

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结 (精选7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。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。

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇一

一、加强业务学习，提高业务素质通过公司精心安排、组织的新员工培训，充分了解公司的基本状况。结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关行业知识、公司成功案例等，为以后的实际工作做准备。期间，在部门领导的指导下，编写了《浅议市场营销与管理咨询》，并作为项目组成员参与编写了《xx公司管理咨询建设项目建议书》、《xx公司管理咨询建设项目调研方案及调研提纲》、《xx公司企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

二、改变思想，转换角色，严于律己一位优秀的管理咨询顾问，不仅要掌握各行各业丰富的理论知识和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。

从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高；二要转换角色，尽快的进入工作状态；三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

三、体会与感悟公司从上到下全体员工的工作精神，使我感受颇深，正所谓一言九鼎德胜天下。

平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。

对于接下来的工作，充满信心！

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇二

一、加强业务学习，提高业务素质通过公司精心安排、组织的新员工培训，充分了解公司的基本状况。结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关行业知识、公司成功案例等，为以后的实际工作做准备。期间，在部门领导的指导下，编写了《浅议市场营销与管理咨询》，并作为项目组成员参与编写了《xx公司管理咨询建设项目建议书》《xx公司管理咨询建设项目调研方案及调研提纲》《xx公司企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

二、改变思想，转换角色，严于律己一位优秀的管理咨询顾问，不仅要掌握各行各业丰富的理论知识和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。

从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高；二要转换角色，尽快的进入工作状态；三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

三、体会与感悟公司从上到下全体员工的工作精神，使我感受颇深，正所谓一言九鼎德胜天下。

平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。

对于接下来的工作，充满信心！

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇三

特点、所面临的挑战和需要处理的问题。如果一个心理咨询师有条件或能够在督导师的帮助下认识清楚自己处在每一个发展阶段的特点和所面临的挑战，正确地学会处理每一个阶段的问题以及和来访者之间表现出来的困难，那么这个心理咨询师才有可能健康地成长成为一个有力量、有能力、真正能够帮助别人的专业工作者。一般我们可以把心理咨询师的成长大致分为六个阶段。

第一阶段：外行帮助者状态

这是刚刚开始进入心理咨询的学习阶段，学员对基本的心理学理论和咨询理论囫圇吞枣，并不能真正的理解和消化，但这些新手已经具有了帮助他人的一些经验和比较强烈的助人热情。比如，他们曾经非常喜欢作为朋友，监护人或同事来为别人宽心和解答问题。处于外行帮助者状态的新手更多具备的是帮助别人的热情和心态。他们也经常很主动地为别人排忧解难、并且乐此不疲。在这个阶段新手的助人状态往往被称为“外行帮助者的状态”。

“外行帮助者状态的典型特点就是在与被帮助的人展开谈话以后，要迅速地确定被帮助者所许遇到的问题是什么，同时

给予被帮助者强烈的、过分的情感支持，然后根据自己的生活经验提出建议和解决问题的办法。”所以，处于外行帮助者状态的新手一般倾向于快速界定具体问题，趋向于情感和干预的过度地卷入和参与，他们一般总是在表达同情而不能共情。快速界定问题背后的动机是帮助者面对有问题的被帮助者时内心的焦虑和急躁；情感和干预的过度卷入和参与凸显了帮助者在急躁焦虑的内心感受驱使下的无所不能的自恋体现和无能感；而共情是一种需要训练和体会的情感卷入能力，只有帮助者能够真诚面对自己内心情感和冲动，而且羞耻感较低的时候才能与被帮助者的情感发生恰当的共鸣，而同情是不太需要训练的。

第二阶段：初级学生状态

当咨询师踏入做案例的阶段时，尽管这个状态对于他们来说是一个非常令人兴奋、好奇和激动的阶段，因为他们感觉自己终于能够开始真正去体会和实践自己喜欢的助人工作了。但是他们在这个初级学生状态中通常会感到依赖、无助、敏感、担心和焦虑，并拥有脆弱的自信心。他们在案例工作中经常感觉到自己的知识不够，技能不是那么有效，不能经受哪怕是很小的挫折，从而怀疑自己的能力、担心自己的工作会伤害来访者，怀疑自己是不是做这一行的料等。

因此，在这个阶段的心理咨询师们尤其重视和需要督导师的鼓励与支持。咨

询师无论从督导师或是从来访者身上一旦察觉到哪怕是一点点批评的语言都会对他们自己的自信心和士气产生严重的影响。他们主动地寻求“正确的方式和有效的技术”来完成自己的助人职责，寻找可以效仿的模型或专家级的从业人员以期得到真传。所以，你会看到在初级学生状态中的咨询师总是在向督导师提出：“对于这个问题请您告诉我最有效的解决办法，您是怎么处理这个问题的？，什么样的技术对这个问题最有效？等”。很多时候他们忘记了他们向督导师提出的寻求

“正确而有效解决问题方法”的问题恰恰就是在自己工作中，来访者经常向咨询师自己提出的问题。他们竭力追随和效仿可以模仿的模型，同时也在到处追随专家级的人物。

在目前中国缺乏督导机制和条件的情况下，处于这个阶段的咨询师不得不花费很多的财力和精力到处去听一些专家的工作坊和培训讲课，但是这些短期的授课很难达到督导的作用。

第三阶段、高级学生状态

这个阶段的咨询师通常处于高级见习或实习阶段，他们无论在心理学理论，还是心理咨询的基础专业水平上已经具备和建立了一定的基础和框架。在高级学生状态中，他们的中心任务是在一个基础专业水平上行使自己的职责和工作。这个阶段他们感觉到的压力主要来源于如何把心理咨询工作做的恰当、正确和有效。他们在所感到的这些压力促使自己“正确、有效地工作”，因此他们在工作中通常都表现出一种保守、谨慎和严格的风格(相对于放松、冒险或随意的风格)，以此来追求“正确、结构和效率”。

这一状态上的咨询师能够认识到他们已经从心理咨询师的培训和督导活动中获得收益、进步和成长，并同时感觉到了舒适。然而在这一阶段中，他们仍会产生不安全和脆弱的感觉。因此，督导对他们所提供的支持和肯定作用变得更为重要。同时，对初级学生提供督导的机会是使他们“能够成为高级学生的一个有力的影响因素”。进一步的督导的机会使进入高级学生状态的咨询师能够看到自己已学会了多少知识和技能，取得了多大的进步，以此来提高自己的工作自信心和继续成长的动力。除此之外，为咨询师提供督导的过程也能帮助他们巩固所学的知识。

第四阶段：新任专业人员状态

在这一阶段，心理咨询师学员走出了学习的状态，开始了独

立工作的阶段。在这一阶段中由于不用再受学习阶段的种种要求和督导的制约，刚刚独立工作之后的几年可能会是一个随心所欲、令人兴奋、富于创造、勇于探索、不知疲倦的时期。

新任咨询师对自己的人格不断理解和接纳，逐渐将自己的人格特点融合于咨询和治疗中。随着这一过程的进展，咨询师会变得更加有自信和应付自如。这一时期他们也在探索适合自己的工作角色和环境。然而，许多人在工作一段时间之后才发现他们并非如他们自己想像的那样做好了准备、那样有能力。所以，他们还是需要阶段性的接受督导师的督导，或同辈之间的互相督导，以期不断加深理解和接纳自己的人格和局限性，不断提高咨询的能力。

第五阶段：有经验的专业人员状态

这个阶段心理咨询师或治疗师已经具有一定的年资和某些类型经验，这个时期咨询师的核心发展任务是发现一种可以建立专业权威的方式，特别是要建立一种与他们自身的价值观、兴趣和人格高度相一致的工作风格。

在这个阶段的心理咨询师已经比较深入的领悟了焦虑的本质、比较深入地理解了自己人格特征和防御、应对方式、能够接纳自己的局限性、在很大程度上破除了自己无所不能的幻想。因此，他们在咨询和治疗的工作中表现出了平和的、安静的、等待的、有力量的、安全的、值得信任的特点。在这个基础上，这些咨询师都已经开始明白和深入理解咨询师和来访者之间的治疗关系对于来访者的改变是至关重要的。他们在技术应用层面也已经达到非常灵活并具有个性化的水平。同时，他们逐渐明白要想对所遇到的情形都找到明确的答案通常是不可能的。所以，他们平静、不焦虑、不紧张、按部就班、循序渐进、不断进步。

来。他们能够把来访者作为一个宝贵的学习资源，同时许多

咨询师感觉到他们所帮助的来访者是他们对于初级专业人员进行教导和督导时的重要信息来源的途径。另外，在此阶段的心理咨询师通常也将目光投向职业之外的领域，如宗教或诗歌，甚至是剧院或电影院，以此来扩大他们对人性和人生生死理解。

第六阶段：高级专业人员状态

这个阶段的心理咨询专业人员通常已有20年以上的经验，其特征是已经建立了非常个性化和可靠的咨询和治疗方法。尽管他们感到自己的能力足够胜任工作，但是他们通常对于自己能够给予来访者的影响作用更为谦虚。同时，他们对于自己从事的领域中出现的新事物、新理论、新技术也常抱有怀疑态度。

丧失是本状态中一个重要的主题和问题。这种丧失包括预期性的，比如他们想像自己即将退休的日子；同时又是现实性的，因为“比他们年龄更大的专业人员都已逝去，并且同年龄的同事一般也不再是强势的影响源。所以这个阶段的咨询师需要很好的处理丧失对自己的影响，他们可能会去总结自己的毕生生活和工作经验，带更多的学生，以期延伸自己生命的影响。

没有两个人的成长经历是一样的，所以长大的每一个人都是独特的存在。就像个人健康成长过程的艰辛一样，心理咨询师的健康成长也是要经历风雨的。一个人期望自己长大，但是当真正长大的时候你会发现我们会面临更大的生命挑战，面对丧失也就成了必然，同时这个过程出处充满的惊奇感、兴奋感、成就感，也许这就是生命的意义。心理咨询师成长的过程也是这样，希望我们能够结合自己的工作、学习经历和感受来思考一下自己职业生涯的发展情况，目的是更好的让自己健康地成长为一名能够自助、助人的真正的、有能力的心理咨询师。

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇四

小学心理健康教育的直接目标是提高全体学生的心理素质，最终目标是促进学生人格的健全发展。结合学生实际，确立我校的具体工作目标如下：了解自我。培养良好的学习适应能力、养成理想的人际交往习惯、养成理想的人际交往习惯、促进人格的健全发展。努力使小学生成为一个自信，自立，自强的合格的小学生。并对孩子的学习有个好的支持作用。

二、实施方案

- 5、面对全体学生与关注个别差异相结合；
- 6、预防和矫治相结合；
- 7、教师的科学辅导和学生的主动参与相结合；
- 8、助人与自助相结合
- 9、心理教育宣传和心理辅导相结合

三、具体工作内容安排

四、具体时间安排

周一至周五：中午12：50——13：50

下午16：10——17：10

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇五

20xx年即将过去，取得了一点收获，临近年终，对市场部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高业绩，我们有信心也有决心把13年的市场开发工作做的更好。

一、市场部年终总结

三原色市场部成立于20xx年12月初。由于公司除店面运营以外其他营销方式并没有形成可以参考的规章制度、营销策略、市场拓展方式和产品价格培训系统，市场部成立之初(第一周)主要以建立健全部门机制，熟悉公司产品价格体系为主。

团队建设方面;制定了详细的全国营销中心计划、销售人员绩效考核标准、销售薪资制度、年度工作计划、团队文化等，由于公司销售人员招聘在12月不是很理想，市场部销售团队组建遇到了很大的问题。目前市场部建制，经理1名，客户经理1名，网络推广1名，只完成了市场部团队建设计划的百分之二十。

市场拓展方面;市场部12月对鑫乐汇商区、雷捷家居广场、102国道、纳丹堡商区、步行街商区进行了逐户的陌生拜访。客户拜访数量500余次，其中有需求的客户50个。签约客户10个。其中102国道二次业务开发2个(片片鱼合同总额810元、东门饭店合同额140元)，剩余8家为市场部业务开拓。12月市场部业绩总额20xx9元，刘春雨16020元，门宇坤4089元。

1. 产品知识和价格系统熟悉程度不够，13年度必须加强。

改进措施如下：部门内训对产品系统逐一进行分析并进行案例对正，同时定期申请总经办进行详细的产品及价格培训。

2. 客户经理工作强度不够，缺乏思考能力和目标及时间管理能力。

改进措施如下：13年元月开始市场部将不折不扣的执行既定年度市场营销计划，增加工作强度，要求市场部每一个员将业绩目标分解到每一天，每日工作计划表体现当日业绩目标，意向客户数量目标，需求客户数量目标和客户拜访数量目标，严格按照每日工作计划进行市场推进，当天未完成目标计划

次日加倍，连续一周未完成目标计划的赞助50元成长基金。

3. 个人气质和素质有待提高。

改进措施如下：增加商务礼仪、沟通技巧的部门内训，并在培训后进行一对一的演练。由于冬季天气比较冷，无法统一着正装。在气温适宜的时候市场部全员要求穿皮鞋、西裤。（建议统一着装、佩戴工牌）。

二. 20xx年工作总体规划

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

2) 健全部门建制，提高人员的素质、业务能力。

13年度，希望得到公司与人事部大力支持，尽快完成市场部销售人员招聘。培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

3) 建立新的销售模式与渠道。

市场部将秉承以陌生拜访为主、网络营销为辅的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个客户经理身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

4) 顾全大局服从公司战略。

公司xx年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们市场部在20xx年有信心，有决心为公司再创新的辉煌！

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇六

一、规范咨询工作：

(一) 拟定咨询科室各种规章制度

(二) 规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1. 专业知识的学习：

2. 定期召开咨询记录讲评会议

b. 咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c. 个人对自己的咨询记录进行分析

3. 完善咨询病人回访机制：

c. 如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d. 每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三) 根据个人特点及工作要求进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a.本院广告信息收集、广告监播；

b.外院的营销手段收集；

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档管理，保密原则

三、建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1. 录入制度：

a.每天收集一次，确保数据及时录入；

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

b□有计划分步骤：

对回访果及时反馈分析总，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四、网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络

就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约1人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

2. 预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3. 咨询人员的专业性及积极性的问题：

在院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验□b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

咨询员的年终总结 咨询顾问年终工作总结篇七

一、规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

1. 专业知识的学习：

2. 定期召开咨询记录讲评会议

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.个人对自己的咨询记录进行分析

3. 完善咨询病人回访机制:

a.对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c.如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d.每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

1、按医院要求做好各类信息的收集工作:

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档管理，保密原则

三、建立客户服务档案:

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1. 录入制度:

a.每天收集一次，确保数据及时录入；

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

b□有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访果及时反馈分析总，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四、网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约1人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

2. 预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3. 咨询人员的专业性及积极性的问题：

在院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验□b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态

度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。