安全生产知识为重点，通过此次培训，增强职工安全防范意识，切实增强责任感和使命感，时刻树立忧患意识、危机意识和红线意识和底线思维，落实企业各级人员安全生产责任制，杜绝

我矿生产安全事故的发生6月份共培训职工180人，培训后，我矿对职工进行了书面考试，考察职工培训情况，考试成绩不合格的进行再次培训学习，考核合格方可录用。经考核，全部考核合格。

六月份为安全生产月，我矿组织了召开了安全生产月动员大会和安全宣誓大会、机电电钳工比武活动、手指口述竞赛、安全知识竞赛登活动，并开展了反三违活动，通过此次活动的开展，营造了良好的安全氛围，并提高了员工的综合素质。

我矿对安全培训制定了“一人一档”的培训体系，员工培训、学习完毕后笔记，送交培训课，由培训科负责对各岗位、各工种人员的培训笔记及资料进行存档，做到培训有记录可查。“一人一档”的资料员工可以随时借阅，以便岗位操作知识的巩固与理解。

通过开展安全教育培训，职工安全意识普遍提高，“三违”行为明显减少，我矿实现了本季度零伤亡、零事故的骄人业绩，为下一季度安全教育培训工作打下了良好的基础，但仍存在问题。

- 1、职工缺乏自主学习意识；
- 2、矿内职工文化素质偏低，培训内容理解不透彻、不完整。
- 3、部分专业人才资源匮乏，技术人才紧缺。
- 4、“三违”现象仍有出现

下半年安全教育培训工作计划将紧紧围绕年度安全教育培训工作计划，针对上半年安全教育培训工作中发现的问题采取多种途径有效解决问题。

- 1、针对不同层次不同类别人员开展安全生产教育培训，力争

培训内容做到通俗易懂，充分调动职工学习积极性，进一步提高煤矿企业从业人员的安全素质，推动煤矿安全管理，有效预防和减少各类事故的发生，促进安全生产。

2、加大人才引进力度，进一步提高我矿安全技术管理力量。

3、加强全体从业人员教育培训，抓好员工教育培训工作，全面提高全体员工素质水平，从思想教育抓起，做到彻底杜绝“三违”现象发生。

4、加强安全管理，有效消除隐患，杜绝“三违”，通过经济刺激等手段，充分引起广大员工对安全工作的高度重视，提高安全意识，规范按照规程操作。

20xx年下半年，我矿将不懈努力继续加强安全教育培训工作，严格贯彻落实上级有关对煤矿职工安全教育培训工作的总体要求、全面提高我矿各级安全生产干部现场管理水平和入井从业人员安全操作技能、增强职工安全防范意识，达到加强职工自主保安的意识和对安全工作的责任感和事业心，实现干部会管、工人会干，杜绝“三违”消除隐患的培训目的，实现我矿20xx年度安全平稳发展。

电信客服工作总结篇三

1、建立专门的领导机构。

为加强对校本培训工作的领导，成立以校长为组长，由教务处、政教处主要负责同志组成的校本培训领导小组，对整个校本培训工作统一领导，整体设计，形成校长亲自抓，教务处、办公室分头实施的校本培训管理机构。

2、制订比较详细的可执行的校本培训计划。

校长室和教导处制订了学校校本培训实施方案并检查执行情

况。严格执行教师校本培训点名制度。参加校本培训是每个教师的权利，更是每个教师的义务，全体教师按规定完成了相应的培训计划。

3、加强对培训过程的管理。

开学初，学校对校本培训活动进行了动员，对教师参加校本培训的情况进行了登记，对培训过程进行检查和督促，建立并健全了教师培训的业务档案，并及时总结经验，发现和研究问题，确保培训目标和任务的完成。

1、加强了思想教育和师德培训。

2、加强了教师的业务进修

(1) 参加了各级业务培训

在20xx学年，我们组织了语文、科学组的优秀教师教师参加了永嘉县学科教师培训班，以此来提高了教师的业务素质。20xx年10月，组织了语文、数学、英语、科学等学科的学科组长参加了教师发展中心的各教研组组长会议，组长回校后对组内的所有教师进行了培训，通过培训，我们全校教师统一了认识，以有效教学为先导，积极探索提高课堂效率。

(2) 进行了读书活动和中考科目试卷的质量分析。

本学年，我们以学科组为单位，认真学习了有关“师生有效沟通”方面的文章及案例。所有的学科都能认真组织，每一位老师学习以后，都写下了自己的心得体会，文综组、理综组的老师感想深刻，既有对以前教学的反思，又有对今后工作中如何进行有效沟通提出的自己的想法。这次活动促进了大家的思考，有利于改进我们的教育教学的方法。

中考科目的教师认真进行了20xx年中考试卷的分析，制定了

双向细目表，并针对今年的试卷，提出了今后在学科教学中应该注意的问题，为今后的学科教学提供了有益的借鉴。

(3) 撰写了读书笔记

20xx学年教师们进行了专业知识的阅读，有的教师参加了各种培训活动，有的教师游览了祖国的大好河山学校45位老师撰写了读书笔记、学习心得等文章。

3、建立并完善了各种计划，制定了校本培训三年规划

9月22召开了全体学科负责人会议，落实港头学校校本培训三年规划的制定工作，10月16日完成了初稿，下一阶段，我们将以这三年规划稿为指引，展开校内教师的校本培训作，提高教师的业务素养。

4、开展了新教师和班主任培训活动

(1) 新教师的培训工作

针对初一年级新教师多的状况，我们加大了对新教师的培训力度，每月各教研组进行集体备课，并由备课组长在组内进行了说课示范，有新教师组内进行了说课，各位老师进行了点评和指导，通过这些活动，使新教师对初中的教学有了一个初步的认识，为他们上好第一课奠定了良好的基础。

(2) 进行了班主任工作的培训

本学年，学校开展2次班主任培训，学习了班级管理的经验介绍，布置了开学初的主要工作，为更好管理班级做了充分的准备。

电信客服工作总结篇四

截至到20xx年12月4日，本年度共举行培训300余场次，参与人数达4105人次。其中企业内部培训占比90%以上，外部培训以及集团总公司组织的培训占比10%左右，培训经费达20680元，培训范围包含了专业知识培训、新员工入职培训、在岗培训等多个方面。年度培训计划完成率达86%以上。

1、新员工入职培训：随着公司新产品的申报，新车间的投建，规模逐渐扩大，每月都有新员工入职，按照培训相关要求，每月定期组织新员工入职培训，培训主要涉及企业文化、规章制度；安全教育；微生物基础知识；gmp基础知识；薪资福利制度以及社保基础知识。培训由相关部门提供课件支持，并由相关人员讲授，最后会对培训进行现场考核，以到达及时反馈培训效果。此类培训工作是每月都会进行的常规性培训。

2、专业知识培训：产品的质量靠公司全体人员的努力，但在在职人员的专业素质参差不齐，为了保证对产品质量每一步进行把关，同时响应国家药监部门及集团公司相关号召，公司投入大量人力、物力、财力开展制药研究，生产质量相关的专业知识培训，以提升员工的专业素质，保障生产出来的是合格的，精良的产品。培训主要涉及工艺研究分析、新药研究分析、质量控制等方面。

3、在岗培训：此类培训涉及到的层面比较广泛，（例如：岗位sop培训□gmp相关文件培训、设备操作培训、卫生管理培训、安全生产培训等等）它是整个培训体系中占比最大的一部分，月均培训次数20场次左右，同时此类培训会根据实际情况以及培训需要进行相关的考核。

4、部门内部培训：新员工入职培训结束后，将新员工安排至新的岗位，由部门根据实际情况安排各种实际性培训，这类培训，主要是更具部门工作的需要进行安排组织的培训。

1、取得的成绩：

a□顺利完成了20xx年度注射剂二车间gmp认证需要的培训方面的支持工作。

b□顺利完成了索法酮新药项目检查需要的培训方面的支持工作。

c□基本顺利的完成了20xx年度培训计划里面的相关培训。

2、存在的不足：

a□自身对专业培训方面了解的不够，导致在培训需求规划、培训课程设计、培训执行等方面做的远远不够。

b□培训执行方面，大部分员工对培训工作还是比较支持的，但少数部门领导及员工对培训认识不够，觉得培训耽误工作时间，可有可无，对培训支持力度不够。

c□培训讲师的责任心不高，部分培训存在一个问题，就是讲师在上面讲自己的，不管参训者是否理解或者听懂，对着培训资料照本宣科，忽略了培训互动的原则。

d□原则性不强或者说没有相应培训奖惩制度，不能严格执行培训纪律和有关规定，对违反者睁一只眼闭一只眼，这是导致培训纪律松懈、秩序较乱的主要原因。

e□内部讲师授课技巧普遍不高，有待提高，制作课件水平不足，自主研发课程能力有所欠缺，所以，需要改善并进一步规范内部讲师管理，提升内部讲师授课水平，推行内部讲师认证，真正打造一支合格称职的内训师队伍。

f□按照相关资料对培训的要求，一个完整的培训，必须要包含的资料之一就是培训现场的图片或视频，从而督促培训工

作落到实处，切实符合实际的执行下去。

1: 从各种渠道去了解，学习培训专业知识，并根据实际情况去解读分析，将自身专业水平提高，从而成为一个合格的培训人员乃至讲师。

2: 切实了解，分析员工对于培训的实际需求，真正做到培训为员工而做。

3: 加强与各部门的沟通交流，使培训工作得到各方面的充分理解和支持。

4: 培训以年度计划为方向，每月监督执行，完成后必须提供相关的资料包括现场视频或者图片，让培训落到实处，员工切实受益，不再仅仅成为各项检查的附庸。

整个年度我都在从事着培训以及人力资源的各方面日常工作，逐步的加深了我对该行业的了解，同时更加深刻的知道自身的不足。在此要感谢部门领导及同事在工作中的指导，专业领域方面的渗透，能让自己了解到该行业广阔的前景，让我在今后的工作当中能更好的找到自己的定位，并为之努力的方向。

在新的一年里，在做好培训相关工作的同时，我会努力的学习专业方面的知识，增进同行以及同事之间的沟通交流，取长补短，促使自己在新的一年里能有长足的进步。

电信客服工作总结篇五

目前，全国正进行前所未有的基础教育课程改革，体育课程改革是整个基础教育课程改革的一个重要组成部分。为此，我校体育教师积极参加了校本《体育新课程标准》培训，组织体育老师认真学习，研究、探讨新课标在我们学校如何开展。

本期学校体育组正积极对新课标进行实验，各水平教师都根据体育课程标准“健康第一”的指导思想，构建五个领域，三个层次的课程目标体系，结合我校和各水平阶段学生的特长、性别、兴趣、爱好等使用教学内容，各教学内容的时数也可根据教学过程中的具体情况作灵活调整。同时，在使用教学内容时，首先我们要真正领会什么是体育课程标准？体育课程标准是根据〈国家基础教育课程改革指导纲要〉（课程计划），对不同水平阶段学生制定的体育课程知识与技能、过程与方法、情感态度价值观、社会适应和心理健康等方面的基本要求，所使用的教学内容，是绝大多数学生经过努力都有能达到的。所以，我校各水平阶段教师是根据新课标的精神、指导思想。五领域，三层次的课程目标体系，结合我校现有的体育场地、体育器材等情况来选用教学内容。

我们进行新课标试验的教学组织的基本情况是基本由教师、活动组长组织各种形式，各种各样的体育课上课内容，在大部分时间里教师巡视、检查、辅导和一起参与学生的各项活动。真正把教师在传统教学组织的指挥者角色，转变为学生成长的引导者，激励者和帮助。这种教学组织形式学生很喜欢，更能达到师生之间，学生之间的全方位的沟通，学生只当作教师是一位可信赖、有知识、肯帮助人的兄长来相处。

传统的教学方法主要有二种；一种是传统式教学法；另一种是系统教学法。这两种中小学体育教学方法主要是为教师设计的。我校在体育新课标教学方法实验中，转变灌输式教学方法，采用启发式，探究式和合作式的教学方法，在教学过程中多表扬体育成绩不理想的学生，进步一点点也给予认真表扬和激励。关注学生的个体差异，使每一个学生都在原有的基础上提高。同时，在教学过程中高度重视体育课程标准五领域，三层次的递进关系，课程目标统领一切的基本原则。以学生为中心，师生一起设定学习目标，鼓励学生努力实现已定目标，在体育活动中提供更多更大的空间让学生相互交流、合作、展示，帮助和提高。

以往我们习惯地对学生体育学习的成绩评价，基本局限于体能和运动技能的评定。而忽视了对学生的学习态度、情感、合作、身心、社会适应等方面的评价。

本期我们在学生体育成绩的评价方式上有很大的突破，既注重终结性评价；也注重过程性评价；总体的评价方法是：教师评学生，学生互评和学生自评。学生期末体育成绩=运动参与+运动技能+上课行为+身心健康+社会适应。同时，这种评价方法对发展学生的体能，增进健康，娱乐身心，调节情绪，减少压力，乐于接受不同观点，分享自己和他人的快乐，会评价他人和自己所获得的成功感，对进一步促进完善新课标的评价方法起着积极的意义。

通过此次培训认识到新课标的要求，只是走出尝试的一步，后面还有很长，很艰难的路要走。上述所做的一切尝试都还不完善，工作粗糙，没有经验。今后，必须认真学习，总结经验，精雕细琢，使我校体育新课标改革实验圆满成功！