

# 投资顾问培训目标 课程顾问工作总结(模板8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 投资顾问培训目标篇一

虽然进入xxxx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xxxx的学习，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xxxx的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xxx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！

XXXXXX部

XX

XX年X月X日

## 投资顾问培训目标篇二

所以，通过这样的去分析和总结，课程顾问会成长的很快，更重要的是，自己也有文字性的总结进行沉淀，这对自己的成长有着极其重要的帮助。

4

懂了只是知道而已，做了才是真正的理解和认识。所以模拟练习可以帮助课程顾问去理解和认识面谈的流程和会遇到的问题，同时也可以认识自己的不足和要提高的地方，更主要的还是学习。学习自己不懂的地方、学习自己需要完善的地方等。总体来说，模拟练习有三种形式：

对练更多的和同事一起进行实战面谈练习，如果可以的话，还要找到一位观察员（最好找经验丰富的），最后由观察员给建议，或者自己自评都可以。最后，对练要把握一个要点，就是先把角色和主要的信息设定好，这样更有助于对练的顺畅进行。

更主要的是由自己去对设置场景，然后自己去分析和回答，

也就是自我模拟。这种做法可以在等车的时候、晚上睡觉之前都可以进行简单的模拟，非常有助于课程顾问总结自己所遇到的问题，更主要的是还能提高自己的思考能力。具体的做法：确定主题、寻求方法、解答问题。

课程顾问偶尔可以打电话到其他机构去进行咨询和了解，这样可以学习和参考同行业的其他机构怎样去解答自己所提出来的问题，这种方式有利于开阔自己的思路。

每一个收获都需要付出，对于课程顾问来说，成功就是不断的克服工作中一个又一个的“拦路虎”。对课程顾问来说，最忌讳的就是自己有工作对畏难情绪，面对如果每一次家长的电话拒绝、面谈失败，如果一直怨天尤人，那最终的选择就只有一个：离开！

### 投资顾问培训目标篇三

虽然进入\_\_\_\_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足够专业的位置上。所以对于此次去\_\_\_\_的\_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\_\_\_\_的\_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\_\_\_\_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！

## 投资顾问培训目标篇四

20xx年已经过去，回首这一年，营业部在两位老总的领导下不断改革使人员组合优化，更趋合理，业务拓展也更加迅猛。年我一直就任于营业部xx服务部负责管理和客户开发工作，在这一年里，我为服务部尽心尽力，积极为服务部的工作出谋划策，从节约成本和开发客户双重下手，使服务站这一年来发生了质地变化，在这一年里，新引进客户xx几人，客户市值达到了xx万元(只反映出来市值，看不到资产总值)，交易量更是突破新高，从1月1日到12月31日xx服务站完成交易量xx亿元，在千分之一的佣金下实现佣金收入xx万元，这一成绩的取得主要归功于营业部x总、x总的正确领导，归功于营业部其他各兄弟部门和员工的大力支持。

因为在这里我们走的是电子商务部当时设的银证通线路，而又归属于xx营业部，各个业务环节电子商务部跟营业部在流程上有很大的不同，基本业务知识相同，但业务环节和流程上跟营业部的业务流程基本脱钩，这就要求业务风险要进一步加强，于是我对自己的要求就进一步提高了，不断利用业余时间加强业务知识和业务流程的学习，并不断跟xx营业

部、电子商务部等业务风险联系部门联系沟通，同时严格规范了业务操作。业务规范是高昂代价换来的，我在公司规范各项业务的基础上，结合了xx地区的实际情况，在办理各项业务时采取了灵活的运用，为公司利益和客户利益提供了双重可靠保障。

一个服务行业在一个地方立足、占领市场份额，扩大声誉，与当地地方政府部门的扶持和合作伙伴的大力支持程度有很大的关系。今年以来，我在这方面狠下了工夫，目前已经取得了当地工商局、城建局等各个政府监管部门的信任，并同意在政策上对我们进行大力扶持，以帮助我们在xx长久立足，占领市场份额，扩大声誉。并且和合作伙伴中国银行有了进一步的沟通和深入合作，不光是基本业务上的合作，更是在寻求增量资金，扩大市场份额上有了初步的合作，目前已经拓展到xx市，虽然目前在增量资金方面效果不是特明显，但也有部分客户的陆续转入，在明年我们会跟他们进一步探讨合作的途径，充分发挥银行工作人员在开发客户上的积极主动性。

证券行业是一个新事物不断涌现的行业、是一个竞争日趋激烈的行业。锐意创新，跟上时代潮流、是竞争取胜的必由之路。在这里，刚开始我对客户不是很熟，于是我主动跟客户联系，找他们一一谈心，主动要求他们到我这里来，跟他们一起研究，探讨。客户之间千差万别，对客户我们要对他们进行政策倾心、技术扶持、帮助其资产保值增值，经过和他们一起的探讨，谈心，总结了一些经验并付出实用，取得了一定的成绩，同时也取得了客户的信任。在今年我们服务站的客户睡眠客户已经在我们的扶持下充分动起来了，同时充分利用资源，寻求增量资金，顺利实现了年初报本赢利的目的。

xx服务站客户的市值相对还很薄弱，净资产收益率还有待进一步提高。我将从吸引增量资金和盘活内部资产两个角度去

努力提高客户资券换手率，以目前的客户市值和交易量来看，客户的换手率已经非常之高，而且交易人数较集中，多半集中在少数人身上。最主要的问题还是客户人数太少，市值太少。下一步主要工作还是要围绕在吸引增量资金上面多下工夫。

## 投资顾问培训目标篇五

俗话说得好，好记性不如烂笔头，这话对于课程顾问来说，特别重要和实用。课程顾问在外呼也好、面谈也好、向同事学习也好或者自身提高也好，都要学会做笔记。总得来说，笔记的方法可以从两方面进行：

1. 值得学习的地方：可以是某一段话、可以是某一个片段、可以是礼仪、可以是心态等等。
2. 不懂的地方：这才是课程顾问进步和提升空间最大的地方，永远不要因为不懂而放弃学习。另外，可以把所遇到的问题进行分类记录。

### 3

案例分析是课程顾问自我反思和总结的最重要的学习途径，可能真的是看千万本关于销售或者教育的书籍，还真不如自己亲子与家长面谈之后的自我总结和分析。

那么，课程顾问如何去写自己的案例分析呢？

## 投资顾问培训目标篇六

工作了一段时间是否有什么收获跟感悟呢？作为一名职场中人，一定要养成写工作总结的好习惯。下面是小编为大家带来的个人年终工作总结范文，欢迎大家阅读参考，我们一起来看看吧！

大学生活弹指一瞬间，在即将毕业之际，我选择了早教中心担任课程顾问一职，第一次进入中心应聘的时候，就已经被这里家一样的温馨气息所吸引，每一个员工都面带亲切的笑容欢迎我加入这个大家庭，而我也因为这些毫不犹豫的选择了这个职业。

通过专业的培训以及电话沟通的练习，我对早教知识也有了一定的了解，也更深一步明白早教工作的专业性和重要性。我们是一家国际早教中心，会根据婴幼儿的发展特点，为其成长提供有医学根据的训练以及适宜的环境刺激，努力造就健康聪明、天真活泼、有好奇心的儿童，为每一个孩子培养其学习习惯和学习能力，也向家长进行先进教养理念的宣传并提供科学养育的帮助，这也是我们每一个员工引以自豪的地方。当会员家长开心的拿到宝宝的升班通知时，我们也为他感到喜悦。

而我的工作也慢慢步入正轨。回想第一次接待自己的客户，介绍中心环境时声音中还带有些许激动的颤抖。通过一次又一次的锻炼，我的交际能力和沟通技巧都有了很大提升。如今，我已经有了自己的会员，看到会员宝宝在通过课程训练后的进步，我也为家长感到高兴，同时也是对自己工作的肯定。让我最引以为豪的是，很多的家长因为认同专业的课程和我热情的工作态度，帮我向身边的朋友推荐了我们的早教课程。

在中心工作的这段时间，我们举办了很多大型亲子活动。而我和其他同事为每一个活动做布展和主持的工作，这让我的各方面能力得到了锻炼。每一次活动中看到父母和孩子一起做游戏、比赛，就会有很多感触。每一位家长都是伟大的，都在为自己孩子的成长付出很多汗水和心血。我印象最深的是生日会上的“爸爸宣誓”环节，好几位宝宝爸爸站成一排，大声宣誓：“我要努力工作，为宝宝和妈妈奋斗，给他们幸福”。

早教中心是孩子们健康的欢乐训练场，是家长专业的交流平台，更是我们每一个员工温馨的大家庭。我将继续在这个家庭里学习、成长。

在今年的“教育管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。

今年先后派出十余名教师外出参加各学科的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果化。学校在全任教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天忧人，而是积极想办法，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较好的有一定教学经验的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动

员这些骨干教师和教学顾问共同参与到青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。为了加大对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结队传帮带”

活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和反思、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教师的情况同时给青年教师明确思路 and 方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设语文、数学和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕

学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研工作计划，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定议题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中热点问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。

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的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！

## 一、以青年教师的培养为工作重点加强教师队伍建设

在今年的“教育管理年”活动中，学校组织全体教师认真学习市、区两级教育局的有关文件精神，引导广大教师进一步明确学校管理的目的和意义，把开展“教育管理年”活动与进一步加强教师素质、提高业务能力结合起来，牢固树立“要给学生一滴水，自己要有长流水”的新型教师观、“敬业爱生”的新型学生观以及“以人为本，依法执教，文明执教，廉洁从教”的新型育人观。在教师的专业化成长上，我们关注每一位教师的发展，努力探索规范管理和人文关怀的最佳结合点，创建“东边出太阳，西边圆月亮，千秋万物安康，人人有方向”的和谐有为的工作氛围。今年先后派出十余名教师外出参加各学科的教育年会，外出学习教师返校后将所学教育理念和教学艺术以及自己的心得，在学校教研活动时间向全体教师分享，力求把学习成果最大化。学校在全任教师中树立终身学习观，鼓励教师不断学习，不断充电。今年我们还安排两位市级骨干教师参加市教育局在洛阳师院举办的市级骨干教师培训，此外学校还组织绝大部分教师参加了第三轮继续教育培训；并组织部分教师参加了区教委组织的各学科教学培训。

我校青年教师占教师总数的百分之八十，提高他们的业务水平是提高师资素质和教学质量的关键。本学期教导处以青年教师的培养为工作重点，一方面鼓励青年教师积极参加学历进修提高专业素养，另一方面组织青年教师参加新上岗教师培训，提高青年教师的基本教学素养。针对我校教师严重缺编，青年代课教师多，变动频繁的校情，学校不等不靠、不怨天尤人，而是积极想办法，为了更好的调动一切力量投入对青年教师的培养，学校认定了一批责任心强、业务水平较

好的有一定教学经验的中老年教师为校级骨干教师，同时聘请了学校的一些德高望重的老教师担任学校的教学顾问，动员这些骨干教师和教学顾问共同参与到青年教师的培养工作中来，形成对青年教师的培养合力。同时开展“师徒结对，传帮带”活动，让这些骨干教师和教学顾问担任指导教师，青年教师采用自己拜师与学校分配相结合的方式，都找到了自己满意的“师傅”。为了加大对青年教师培养力度，我们继续开展“拜师结对传帮带”活动，并积极发挥学校指导教师团队的作用，由教导处组织、教研组则负责从学科教学所涉及的专业领域、教学中的常见的难点问题、学生及班级管理中的问题等方面对青年教师加以指导，指导教师则从备课、上课、作业、学生辅导、教学实践中所遇到的实际问题等细节方面对青年教师给予指导。在教学能力的培养上，教导处坚持对青年教师采用听推门课与自己申报课结合的培养制度，要求每位青年教师每月至少要申报上两次汇报课，听指导教师及同学科教师8节课，并写出听课点评，每月上交一份学习心得。在工作中我们、加强分析和反思、认真参与督导，适时调整，使年轻教师在做中学，在实践中领悟，走上学习中研讨，实践中总结，总结中提高的成长历程。他们都深深地体会到平时“练兵”的好处，都不同程度地有了较大的提高。我们每月还抽出时间组织青年教师座谈会，了解青年教师的情况同时给青年教师明确思路和方向，帮助青年教师更好、更快的成长。

## 二、以教研组为校本教研单位落实教研促教

在校本教研方面，学校推进以新课程为导向，以课程实施过程中各学科所面临的各种具体问题为对象，以“建设学习型学校”工作为重点，以教师为研究主体，以课堂为主阵地，以研究和解决教师教育教学中的实际问题、总结和提升教学经验为重点，以行动研究为主要方式，以促进每个学生的发展和教师专业化成长为宗旨的校本教研制。

教研组是学校教学研究最基层的组织，是教师成长的摇篮，

是教师进行教学和研究的主阵地。我校分设语文、数学和科任三大教研组，各组有教研组长、骨干教师和其他教师共同组成，由教导处引领组长主抓各组教研活动。每期各组围绕学校的中心工作制定切实可行的教学教研及教育科研工作计划，不断提高教研活动的质量，期初把好计划关，期末把好总结关。我校建立校本教研的三定制度，即定时间、定地点、定议题，本学期仍以教研组为单位开展校本教研，周二下午第三节为固定研讨时间；本期我们组织教师继续深入钻研教材，要求教师掌握教材体系、基本内容及其内在联系，抓住主线、明确重、难点，搞清疑点，把握关键。同时我们要求各教研组针对教学中热点问题确立研究专题，进行了教学经验转项交流传递活动。同时我们重视教育教学理论学习，深入开展读书交流“三分享”活动，即内容、感想和实际应用的分享，并组织教师人人参与，“终身学习”的观念已深入每位教师心中，教师的知识得到长进，理论得到提升，不同程度地做到了学以致用，学有所长。在教研组工作方面，我们还十分重视交流学习，先后三次派出组长学习、培训教研组工作理论和经验，并结合我校实际及时调整工作。

在教育教育科研方面，我们牢固确立“科研兴教”、“科研兴校”、“科研兴课”的思想，以“研究促质量，研究求效益，研究创特色”为宗旨，兴科研强校之风，以教育科研为先导，提升教育科研水平。明确教育科研工作的定位，壮大教育科学研究队伍，加强教育科研交流，充分认识教育科学技术是第一生产力，教学科研在教育改革和发展中的先导作用，进一步确定教科研在当前学校工作中的重要地位，强化了科研意识，目前我校已结项课题7项，其中一项获省教科研成果一等奖，立项正在研究课题10项，基本形成了人人参与课题研究的良好氛围。有十余名教师的论文获省级奖励；有五名数学教师获“中国教育学会先进工作者”称号。

### 三、以教学常规为中心规范教学管理

教学常规是教学工作的根本。我校一贯重视对教学常规管理

工作，学校的教学常规管理，如组织教研活动、听课、评课活动、教学比赛、学生竞赛、作业检查、教案检查、资料归档等工作，一贯认认真真、从不懈怠在今年市教育局要求各学校开展“教育管理年”活动的新形势下，我校结合市教育局(中小学教学常规手册)文件精神进一步修订完善了学校的教学常规管理制度，并组织全体教师认真学习领会文件精神，加强了学校内部各项教学工作的科学管理。在宏观上体现管理的目标是“德、智、体、美、劳”全面发展，从微观上，对学校的授课计划、备课、教学、批改、辅导、复习、考试、成绩评定等项教学规章制度，做到严格要求，严格管理。本学期学校对备课、作业等进行严格要求和检查。两次检查各有重点，每次都及时小结反馈，指导教学。提高课堂教学效率的关键是教师，每位教师必须备好每一节课，积极从教材中挖掘出启迪学生，培养学生能力的因素，建立教学上的最佳工作点，充分调动学生的思维积极性，使大部分学生在克服一定困难的前提下学到更多知识，增长能力。因此教导处对教师进行了不定期地随堂听课，并通过召开家长座谈会、学生座谈会，了解反馈教师课堂教学等各方面的情况。

本学期教导处还组织了偏重于单项技能的教学抽测调研，使校内调研逐步走向正规化科学化;同时进行了体卫艺术工作的自查和迎检工作，以及一年级的招生分班工作和毕业班的前期工作。本学期我们组织参加了市区的各项教育教学业务活动，师生都取得了不少的成绩。

在市教局十月份的“规范化学校验收”和十二月的“常规教学调研”中，我们的教学管理工作均受到了好评。

四、以校内教学比赛为载体促进课堂教学质量

五、以参与学生竞赛为形式促进学生综合发

本学年教导处积极组织学生参与各种比赛活动，在活动中锻炼了学生的综合能力。尤其是在“弘扬中华美德构建和谐学

校”读书活动中，我校有一百多学生获得国家、盛市级一、二、三等奖；十几名教师获得辅导奖；学校获得省集体二等奖。在市“中小学艺术展演活动”中，我校获得二等奖。在省市“小学生计算机比赛”中，我校宋景芸、陈佳雯同学分别获得省一、二等奖，另有五名学生分别获得市一、二、三等奖。在市第三届牡丹杯才艺大赛中，我校有十八名学生分别获得一、二、三等奖；在市“奥体花城”杯书画大赛中我校又有九名学生获奖。

回顾过去、展望未来，我们有信心和决心在市教育局、区教育局的领导下，把握机遇，营造明天，使学校的教学质量迈上新的台阶。进一步加大对教师的培养力度，以现有的名师、骨干教师辐射带动，培养更多的名师及骨干教师；在现有特色教育的基础上理思路，深化特色教育，赋予其新的意义和；在新课程形势下，努力探索德育、教学、家庭教育三结合，形成教育合力的模式。

## 投资顾问培训目标篇七

自己20xx年销售工作，在公司经营工作领导x总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止20xx年x月x日，20xx年完成销售额x元，超额完成全年销售任务的x%□货款回笼率为x%□销售单价比去年下降了x%□销售额和货款回笼率比去年同期下降了x%和x%□现将全年来从事销售工作的情况述职如下：

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；

- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守公司制定的各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办xx四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使

客户对处理方案感到满意。比如：有客户投诉91涂料白色差别太大，自己及时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问必答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售经理和同行学习。x年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

（一）、依据x年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在钢构厂供货渠道上，一是主要做好原有的钢构厂供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的如xx等做为重点；二是发展好新的大客户比如xx集团等，三是在某些区域采用代理的形式，让利给代理商以展开销售工作，比如上海某贸易公司。

（二）x年首先要积极追要往年的欠款，并想办法将欠款及时收回，及时向领导汇报，取得公司的支持。

（三）x年自己计划更加积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

（四）、为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市场并形成销售。

（五）、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

（六）、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

（一） $\square\square$ x年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模棱两可的条款予以删除，年底对销售经理考核后按办法如数兑现。

（二） $\square\square$ x年应在公司、销售经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

（三） $\square\square$ x年应在情况允许的前提下对销售经理松散管理，解除固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，销售经理每周到公司1-2天办理事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后按时到公司，以便让销售经理有充足的时间进行销售策划。

（四）考虑销售经理实际情况合理让销售经理负担运费，小包装费，资金占用费，减免补偿因公司产品质量等原因销售经理产生的费用和损失。

（五）、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑 $\square$ x年领导应认真考察并综合市场行情销售经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发销售经理的销售热情。

## 投资顾问培训目标篇八

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足够专业的位置上。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！