

家园沟通与共育标准（电话沟通）

1.适用人员：园长/家长工作负责人、班级主管、保健医、前台、班级教师等。 2.电话沟通分为园级电话沟通和班级电话沟通。也可分为主动给家长打电话和接听家长的电话。 3.园级电话沟通，如：对重大安全事故、投诉、抱怨的家长等。 4.班级电话沟通，如：新生适应期，请病事假的幼儿，发现幼儿身体不适，或出现安全事故时，或想了解幼儿在家的表现等，都可以采用电话沟通的形式。	
步骤	标准
园级电话沟通	1. 前期准备 <ul style="list-style-type: none"> 主动打电话给家长首先要确定沟通对象，根据沟通目的做好前期准备（查资料、了解、分析情况等）。 公布幼儿园的电话，如：前台电话、园长室电话、招生电话、财务室电话。
	2. 电话沟通 <ul style="list-style-type: none"> 电话沟通要遵守电话礼仪。 打电话的时间要合适，尽量不要在家长休息的时候打。（紧急情况除外） 根据沟通目的展开沟通，语言简单明确。拨打和接听电话时间都不宜过长（一般在 10 分钟之内），如需长时间进行沟通可约好时间面谈。 对电话沟通的内容在分别在《接听电话记录表》、《拨打电话记录表》上记录。
	3. 后续服务 <ul style="list-style-type: none"> 电话沟通后主动跟进，了解沟通成效，必要时进行回访。 根据约好的时间进行面谈。
班级电话沟通 <ul style="list-style-type: none"> 新生适应期每日及时向家长反馈新生适应情况。 未来园且未请假的幼儿一定要打电话了解情况，进行慰问等。 	

