

最新投诉技巧培训心得(模板5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。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

投诉技巧培训心得篇一

酒店新工作人员面临着从社会人到职业人得角色转变，需要一个积极得职业心态及规范得职业化举止，以适应职业人得角色需要。为了使新进得接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业得认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战得心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天得新进接待员培训。

本酒店新入职前台服务人员。

10人

- (一) 酒店文化常识
- (二) 酒店概况业务知识
- (三) 前台岗位业务知识
- (四) 前台操作流程
- (五) 前台整体实践

2**4年4月28日~2**4年5月10日得每日上午8:30~11:30和下午13:30~17:30.

本酒店3楼培训室

本次培训属于内部培训，无需太多花费。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐得标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时得津贴，预计2万元人民币左右。

相应领域得老工作人员以及接待处得部长。

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

1、考试：接待员学完课程设置中得每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”得培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员得岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

1、讲师、人力资源专员总结培训过程中出现得问题及时更改培训教程。

2、培训工作人员在培训完每一节课填写《新工作人员培训反馈表》上报人力资源部。

3、培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

投诉技巧培训心得篇二

新员工培训，又被称为入职培训，是企业将聘用的员工从社会人转变成为企业人的过程，同时也是员工从组织外部融入到组织或团队内部，并成为团队一员的过程。员工通过逐渐熟悉、适应组织环境和文化，明确自身角色定位，规划职业

生涯发展，不断发挥自己的才能，从而推动企业的发展。对企业来讲，在此期间新员工感受到的企业价值理念、管理方式将会直接影响新员工以后工作中的态度、绩效和行为。成功的新员工培训可以起到传递企业价值观和核心理念，并塑造员工行为的作用，它在新员工和企业以及企业内部其它员工之间架起了沟通和理解的桥梁，并为新员工迅速适应企业环境并与其它团队成员展开良性互动打下了坚实的基础。

二、新员工培训的目的

新员工培训的基本目的是让新员工了解企业的基本背景情况，即在了解企业历史、文化、战略发展目标、组织结构和管理方式的同时，了解工作的流程与制度规范，帮助员工明确自己工作的职责、程序、标准，并使他们初步了解企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等，从而帮助员工更快地适应环境和新的工作岗位，更快地进入角色，提高工作绩效。同时，通过培训帮助新员工建立良好的人际关系，增强员工的团队意识与合作精神。

三、新员工培训的内容

1、常识性培训，是指对员工进行企业发展历程、企业文化、管理理念、组织结构、发展规模、前景规划、产品服务与市场状况、业务流程、相关制度和政策及职业道德教育展开介绍、讲解和培训，使其可以全面了解、认识企业，加深认识并激发员工的使命感。

2、专业性培训主要包括：介绍部门结构、部门职责、管理规范、培训基本专业知识技能、讲授工作程序与方法、介绍关键绩效指标等。在这过程中部门负责人要向新员工说明岗位职责的具体要求，并在必要的情况下做出行为的示范，并指明可能的职业发展方向。

四、新员工培训的注意事项

1、新员工培训必须在实施之前根据企业自身的具体情况和新员工的特点，制定详细的规划，对培训的内容、形式、时间、负责人等做出详细的计划，并对执行的过程进行监控。

2、新员工培训不是人力资源一个部门的事情。对于新员工培训的责任部门和人员，一定要明确人力资源部、高层管理者、岗位所在部门负责人、相关部门负责人的职责划分，并保证各岗位和部门担负起各自应尽的职责。

3、为了保证实际效果，新员工培训实施之后应及时进行记录归档和效果评估。

“好的开始等于成功的一半！”，新员工进入公司最初阶段的成长对于员工个人和企业都非常重要。新员工培训的成功离不开每一个细节的精心筹划。成功的新员工培训是人力资源管理的重要一环，为员工顺利融入企业，进而选择长期发展迈出了坚实的一步！

投诉技巧培训心得篇三

为了加强对本店质量管理体系运行机制、质量管理水平、员工素质的提升提出了更高的要求。依照《药品经营质量管理规范》及其实施细则的要求，为了加强对员工进行有关法律、法规、职业道德、药品知识、岗位技能知识培训教育，不断提高员工整体素质和企业经营水平，结合本店今年整体经营规划，特对20xx年度员工教育培训安排如下：

1、集体授课：主要通过集中授课，提高员工gsp药学基础知识、服务规范的认识和掌握。

2、岗位培训：主要针对员工岗位操作技能的培训，包括对岗位质量职责的讲解，操作规程的讲解及示范等。

除以下安排外，还将组织员工参加省、市、县药品监督管理

部门组织的相关培训教育。

3、考核奖惩办法：

1、要求全体员工要积极参加公司安排的质量教育、业务学习，每次培训要建立考勤制度，对无故缺勤和迟到早退者将按旷工处理，并在当月工资中扣除。

2、每阶段安排的学习、培训工作完成后，将进行总结、考试，考试成绩将作为公司有关岗位聘用、员工晋级、加薪的重要依据。

3、对不积极参加公司组织的各项培训，考试成绩差，不能胜任本岗位工作的员工将予以处理。

1、什么是药品的内标签、外标签？

答：药品的标签是指药品包装上印有或者贴有的内容，分为内标签和外标签。药品内标签指直接接触药品的包装的标签，外标签指内标签以外的其他包装的标签。

2、药品内标签应包含哪些内容？

答：药品的内标签应当包含药品通用名称、适应症或者功能主治、规格、用法用量、生产日期、产品批号、有效期、生产企业等内容。

包装尺寸过小无法全部标明上述内容的，至少应当标注药品通用名称、规格、产品批号、有效期等内容。

3、药品外标签应包含哪些内容？

答：药品外标签应当注明药品通用名称、成份、性状、适应症或者功能主治、规格、用法用量、不良反应、禁忌、注意事项、贮藏、生产日期、产品批号、有效期、批准文号、生

产企业等内容。适应症或者功能主治、用法用量、不良反应、禁忌、注意事项不能全部注明的，应当标出主要内容并注明“详见说明书”字样。

4、用于运输、储藏的包装的标签应当注明哪些内容？

答：用于运输、储藏的包装的标签，至少应当注明药品通用名称、规格、贮藏、生产日期、产品批号、有效期、批准文号、生产企业，也可以根据需要注明包装数量、运输注意事项或者其他标记等必要内容。

答：同一药品生产企业生产的同一药品，药品规格和包装规格均相同的，其标签的内容、格式及颜色必须一致；药品规格或者包装规格不同的，其标签应当明显区别或者规格项明显标注。

同一药品生产企业生产的同一药品，分别按处方药与非处方药管理的，两者的包装颜色应当明显区别。

6、对于原料药的标签，有什么要求？

答：原料药的标签应当注明药品名称、贮藏、生产日期、产品批号、有效期、执行标准、批准文号、生产企业，同时还需注明包装数量以及运输注意事项等必要内容。

7、药品标签中的有效期，如何标注？

”或者“有效期至xxxx/xx/xx”等。预防用生物制品有效期的标注按照国家食品药品监督管理局批准的注册标准执行，治疗用生物制品有效期的标注自分装日期计算，其他药品有效期的标注自生产日期计算。

有效期若标注到日，应当为起算日期对应年月日的前一天，若标注到月，应当为起算月份对应年月的前一月。

8、药品说明书中对“成份”项内容该如何标注？

答：药品说明书应当列出全部活性成份或者组方中的全部中药药味。注射剂和非处方药还应当列出所用的全部辅料名称。对于处方已列入国家秘密技术项目的品种，以及获得中药一级保护的品种，可不列此项。

9、药品说明书和标签中药品名称、商标的使用依据是什么？

答：药品说明书和标签中标注的药品名称必须符合国家食品药品监督管理局公布的药品通用名称和商品名称的命名原则，并与药品批准证明文件的相应内容一致。药品说明书和标签中禁止使用未经注册的商标以及其他未经国家食品药品监督管理局批准的药品名称。

1、药品的定义

答：药品，是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理机能并规定有适应症或者功能主治、用法和用量的物质，包括中药材、中药饮片、中成药、化学原料药及其制剂、抗生素、生化药品、放射***品、血清、疫苗、血液制品和诊断药品等。

2、药品生产企业，是指生产药品的专营企业或者兼营企业。

3、药品经营企业，是指经营药品的专营企业或者兼营企业。

您对gsp认证工作的理解、认识？

gsp是指在药品流通过程中，针对计划采购、购进验收、储存养护、销售及售后服务等环节而制定的防止质量事故发生、保证药品符合质量标准的一整套管理标准和规程。

4、新《药品管理法》何时实施？

《中华人民共和国药品管理法》已由中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议于20xx年2月28日修订通过，现将修订后的《中华人民共和国药品管理法》公布，自20xx年12月1日起施行。

5、如何确保从合法的企业购进合法和质量可靠的药品。

答:1购进的药品除国家规定的以外，应有法定的批准文号和生产批号。

2购进药品应具有法定的质量标准。

3药品质量稳定，性能安全可靠，符合标准规定。

4包装，标识符合有关规定和储运要求。

5购进进口药品应有符合规定的、加盖了供货单位质量管理机构原印章的《进口药品注册证》和《进口检验报告书》复印件。

6购进药品应有合法票据，做到票、账、货相符，按规定做好购进记录。购进记录保存至超过有效期一年，但不少于3年。

6质量保证协议中应包含哪些质量条款

答:必须签订注明规定的质量条款的质量保证协议。质量保证协议应明确：药品质量符合质量标准和有关质量要求；整件包装药品附产品合格证；药品包装符合有关规定和货物运输要求，购入进口药品，供应方应提供符合规定的证书和文件。

7首营企业及首营品种的概念是什么？

答:1首营企业是指:购进药品时，与本公司首次发生供需关系的药品生产或经营企业。

2首营品种是指:本公司向某一药品生产企业首次购进的药品(含新规格、新剂型、新包装等)

8首营企业的审核的内容和流程

答:1对首营企业,应进行包括资格和质量保证能力的审核,审核时应提供以下资料:

a.索取并审核加盖首营企业原印章的《药品生产(经营)许可证》、《营业执照》。

b.质量管理体系认证证书复印件(gsp或gmp)

c.有供货单位法定代表人签字或盖章的企业法定代表人授权委托书原件、药品销售人员身份证复印件、岗位证书等资料。(如公司直接与供货单位联系可不提供。)

2首营企业的审核由业务经营部填写“首营企业审批表”附相关资料,经质量管理部审核批准后,方可与首营企业发生业务联系。

3审核是否超出有效证照所规定的生产(经营)范围和经营方式。

投诉技巧培训心得篇四

学习要有动机,效率才会高,因此须先评估训练之需要。

训练须兼顾公司与员工之需要。

员工之训练需要可经由调查而得知。

员工教育训练须由上而下进行才会有效果。

训练企划案不但要获得高级主管之参与、支持，而且需要他们大力推动，否则一切属于空谈。

教育训练是一种长期投资。

公司应每年编列预算，支持各种训练。

确定训练的目标。训练目标是为达成公司之要求或员工个人的需求，还是为配合新工作而开展的。

长期的目标还是短期的目标。

训练目标需让受训者充分了解。

定期训练。

不定期训练。

营业淡季是训练的好时期。

传统授课方式。

讨论方式。

角色扮演方式。

以上三种方式适用于集体训练，个人训练可参加企业外之讲习会。

依满足训练需要并达到训练目标而设计。

需事先与讲师充分沟通。

课程应注重实务，避免纸上谈兵，不切实际。

需让讲师充分了解受训对象与训练目标。

教材请讲师事前写妥。

事先让讲师熟悉授课场所。

自备或外租。

宽敞、安静、明亮等注意事项。

讲台、麦克风、黑板是重要教具。

原则上依训练目标来评估训练成果。

结训后应测验，以了解受训者吸收多寡。

观察受训者的成长与工作成效，借以评估训练的成果。

测验成绩优良者，发奖状与奖金以示激励。

测验成绩并入个人考绩。

受训后个人成长与工作成效特佳者，优先加薪或调整职务。

投诉技巧培训心得篇五

培训专家应当采用各种方法和技术，分析培训的必要性，以及培训的目标和资料。需求分析是确定培训计划的前提，也是培训评估的基础。培训需求可从三方面进行：1，组织分析。根据企业的远景和使命，确定对员工的要求，以保证培训方案的设计理念贴合企业的总体目标和战略要求。2，工作分析。新员工到达梦想的工作绩效所必须掌握的知识、技能和本事，如果已经有成熟的岗位说明书，能够直接参照书中对员工的要求。3，差距分析。指将员工现有的水平与未来工作岗位对

其技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，确定需要哪方面的培训来提高员工的岗位胜任本事。

二、明确培训目标，分层设置总目标和具体目标

培训总目标是整个培训方案的设计依据，具有宏观、不可操作性的特点。典型的表述如经过新员工入职培训帮忙新进员工了解和熟悉公司的一般情景，从而适应企业的各种环境，胜任新工作，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，认识并认同企业的事业及企业文化，坚定自我的职业选择，理解并理解企业的共同语言和行为规范。培训的具体目标是对总目标的分解和细化，具备可操作性。它一般包括了解企业的文化和经营理念、熟悉企业的各种通用的政策、规章制度；了解企业的业务状况和产品基础知识、明白岗位的基本要求；能熟练应用各种基本的工作技能等。

三、遵循培训原则

培训原则是对该方案在设计理念上的界定，常见的如以岗位时间锻炼为主，脱岗培训为辅，在实践中快速成长；针对不一样类别的新员工针对性培养；培养过程严格管理，严格考核。

四、明确培训方案的适用对象

如本方案适用于某公司或某部门的新员工培养。

五、设定合理的培训时间

一般公司的职前培训在7—30天不等，少数大型公司的部分职位如销售则要2—3个月；到岗后的培训周期较长，会持续6个月—1年左右。

六、选定适宜的培训职责部门

职前培训由企业总部统一安排，职责部门为人力资源部或专门的培训中心；在岗锻炼期间，由员工所在业务部门负责；若跨部门锻炼，则有多个业务部门共同负责。

七、设计培训资料

一般来说，新员工入职培训资料应包括知识、技能和其他素质方面的培训，他们需要与需求分析的结果相贴合，并与工作的要求相关。知识方面应包括企业的地理位置和工作环境、企业文化和企业经营理念、战略和企业的发展前景、企业的标志及由来、企业的发展历史阶段、产品和服务等，专业性较强的岗位还需要增加对应的专业知识，如某公司的技术新员工需要在短时间内学习完10本专业相关图书并经过考试。技能方面应包括有效沟通、团队合作、时间管理、会议管理等通用技能。其他素质方面，主要指的是在价值观层面能认同企业的文化。此外，不一样的培训层次有不一样的资料重点，如企业层次的培训倾向于文化、政策等宏观层面，部门层次的培训倾向于部门结构职能、工作职责、关键绩效指标等。

八、选择适宜的培训方式

培训方式通常包括如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，他们各具特色，在新员工入职培训中，要依据需要和可能，合理地选择采用。根据成人学习的规律，新员工入职培训应当尽量多采用学员参与度高的方式以提升培训效果。

九、准备好相关的培训支持资源

培训资料及培训方法决定如何选择培训支持资源。一般应包括教室、会议室、工场、教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录像等，这些安排能让员工从不一样的角度体会到企业的关怀，所以在设计时需要尽量研究员工的感受。

十、评估培训效果

企业在实施培训后，应采用必须的形式，把培训的效果用定性或定量的方式表示出来。

我们提议企业使用在国内外应用最广的培训效果四级评价模型，这个模型将培训的效果分为四个层次：1，反应层，在培训结束时，经过满意度调查了解员工培训后总体的反应和感受；2，学习层，经过考试确定受训人员对原理、技能、态度等培训资料的理解和掌握程度；3，行为层，即行为改变，确定受训人员在实际工作中行为的变化；4，结果层，即产生的绩效，能够经过一些指标来衡量，如生产率、员工流动率、质量以及企业对客户的服务等。

企业在对新员工培训进行评估时要向第三、四层次的评估发展，因为仅有最终的行为改变和绩效提升才能直观的说明培训的价值之所在。企业应注意，培训评估完成后，需要撰写培训评估报告，资料包括培训项目概况、培训结果、评估结果及改善提议，以便不断地展现效果、总结经验和持续改善。