

最新客服部员工工作总结(汇总8篇)

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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服部员工工作总结篇一

没有经过实践烤炼的理论永远都是纸上谈兵。实践，自古以来就被认为是成长的必修之路。在生产实践的过程中我的的确确走进了社会这个大课堂，体验着与以往完全不同的世界，增长了见识，开阔了视野，为今后一步步走进社会打下了基础！**煤矿安全教育：**煤矿安全是一种多因素、多环节、动态复杂的系统工程。据统计，全国工伤事故最多的是煤炭工业，煤炭工业中80%以上的事故是由于违章作业、违章指挥造成的。其中，人的不安全行为在煤矿事故致因中占有决定性的地位，而煤矿职工的心理隐患是不安全行为的根子，所以，早就有专家断言 研究矿工的安全心理素质，寻找出一套强化心理素质的好方法，对尽可能多地防止和减少事故有着特别重大的意义。在以后的路途中，我会更加多的实现我的梦想，多到基层中去感受实习，更多的了解到我们国家的国情，在了解到实际情况后能够相处更多的解决方案来，让我们的国家的生产更加的合理，安全！

时间流逝，本次实习就要结束了。此次毕业实习是我真正进入社会的一个过渡期，是学完专业知识后的一次较全面而又深入的现场专业实践。在实习期间受到了矿山各部室、学校领导的关怀和帮助，即将圆满顺利地完成毕业实习的各项任务。现在，我就把我在实习期间，所学到的一些知识归和感想纳总结如下：

一、在-x井技术组实习期间，在安全工程师和技术人员的指导与帮助下巩固了矿山测量的相关知识；了解了全站仪在井下的使用；全面复习和亲自实践了测量成果(数据)的整理和计算；熟悉和实践了把测量成果(数据)绘到采掘工程平面图或立面图上；知道在井下是如何放中线、腰线、定方位；检查巷道的质量是否符合设计的要求；阅读熟悉采煤、掘进工作面作业规程；阅读收集到矿井地质、生产技术等相关资料。

二、在安全通风管理部期间，大量阅读了煤矿五大灾害的相关知识；了解到煤矿特种作业工种的培训、考试与发证；了解阅读了一些煤矿安全生产的法律法规；阅读《-x煤矿20xx年灾害预防与处理计划和事故应急救援预案》；了解矿山各部室的工作职责；了解矿井的通风情况、反风计划与措施等。

在xx煤矿各部室领导的在大力支持与帮助指导下，这次毕业实习即将圆满地结束了，我清楚地认识到自己以前在学习中的不足。通过这次毕业实习，我学到了以前所没有学到的许多知识，我深刻的认识到今天作为一个采矿专业的学生，就应该为国家贡献自己的一分力量，应该为自己的专业贡献力量。虽然我们即将走向社会，但作为一个刚踏入社会的年轻人，几乎没有任何社会经验。可在实习期间的每一件小事中，我们能够体会到人际关系、机会、评价、竞争、成功、失败等各种我们在今后经常会遇到的事件，相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的重要基石。在人身的漫漫长路之中，我要再学些什么，再做些什么，这短短的两个个月给予我很好的启示。

对于我来说：毕业实习是将来工作的一个缩影，我即将离开学校，走向社会，面对工作，面对新的挑战，我希望我能用这么一句话提醒自己：不说我不会，而是我行，要敢于迎接挑战、抓住每次学习机会！

在这短暂的实习时间里，我受益匪浅。只是没有必要将它一列出，因为我知道实习期间的收获将在今后工作中有更好

的体现。总之要感谢各位领导的培养，我将以更积极主动的工作态度，更扎实牢固的操作技能，更丰富深厚的理论知识，走上自己的工作岗位，提高工作能力。我坚信通过这一段时间的实习，从中获得的实践经验使我终身受益，并会在我毕业后的实际工作中不断地得到印证，我会持续地理解和体会实习中所学到的知识，期望在未来的工作中把学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作中来，充分展示我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程而努力。

人身的任何工作都不是轻而易举的，总有一些艰难困苦，每经历一次都需要很多的勇气，也不是每一次都能度过苦难，失败是不可避免的，主要的是要敢于承认失败，面对失败，努力去做，解决它，有这个决心，我想人生会成功的，至少可以无憾！这次实习对我们很重要。这次实习是我的一个转折点：标致着我在学校学习的终结，要逐渐改变我的学习方式；要求我具有独立工作，独立思考，独立获取新知识的能力。

客服部员工工作总结篇二

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来工作总结如下：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，

按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共__宗，办理放行条__张，工作联络函__张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数__组，参观人数共计__人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用__元。

私家花园养护费__元;光纤使用费__元;预存水费__元;有线电视初装费__元;燃气初装费__元。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访__户，并发放物业服务意见表__份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达__%，接待电话报修的满意率达__%，回访工作的满意率达__%。

六、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

客服部员工工作总结篇三

我是大厅领班_，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20_年度工作情况作总结汇报，并就20_年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：

1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员

在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

三、我工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、展望，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。
- 7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

客服部员工工作总结篇四

本人于____大学毕业，所学专业为__，于2020年x月x开始在__x物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在空闲时间准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理

实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质,包括生活中也学到了养成良好的生活习惯,生活充实而有条理,有严谨的生活态度和良好的生活作风,为人热情大方,诚实守信,乐于助人,拥有自己的良好做事原则,能与同事们和睦相处。

思想上,自觉遵守物业的的规章制度,坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进,爱护物业的一砖一瓦,一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中,虽然有成功的泪水,也有失败的辛酸,然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月,但中间的收获是不可磨灭的,这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮,也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴,则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春,去点燃每一位客人,感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然,我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方,我会继续努力工作学习,今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神,我相信经过努力,工作会越来越越好。

在此,在对试用期的工作及心得体会做一汇报后,我想借此机会,正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现,以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服部员工工作总结篇五

一个人客户管理与服务为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。____年度我中心本着沟通从心开始的服务理念,我们的每一位服务人员都从客户的利益出发,想客户所想,急客户所急,为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡,免费更换stk大容量卡,帮助客户积分兑奖等业务我们

尽心尽力为客户做到最好。

结合____移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三全球通客户目标市场占有率

四外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，__年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员

在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

客服部员工工作总结篇六

回望过去，时光飞逝, 弹指之间, 20__年已接近尾声，回睨过去的一年，内心不禁升起感慨万千。时间如梭，又将跨过一个年度之坎。现将一年工作总结如下：

一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，手机版学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意花足够的时间去消化这些内容。

三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

客服部员工工作总结篇七

一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会有我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电

脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的`客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料

不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误的，经过店长的指导，这些错误一点点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误的，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题。

客服部员工工作总结篇八

“爆竹声声辞旧岁，梅花点点迎新春。”在全国人们欢庆新春佳节的日子，我们圆满地结束了__年的工作。回顾这一年，我们一幼的老师为了一个共同的梦——省一级三等示范园，努力着，辛勤耕耘着，于本年的十一月十三日通过了上级部门的检查与认定。现将本人在这一年的工作总结如下：

这一年，我担任过大一班及小一班的保教工作兼教研组长工作。工作中，我以“三个代表”的重要思想为指导，以“一切为了孩子，托起明天的太阳”为宗旨，团结同志，忠于职守，积极参加学校举行的各种政治学习和业务培训，服从领导的分工，认真完成各项任务，爱护尊重幼儿，和蔼地与之交谈，让爱与尊重在幼儿园里生根发芽。

教学中，我遵守“幼儿在前，教师在后的原则”。每一个活

动都努力为孩子提供充足的操作材料，让孩子们运用多种感官充分地感知后，再引导他们找出正确的答案。如科学活动2—10的分解组合，我为孩子们准备了形象生动的图片小鸡、小鸟、小蝌蚪及实物豆子、花生，让孩子们先动手分一分，看它们到底有几种分法，并要求孩子们记录下来，最后引导孩子们讨论，得出正确答案。因为我深知“会学比学会更重要”，“教育要有利于孩子们的长远发展”。游戏活动中我与孩子们同欢同乐，用我爱游戏的激情感染孩子，提高教学活动的质量。因为我知道“教师是幼儿学习的引导者，合作者，参与者”。语言活动中我把更多的时间留给孩子，引导他们大胆想、大胆编、大胆讲述，让他们从小就插上想象创造的翅膀。

美国心里学家布鲁姆曾说过幼儿时期是孩子智力发展的重要时期，为了使我班孩子的智力得到更好的发展，我常利用休息时间引导幼儿玩各种益智游戏，如走迷宫、找异同、脑筋急转弯等。学校的区角活动室留下了我们多少匆忙的脚步，留下了孩子们的多少欢声笑语。

工作期间全全负责起幼儿的安全与卫生，发现他们的手脸脏了，就不怕累，不嫌脏为之洗干净，每天早晨都早早地来到幼儿园打扫室内外卫生，努力为孩子们创造一个舒适卫生的环境，让他们健康和諧的成长。

平时认真观察孩子，记下他们的喜怒哀乐，积极地与家长交流，了解幼儿在家的情况，通过各种形式(家访、家园桥、召开家长会、接送时交流等)和家长一起探讨教育孩子的方法。让家园教育同步起来，更好地利于幼儿的发展。

总之，在这一年的工作中，我除了认真干好保教工作外，还利用休息时间查阅书本，找资料，带领本组的老师搞教学研讨工作，组织本组老师学习了《蚕豆》(小班的)和《空气》(大班的)的说课稿，在全园教工业务培训上，带领老师们学习讨论了《大班艺术活动乐器秀》的教学及《幼儿园教

育案例分析》等。得到了领导及老师们的好评，期末被学校评为优秀的“组织讲解”者。六月的体__赛中，我班排练的“皮筋操”获得了一等奖，十月的玩教具比赛中，我和王老师制作的玩教具“玩玩乐乐”也获得了一等奖，十一月我承担的公开课“能干的小狗”获得了检查评审专家们的好评，同时还根据自己在教学中的体会，写出反思，积极地向各刊物投稿，本年有十二篇幼教文章及活动设计在中国幼儿教育网及中国幼儿教师网上刊发。回顾过去，成绩是喜人的，但我知道以后的路还很长，在今后的工作中，我将一如既往，再接再厉，再创辉煌。