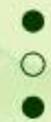




# 前台教务培训PPT课 件



# CATALOGUE

## 目录

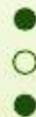
- 前台教务工作概述
- 前台教务工作流程
- 前台教务工作技能
- 前台教务工作常见问题及应对策略
- 前台教务工作案例分享





## PART 01

# 前台教务工作概述





# 前台教务工作的职责



01

## 接待来访者

前台教务人员需热情、礼貌地接待来访者，提供咨询和指引服务。



02

## 接听电话

接听来电，准确记录相关信息，提供及时回复或转接。



03

## 文件资料管理

负责管理、整理和归档相关文件资料，确保资料完整、有序。



04

## 会议安排与服务

协助安排会议室、准备会议材料，为会议提供服务支持。



# 前台教务工作的要求



## 良好的沟通能力

能够清晰、准确地传达信息，具备良好的倾听和表达能力。



## 高效的工作能力

能够迅速应对各种情况，高效地处理事务，保持工作的高效运转。



## 良好的职业形象

保持整洁、专业的形象，展现良好的职业素养和礼仪风范。

## 团队合作与协调能力

能够与团队成员有效协作，协调各方资源，共同完成任务。



# 前台教务工作的特点



## 重要性

前台教务工作是学校的门面和形象，对于学校的整体形象和运营具有重要意义。



## 多样性

前台教务工作涉及的内容广泛，需要处理各种事务和问题。



## 及时性

前台教务工作需要及时响应和处理来访者和电话咨询，确保服务的及时性。



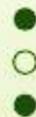
## 保密性

对于涉及学校内部机密的文件资料，前台教务人员需严格遵守保密规定。



## PART 02

# 前台教务工作流程





# 学生咨询流程



## 接待来访学生

热情接待来访学生，询问其咨询需求。



## 提供课程咨询

根据学生需求，为其推荐合适的课程或解答课程相关问题。



## 安排试听

如学生有试听需求，为其安排试听课程。



## 后续跟进

记录学生咨询内容，定期回访，了解学生需求变化。





# 课程安排流程



## 确定开班时间

根据教师和教室资源，确定课程开班时间。

## 发布课程信息

通过学校官网、微信公众号等渠道发布课程信息。

## 报名登记

学生根据发布的课程信息进行报名登记。

## 排课与通知

根据报名情况，进行排课并通知学生上课时间及地点。



# 考试安排流程

## 确定考试时间

根据教学进度和学校安排，确定考试时间。

## 发布考试通知

通过学校官网、微信公众号等渠道发布考试通知，告知学生考试科目、时间、地点及注意事项。

## 组织考试

按照考试通知要求，组织学生进行考试。

## 成绩录入与通知

考试结束后，及时录入成绩并通知学生成绩情况。





# 成绩录入流程



## 成绩收集

从任课老师处收集学生的考试成绩及相关信息。



## 成绩核对

核对成绩是否准确无误，确保录入无误。



## 成绩录入

将核对无误的成绩录入教务系统。



## 成绩查询与通知

学生可通过教务系统查询自己的成绩，同时通知学生成绩已发布。





## PART 03

# 前台教务工作技能



REPORTING



CATALOGUE

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/178136026142006057>