# 公司培训工作总结报告

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-07-03

*公司培训工作总结报告5篇每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。下面是小编给大家整理的公司培训工作总结，希望能给大家带来帮助。公司培训工作总结1由经纪业务部客户服务中心组织的关于公司全辖营业部客服主管培训...*

公司培训工作总结报告5篇

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。下面是小编给大家整理的公司培训工作总结，希望能给大家带来帮助。

**公司培训工作总结1**

由经纪业务部客户服务中心组织的关于公司全辖营业部客服主管培训工作在x月x日到x月x日已经圆满结束，参与人员由经纪业务部经理和同事作为讲师并且邀请培训公司人员，同时公司全辖营业部的每位客服主管。培训内容主要针对公司\_年经纪业务部工作计划、营业部客户服务中心建立、公司中台建设规划、坐席系统使用、客户服务中心的标准服务技巧、客服主管经验分享，金证公司技术人员对客户服务中心坐席系统的功能使用也进行了讲解，培训公司针对如何创造企业品牌和如何提升服务满意度。

培训由经纪业务部总经理开始，赵总首先对公司中台体系和客户服务中心建设等相关战略进行宣导，提高了参训人员的积极性和主动性，针对我国证券经纪业务发展趋势进行详细解读，并且分析了国内先进券商经纪业务的发展模式。结合国内券商情况重点分析了我们公司经纪业务开展的情况，主要包括市场排名、股基权交易量、佣金收入、客户资产和数量、营销团队建设等内容，针对国内券商的情况分析了我们公司经纪业务竞争的优势。赵总还重点介绍了公司经纪业务战略规划，其中强调了公司的发展战略“一个目标、二个重点、三个建设、四个发展”，并针对公司中台建设实施计划和中台服务框架对各营业部客服主管进行了介绍。通过经纪业务部赵总的开训，各位客服主管对公司的发展前景有了充分认识并充满了信心，大家的积极性和主动性都被充分的调动。

经纪业务部客户服务中心负责人对公司客户服务中心服务规划进行了介绍。李总先对呼叫中心的发展、作用进行分析，并利用真实案例进行说明，同时李总也对券商呼叫中心的发展历程和现状进行了阐述。李总重点对公司客户服务中心的发展构想向各营业部客服主管进行讲解，其中包括公司客户服务中心的总体框架;人工服务分散集中结合的业务模式;回访工作等。结合公司目前现状李总也分别介绍了总部和营业部业务划分、岗位设定，及阶段性的目标。最后李总针对目前客户服务中心的制度进行简单解析。李总在结束培训时对总部和营业部寄予很高的期望，希望在总部和营业部的共同努力下，探索客户服务创新之路，提升客户服务品质，增强公司的竞争力。各位参训人员经过李总对公司客户服务中心的介绍明确了各自的职责，在各位营业部客服主管的认真倾听下对客户服务中心的团队建设有了更高的认识。

经纪业务部客户关系管理负责人对公司中台建设的重要性与客户关系营销进行了讲解介绍。蔡总首先结合公司目前情况与各营业部客服主管进行了热烈的讨论沟通，并且针对各位营业部客服主管提出的问题给予了解释与回答，蔡总也向各营业部客服主管介绍了公司中台建的规划。其次蔡总也结合各种案例与客户客服主管针对客户关系营销的流程和各种管理活动进行了分享。蔡总与客服主管的亲切沟通及对公司中台建设的部署都深深地吸引了每位客服主管，不仅因为中台建设关系到每位客服主管的工作，更重要的是大家对公司中台体系的建设有了清楚的了解，看到了公司领导对中台建设的信心。

经纪业务部同事针对公司网站、交易渠道、客户服务标准、话务流程、电话服务礼仪和技巧、语音技巧等内容进行了讲解介绍。经纪业务部针对公司新网站进行了详细的介绍和演示，同时回答了营业部客服主管的针对网站部分功能的疑问和建议进行了耐心的解答;经纪业务部针对公司的超强版和专业版交易软件常见问题进行分享学习，同时对新升级的公司高端版手机炒股软件的常见问题也进行了讲解;经纪业务部针对电话服务礼仪和技巧对各营业部客服主管进行讲解，同时与大家分享了关于疑难投诉处理技巧;经纪业务部针对专业客服语音技巧进行了讲解，培训时结合案例让营业部客服主管真实的感受到语音技巧的控制;经纪业务部关于公司客户服务中心目前质检细则进行讲解，同时对客户服务中心话务流程进行讲解。

**公司培训工作总结2**

为了提高全员综合素质，加强教育培训集约化管理，进一步有效开发人力资源，提升企业核心竞争力，我司根据上级公司的整体要求，结合公司的安全生产、经营管理实际情况，制定了20\_年度培训计划，并有步骤、分阶段的开展教育培训工作，为企业的持续发展提供了必要的人力、智力的支持，同时也为20\_年度的培训工作的持续开展奠定了良好的基础。现将20\_年培训工作总结如下：

一、健全培训制度，严格执行培训计划

为了增强职工竞争意识，规范职工培训制度，推进教育培训的规范管理，重新修订了《\_\_\_\_公司业务培训管理制度》，对具体培训层次和内容进行了细化，使职教工作更加严谨细致，使培训工作更加制度化、规范化。20\_年培训计划根据培训需求和往年培训工作进行制定，经过经理办公会逐项讨论确定。20\_年共制定39项培训计划，已全部完成，全员培训率100%。累计进行了693人次的各类职业培训，共计2923课时，人均达到57.3课时，投入培训资金共计5.72万元。

二、采用内培外送相结合的方式进行系统化培训

公司在组织培训的过程中，采用多渠道、多元化的培训办法，与各职业培训机构建立联系，强化职业技能培训，进行了“三类人员培训”、“进网作业培训”、“一长三员培训”、“特种作业培训”、“质量管理内审员培训”、“安全生产管理资格培训”等17个项目的培训，选送了90多人次至各培训机构参加培训。另外还广泛开展了公司及部门的内部培训，在安全意识、职业健康、防汛应急、交通消防、卫生安保等方面进行有针对性的各类培训，提高了全员的综合素质。

三、加强管理人员能力培训，提升管理水平

公司对中层及以上管理人员定期开展中心组学习和党员教育活动，提高管理人员的党性修养和理论水平。同时还利用网络化学习的平台提供了内容丰富的管理培训内容，组织中层及以上管理人员进行集体学习和讨论，并进行统一考试，纳入年终绩效评比考核。

四、积极进行同业对标活动，提质增效

公司积极响应上级公司“行业对标、提质增效”的调研活动，先后对四家同行业先进企业在规模效益指标、绩效评价指标、行业特性指标和经营管理指标四个方面进行了全方位、深层次的对标调研，对同行业先进企业的经营管理和先进经验有了更系统、深刻的了解，收集了大量关键数据和资料，各调研组通过进行深入分析和比较，提交了内容详实、认识深刻的调研报告，并根据实际情况制定了改进和提升措施。

五、存在不足与改进方向

1、培训管理水平有待提高。目前公司虽大量组织内部培训，但员工的培训积极性不高，培训效果有待提高，还需在培训需求与策划方面继续提高。

2、要健全培训效果评估机制，缺乏衡量受训者培训前后在工作表现等方面改进的记录，无法对培训效果进行跟踪评估，培训效果与预期的培训水平有一定的差距，计划引入第三方人力评估机构，逐步健全培训评估机制。

3、工学矛盾突出，要继续加强实践学习，建立更多的实践教育渠道和平台，学以致用。

**公司培训工作总结3**

自进入公司近四月来，我持之以恒贯彻落实“建设学习型公司、培养学习型干部、培育学习型员工”的精神，牢固树立“培训是公司的长效投入，是发展的后劲，是员工的福利”的理念，以狠抓内涵管理、提高人的素质为重点，正潜移默化地提高科室员工的整体素质，为公司的发展提供人才和智力支持。

一、做得比较满意的。

围绕“狠抓内涵管理，以培养人的素质为重点”的原则，全面主导培训课题20次(详情见\_年年培训统计表)，共40学时，培训员工574人/次。针对个人的需求或企业发展中某人的短板现象，在3-7月外派培训19人/次，共开支培训费用15152元，其中5980元现金，其它为vip卡消费(详情见外训统计表)。强化了外出培训效果的跟踪管理，相关人员填写了改善报告并作了内化培训，但效果不佳，没有真正把转化为企业的生产力。发启迪性的ppt13个。发管理短信27条，受益人270人/次。

二、做得不够好的。

对于培训学习的时间，3-7月选择周三晚是错误的，在员工对培训的意识都没有转变的情况下，占用员工6天8小时之外的时间培训，员工不能接受，加之有两次未安排车辆和就餐，对培训工作有较大影响。现在培训时间更改，有助于培训工作的推进。

对于内部培训学习，大家不够重视，很容易被日常工作所冲淡。当工作、会议、家庭琐事与学习发生矛盾的时候，往往是学习让路，使学习很难坚持不懈，见不到理想效果。主要是因为观念和态度的课题没有做到位。

三、对远航培训工作的认识。

在公司快速发展的形势下，培训必须认清公司面临的镍合金大幅度降价的生存危机，课题在观念、团队建设和协作、成本控制、生产现场管理做引导。全面提升员工队伍素质、适应加工贸易行业的本质。必须改良工艺流程，依靠新工艺新技术，着力解决品质问题。

在速度的世纪，知识的“保鲜期”日益缩短，“折旧率”日益加快，“老化率”日益提高，昨天的饱学之士如果不是今日的勤学之人，将必然落伍。势必培养“下一刻比上一刻更值钱”的增值理念，创建学习型公司。要求各级员工真正把学习作为一种生活习惯、一种生存需要、一种事业根基、一种企业责任、一种精神追求、一种思想境界，实现学习的制度化、规范化、自觉化和长期化。

各部门的培训，只有安全生产小组启动了，其他部门没有行动。这是公司未来的发展的隐患。

介于上述，公司应启动“育才工程”，本着“淘汰不是目的，提高才是初衷，决不让一个员工掉队”的思想。在育才手段上，坚持“从基层中来、到基层中去”的原则，突出学以致用，着眼高层和生产现场，在育才方式上，坚持抓“骨干”带“一般”，注重“梯次”培训，对基层员工的学习深造大开“绿灯”，用以解决企业像采购、行政、财务人才配置的青黄不接问题。针对生产急需课题实施现场教学。

通过近4月的观察，能洞察企业培训需要什么，能认真的做好培训课题，正追求着效果。为了更好的开展培训工作，为了更好的把高层愿望解码成培训内容，希望能看到公司的会议记录或纪要，或者直接参加公司的非机密性会议。

四、培训工作的努力方向：

1、培训制度的推行，培训队伍的组建，培训体系的建立。

2、在培训过程中，做到理论培训“五有”，即有培训计划、有培训教材、有培训教员、有培训教室、有培训考勤。

3、实际操作训练做到“四有”，即有培训计划、有操作项目、有训练记录、有考核。

4、日常培训做到“三个突出”，即突出重点岗位要害岗位培训，突出标准化操作培训，突出新工艺、新技术培训。

5、确保“两个提高”，提高员工技术业务素质和中高层管理水平。

6、落实“一课”，落实每周一课的工作。

7、进一步改进和加强员工培训工作方式、方法，提高培训针对性和有效性。

8、实行公司员工培训兼职教师聘任制，建立健全责、权、利相统一的考核机制，着力培养和造就一支比较稳定的兼职教师(教练员)队伍。

9、加强入职培训和继续教育培训，使经营管理人员和专业技术人员能够较好的适应本岗位工作的实际需要。

**公司培训工作总结4**

转眼间新员工培训已经结束了，经过了五天的学习，我想我们每一位新员工都能很快的了解公司、适应工作。这次培训的内容十分丰富，让我对公司的发展历史、组织结构、企业文化有了更深入的了解，并对公司的产品有了初步了解。

通过这几天的学习，在我的大脑里面对工作有了一个大概的框架和思路，对以后顺利开展工作有很大的帮助，但是有很多具体的工作方法以及领导与前辈们的经验还需要自己慢慢学习体会。在培训期间无论是教官的指导还是公司老员工的教诲，都让我看到了一种团队精神和力量。所有学员积极参与，无论是在平时听讲和游戏中，还是在最后的军训上，学员们都积极参加，努力的融入团队，并且很好的扮演好自己的角色，这让我体会到个人与团队的关系，没有团队，就没有个人角色的成功，只有更好的融入团队，承担责任，敢于担当，才能实现个人与团队的双赢。五天的时间很短，但是这个过程让我体会很深、感触很深的是我的内心发生了变化。人没有高低贵贱，只有转变观念，端正心态，以努力换取肯定，用实力赢得尊重。没有低素质的员工，只有高标准的管理。做我所学，学我所做，树立正确的人生观，价值观是立身的本质，成才的导向。只有对未来一切具有强烈的责任感，以各种方式进行学习，提高自身修养。铭记真诚、用于承担、懂得感恩、回报社会、塑造真、善、责、爱，的世界观和人生观。只有正确的人生观，世界观是不够的，只有加上吃苦耐劳的精神和心态，更加的努力，付出更多，才能正真的实现目标，才能为团队，为公司做出更多的贡献。

这五天的培训将对我的职业生涯产生深远的影响。感谢公司为我们提供如此形式的的培训，最后引用一句话：认真做事可以把事做成，用心做事才能把事做好。在工作中我一定要学会做人，用心做事。

公司新员工培训心得三：公司新员工入职培训心得体会(926字)

人的一生就像城市中的公交车，有许许许多多的驿站，每到一个驿站就意味着一个新的征程。怀着自己美好的希望和从零开始的心态，我加入了广西铁路投资集团有限公司这样一个充满生机活力的团队中，开始了我的一个新的征程，也是在这样的一个全新的开始中，迎来了为期两天的新员工培训。这次培训的内容主要有企业文化介绍、公司领导讲座、各部门负责人讲授有关规章制度和自身经验的传授等等，虽然整个培训的时间并不长，但在这短短的几天经历中，我的知识得到了更新、团队精神得到了提高、情操得到了陶冶，使我受益非浅、深有体会。

一是要加强同事之间的沟通，努力提高团队精神。在培训学习中，我深深地体会到人与人之间的沟通、同事之间的相互学习和团队精神是我们工作取胜的关键。在我们今后的实际工作中，无论自己从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。既然需要配合，那么就必须沟通，只有不同部门之间、同时之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，进步更快。

二是从改造自己入手，适应企业生存环境。当我们进入公司的第一天，我们就应该清楚的认识到自己已经是公司的一名员工，我们最起码的一点就是要通过努力工作来改造自己，当然改造的不仅仅是知识结构，还有素质和道德等方面的改造，因为德才兼备才是人才。

三是从细微工作入手，积极调整个人心态。从学校到企业，环境变化非常大，所接触的人和事物一切都是新的，我们都需要时间来适应，公司聘用了我们，在某些方面已经得到了认可，但作为公司的新员工，我们要低调，要实干，要在荣耀面前退一步、在困难面前进一步，同时应该接受并保持这样一种心态：做事不贪大、做人不计小，因为细节决定成败。

以上是我在这次培训中得到的一点体会，在此非常感谢公司领导给了我们新员工的这次培训，我会将在培训中学到的、体会到的进行再消化和融会到今后的工作实践中去，同时在把自己优越的方面展现给公司外，我还会时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识和努力改变自己的不足，使自己成为一名适应公司发展需要的优秀员工。最后我希望各位新员工和我一起来证明一份耕耘一份收获的道理;和我一起奋进，去感受成功后的自豪;让我们齐心协力，为广西铁路投资集团有限公司更辉煌的明天而奋斗。

**公司培训工作总结5**

培训是企业给员工的福利，员工学习到的知识在自我提升的同时，更帮助员工更好的完成工作，完成自我实现的需要，而公司为员工提供培训也是为了企业持续发展，为企业提供源源不断的人力资源。

培养更多的优秀员工，创造企业和员工双赢的局面，然而要真正让培训发挥这样的作用，目前的成绩还远远，下面将结合本年度培训工作的内容，分析目前培训工作存在的问题及差距。

20\_年3月至12月，全公司开展的且有详情记录的培训达497课时(不含各分单位临时增加的培训)，培训的数量已超过年度课时要求。

下面对各项培训具体情况进行总结及分析：

一、新员工培训，本年度工组织新员工培训11期，参训855人次。

新员工培训的课时已固化，涵盖《企业文化》、《阳光心态与职业化修炼》、《职业礼仪》、《企业发展概况》、《OA知识》、《职业认知》等。

从7月开始，新员工培训的周期由以往的每月一次，每次参训百余人，改为每月两次，每次五十人以内的小班培训，新员工培训后的考评方式从11月开始由以往单纯的笔试，改革为笔试+培训感想及职业生涯规划，新员工培训的课程也在内训师团队建设后逐渐增加、创新，在12月的新员工培训中启用新受聘的内训师，增加《忠诚、责任、感恩》的课程。

大型脱产培训考试不合格率为9.8%，小班培训不合格率为7.1%，下降两个百分点。

今年在新员工培训上，不断创新课题、方式、考评，及时对新入职的员工进行培训，帮助员工快速融入企业，但仅仅靠人力资源部的培训，对于留住新员工是远远不够的，各单位在今年也开始新员工入职后的“传、帮、带”制度实施，新员工入职后由各单位对其进行专业培训。

全年新员工培训49课时，参训855人次，但全年入职1013人，其中100人为车间普工及团风基地员工，不参加新员工培训，新员工覆盖率仅93.6%，究其原因，每期新员工培训，均有员工借工作任务多而请假。

而其单位负责人也是直接批准请假，但是作为新进员工，入职一个月内工作任务并不饱满，通过频繁请假，不参加新员工培训及考评，同时，人力资源部在这方面也没有出台相关规范制度，以致有漏洞可钻。

故，新员工培训不仅在课题、形式、考评等方面要改革，更要完善新员工培训的制度，20\_年的新员工培训必须更规范，更制度化，每位新员工入职，必须修满6个以上课时的培训课程，且修满课程后需要通过考评，达60分以上，如以上两条未达到，不允许其转正，将新员工培训纳入员工转正考评指标之一。

二、公开课培训方面，本年度共组织了15场公共课培训，培训对象包括中高层管理人员、市场人员、技术中心员工、内训师、基层员工，培训形式以课堂教学为主，另组织了一次参观“市民之家”的培训。

一场学习交流党的“十八大”精神宣讲培训，一场内训师拓展培训，全年参训1653人次，涵盖面广，多针对心态及管理知识等通用技能，公开课培训不同于各部门的专业性培训，培训对象和培训需求较为统一，作为集团公司公开课，只能尽量满足大部分员工的培训需求，为员工提供多元化的培训。

全年公开课的培训场次并不少，但质量仍是一直以来的问题，员工没有学习的积极性，培训课题和讲师的缺乏也是公开课培训的顽疾，目前已通过内训师培养及选拔，新受聘十余名内训师，但仍无法很好的满足集团公司公开课培训需求。

20\_年公开课培训更多的在形式上创新，摆脱传统的课题教学，多开展技术研讨型的培训，将专业关键技能岗位的员工定期组织召开技术研讨培训，由课题教学的一人说多人听，改为变多人说、多人听、多人讨论、多人问的模式，即可以解决课题和师资力量缺乏的难题，也能激发员工在专业技能开发上的创新精神。

三、部门培训方面，20\_年度全年部门培训计划388场，实际完成了378场，完成率为97.2%，已超过了年度目标任务，部门培训是最贴近员工的培训，也是更的帮助员工进入工作状态，提升专业技能的培训。

在对各单位部门培训的监管上，年初开始在部门培训工作中实施小组旁听制，将各单位按职能分为4个小组，相互旁听，此举规范了部门培训的流程，便于人力资源部对于各单位部门培训的进展进行把控。

但各单位的部门培训质量如何提高，是所有培训负责人都在摸索的，盲目的提报培训计划，员工没有学习积极性，内训师的授课能力，都是部门培训的拦路虎，且目前仅技术单位、工程单位多做到培训后有考评，有奖罚。

各单位的部门培训过于依赖集团公司，但真正切实了解并操作部门培训的是本单位的人员，因此20\_年部门培训需从培训负责人抓起，提高部门培训负责人的培训管理技能，掌握专业的培训需求调查、计划制定、培训考评、培训记录的能力，由部门培训负责人担任起本部门的培训任务，人力资源部作为服务部门，起协助、监管的作用。

四、建造师培训，20\_年度，二级建造师培训报名70人，到10月底考试时，在职56人，二建培训班本年度共计教授培训10课时，由人力资源部组织的模拟考试3场，组织晚间自习及视频学习33场。

十月底进行了考试，目前成绩还未公布。

二建培训从报名至考试，全程由公司安排，但从学员日常表现及模拟考试成绩来看，学员的学习成果并不优秀，3场考试，达到合格线的人不足5人。

一级建造师培训班今年在报名人数上有所突破，共报名140人，由于人数较多，今年一建采取“分班管理、集中培训”的模式，对学员的管理也十分严格，无故不参加培训者，一律视为旷工，并采取每场培训后将各班级的到课情况、违纪情况进行排名公布的方式。

让每个班级有所比较，以提高学员到课率，考前一周组织40余名学员前往木兰古门风景区进行封闭集训，公司投入大量的人力物力组织建造师培训班，但一建成绩却不尽人意，110名学员参考。

通过全科3人，通过3科3人，通过两科6人，通过一科17人，全部仅2.7%，究其原因，与学员学习积极性普遍不高有密切关系，具体表现为：培训平均到课率不足85%;每科目模拟考试，及格人数不足5人。

而其原因有三点：1.部分学员并非自愿报名参加2.学员自身基础底，对专业知识无法理解3.学员未付出学习成本，不珍惜学习机会。

但本年度有一名一建学员一次性通过了4科，这给20\_年建造师报名造势起了很好的宣传作用，因此，20\_年度二建报名于日前启动时，报名人数达160余人，但20\_年的建造师班需改变以往的模式，让员工自主报名员工才有学习积极性，并且20\_年度将建造师学员的考试成绩、日常表现均纳入绩效考核中，甚至是个人年度考评中，以激发员工学习激情。

五、内训师团队建设，培训讲师是培训工作中一个重要环节，讲师的缺乏给培训工作带来了不少阻力，本年度，通过发布通知、张贴海报、办公室动员、单位推荐等多种方式，由人力资源部组织了4场内训师培训。

2场试讲考评，有16人受聘为集团公司内训师，为明年的校企合作、公开课培训、部门培训储备好师资力量，目前持证内训师已达21人，内训师掌握的课题涵盖公共课、专业技能、专项课题，但内训师的培养和选拔是长期工作，

因此，20\_年内训师团队建设将继续进行，内训师选拔常态化，每月进行一次(视报名人数灵活调整)。

同时制定并完善内训师管理办法，规范内训师管理制度，每月对已持证内训师进行至少一场提升培训，将内训师培养课程系统化，分为以下层次：1、内训师的素养修炼(内训师的使命、内训师之职业素养)

2、内训师表达能力训练(克服怯场的方法、如何导入和收结课堂、语言魅力强化)3、课程组织和教学能力训练(案例教学法、游戏破冰、实操教学法、学员习性解析、精彩点评的原则)

4、培训课程设计和开发能力训练(课程设计流程、课题精彩元素的运用)

本年度的工作已接近尾声，20\_年培训工作依旧任重道远，需要更多的创新，更多的提高。

员工培训是一项全员性的工作，在人力资源部发挥主导作用的同时，还需要得到各层面管理人员，尤其是各单位/部门负责人的支持。

20\_年将培训工作与每位员工职位晋升、薪资晋级挂钩，激励全员主动、自发学习，为保证2\_X年员工培训工作的顺利开展打下基础。

**公司培训工作总结报告**

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找