

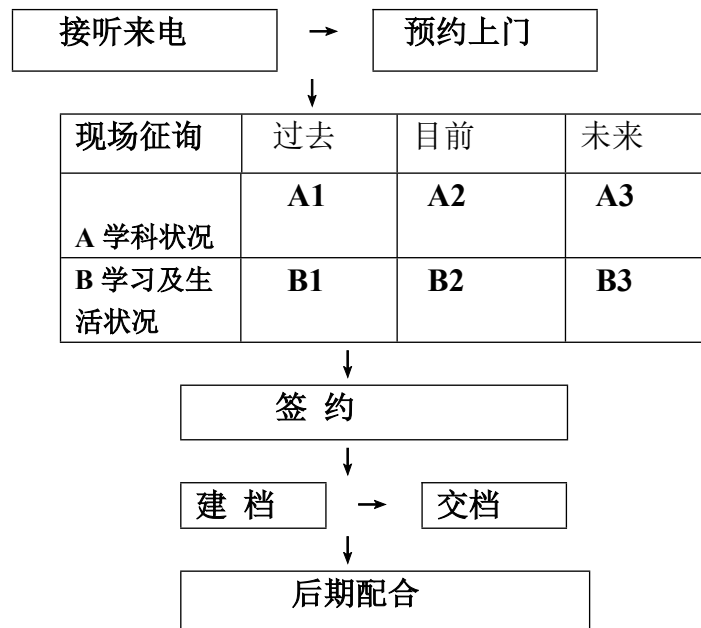
## 学大教育征询部门员工手册

### 征询部 征询师职 位描述

#### 征询部(征询师)职位描述

- 1) 销售
  - 建立良好的客户关系；
  - 完整简介学大教育学习模式；
  - 根据详细状况，协助客户设计个性化课程计划；
  - 协助学生课程注册，进行入学级别测试。
  - 协助签订协议，并确定课程开始时间；
  - 搜集学生信息表，记录每月协议签订状况。
- 2) 售后服务
  - 定期与学生会面，以保证学生对其学习进度很满意。
- 3) 跟进学生
  - 通过与管理中心和学管老师的适时沟通，随时理解学生学习进度。
- 3) 客户联络
  - 通过 、E-mail 及定期谈话等方式联络老客户；
  - 适时跟进尚未签约的客户，争取签约率。

#### 征询部流程



		其他工作
--	--	------

## 学大教育学习中心 教育征询师培训计划

学大教育 学习中心 征询部培训材料

第一篇 概述

### 一、 企业

1. 学大教育是由谁成立的？

答：“学大教育”是社会力量办学。

“学大教育”汇集了来自中国各著名高中、初中、小学、等的中高级职称的教师。他们在教育、培训、征询和管理领域具有丰富的经验。

“学大教育”独创的“学大教育 133 学习模式”，提供应学习者高效、完整、简朴的学习途径。她采用了有指导的教学体系、有明确目的的一对一面讲课堂，激发学习知识的潜能，弥补各自的短处，通过针对性的、有效的练习，逐渐在学习者头脑中形成科学知识的框架，以获取学习措施的能力。“学大教育 133 学习模式”已被事实证明是最有效地将科学的理念通过专业的措施得以实现的学习模式，是中国教育史上新的里程碑。

## 2. 学大教育学习中心的性质？

答：2023 年 9 月成立，总部设在北京。在全国等各大都市设有 29 家分企业, 130 个校区，拥有教职工工 5100 多人。

## 3. 学大教育学习中心开设的目的？

答：是专门致力于学生学习能力开发和培养、自主学习小区建设、家庭教育征询、课外辅导服务的全国连锁个性化教育机构，目的在于使学生乐学，善学，好学。

## 4. 学大教育的 LOGO 代表什么含义？

答：我们的标识意思是一种变形的 N，代表我们学大教育，冲破了老式的禁锢，打破了了常规思想和措施，带来全新的英语学习理念。

## 5. 学大教育的优势？

答：学大教育模式有如下几点明显的优势：

- 1) 强大的品牌支持——学大教育依托良好的资源优势和丰富的管理经验，在业界树立了卓越的信誉。目前已开设近百家的学习中心，在学大教育统一品牌支持下，均迅速打开市场，保持着一流的经营业绩。

- 2) 保证成功的教学模式——133 教育模式，专家级的资深教师，领先的教学措施，全方位的学习辅导，个性化的课程设计。所有这些构成了学大教育完整的产品体系，使我们的加盟者具有超越同行的竞争优势。
- 3) 高效的管理制度——学大教育对加盟学习中心提供系统的管理指导，包括精密的战略规划，技术系统支持，新产品研发，推广与宣传的持续支持等。
- 4) 良性的企业生态系统——学大教育的所有学习中心互相借鉴，取长补短，构成一种良性循环的企业生态系统。在总部的统一管理下，共同建设品牌和占领市场，保持长期的活力和竞争力。

#### 6. 学习中心会不会在几个月后消失？

答：我们是以中小学课外辅导为主的学习中心。目前在全国已开办百余所学习中心，并且每个学习中心的学生人数都在不停增长。未来，我们会在全国其他都市开办更多。我们当地的合作者都是由自己的办学主体，有正规的教育部门颁发的证件。这一点是没有必要紧张的。

#### 7. 你们与其他的语言学习中心/培训机构有区别吗？

答：精确的说，没有什么本质区别。但我们的模式比其他机构更适合当地的学生。我们是采用最科学的、最行之有效的 133 学习模式，它同样更适合当地的学生。

## 二、 缴费

#### 8. 既有学习中心的缴费方式有多少种？

答：目前学习中心提供学生多种交纳费用的方式：

一次性缴纳多级可优惠一定幅度；也可用现金 / 银行汇票 / 现金储蓄卡 / 支票交纳费用。

#### 9. 对于单独一种学习周期，学生与否可以分期付款？

答：不可以。

10. 针对多种学习周期，学费一次交清有困难，可以分期支付吗？

答：不可以。

11. 假如我不适应所报课程，可以退费吗？

答：我们有任何人都能适应的教学模式。在学生入学之前征询老师会提醒您：谨慎选择并客观评估自己的精力、时间、经济能力。我们的入学注册有对应的条款，其原则如下：

-在协议执行期间，乙方假如对甲方服务不满或有其他原因等状况下，可在协议签订后的30个自然日内申请解除协议，甲方将扣除乙方一次性费用300元，征询测试分析费300元，部门教材费按照实际服务时间比例的服务费和教师讲课费外，将剩余部分所有退还乙方，不收取乙方违约金。

-在本协议签订30后来单方解除协议视为违约，由提出解除协议一方支付协议总额的30%作为赔偿对方的违约金。

12. 几种朋友一起来报名，与否则可以优惠？

答：当然可以，可以考虑按照学习时间上合适延长来增长优惠幅度。

13. 学习中心收费的价格怎样？

答：我们的教学是个性化课程，学期期限不一样，价格有各异。课程收费详见附价格表

14. 学费为何这样贵？

答：我们辅导的对象是中、小学生，我们独特的教学方式、多种措施相结合的个性化的、全程跟进课程可以真正提高学生的综合素质、保证学习效果，我们的模式完全与先进的专家方式接轨，价格和品质是完全成正比的，因此价格贵也在情理之中。具我们理解，目前同样特色的学习中心中，学大教育的学费是偏低的。更何况我们重视的是学习效果。

一、 学员：

### 15. 学大教育的培训对象？

答：个性化一对一教学面临的最大挑战是寻求一种措施，学大教育教育对象是有关中小学教育的问题，满足中小学生学习课外辅导的需要。

### 16. 老式的教学方式和学大教育教学方式的区别？

答：学大教育和老式的教学模式有本质的区别：

老式教学模式：大班上课，不重视个体学生

一：（学大教育）一对一面授，针对学生特性，关注学生进步。

老式教学模式：无陪读和答疑时间。

二：（学大教育）专门设置讲课 · 陪读 · 答疑时间，重视教育效果。

老式教学模式：对知识 · 习惯 · 措施的讲解不彻底，轻易导致学生厌学。

三：（学大教育）最有价值的学费：学费与学生自己设定的学习目的有关，不受学习时间的影响。老式教学模式：很少的师生交流：教师是课堂的中心，单方面地传授知识，学生只是被动地接受。

四：（学大教育）以学生为本的教学模式：学生是课堂的中心，教师的作用是协助他们到达自己的学习目的。

老式教学模式：不合理的评估方式：虽然学生的整个学习过程均有监督，不过无法针对单个学生的详细问题作分析。

（学大教育）科学精确的学习跟踪：可以对学生的学习状况、用功程度及成绩进行全方位跟踪；征询师也会定期记录学生的学习进度，以便及时发现并处理问题，满足学生需求。

### 17. 学大教育成功的“十大优势”

答：学大教育有同行业不可比拟的优势：

- 1) 自由的学习时间：学生可根据自己的需要、情绪状况和时间建立可随时变更的时间表。
- 2) 无缺课现象：学生可按自己的需要和愿望随时参与和反复课程，永远不会有缺课现象发生。
- 3) 优秀的师资力量，领先的教学措施
- 4) 以学生为中心的助学模式：学生根据自身的需求设定学习目的，决定上课的频率和进度。  
而外教的作用是“助学”——协助学生到达自己的目的，而非老式的“教学”。
- 5) 以便快捷的在线求援系统：学生在学习的过程中碰到任何有关课程的问题，均可随时通过在线求援系统获得指导老师的协助，不必预约和面谈。
- 6) 科学精确的学习成绩跟踪：指导老师运用电脑对学生的学习状况、用功程度及成绩进行全方位跟踪，而后进行有针对性的、面对面的辅导，保证每个学生的学习效果。
- 7) 高雅的学习环境，现代化的教学设备：现代、舒适的学习环境，优质的服务加现代化的教学设备，为您的学习提供了可靠的保证。
- 8) 因材施教：根据不一样层的不一样人群次制定个性化学习方案。
- 9) 学习管理师：思想工作沟通，辅导方案制定，全程监督指导。
- 10) 心理专家：激发学院斗志，心理征询，调整心态。

#### **18. 目前你们有多少学员？**

答：学大教育连锁模式虽然创立 6 年时间，不过至今合计已到达 100000 人。

#### **19. 学习中心可以招收多少学员？**

答：根据教学设备和容量尽量招收学员。由于我们的学习内容是分阶段的，因此学生过来学习是分阶段和时间的，只要合理安排讲课时间，是不会产生冲突的。

#### **20. 与否可以只听讲课这一环节？**

答：可以。需要和客人您预约一下，这样可以和老师先理解学生状况之后再确定试听内容。

**21 我但愿在家中学习会更以便，这样可以吗？**

答：行。由于学大教育模式特点之一是全方位/全程跟踪，个性化课程设置，并能提供独特的教育服务环境。我们会根据客人的规定安排老师。

**22. 假如我不能每天来，岂不是吃亏？**

答：工作第一，充电第二，学大教育保证您有足够的时间学习，无缺课现象/有记录，每周的课时数，周期学习的课程时间。假如注册学生届时间段而没有完毕对应的课程，学习中心考虑合适延期。

**23. 假如我的孩子在学习的过程中中途不能来上学，我朋友的孩子可以替代我学习吗？**

答：不可以，你的孩子已通过专业的级别考核，你朋友家的孩子不一定适合您孩子的水准，我们要保证学习中心的学员的学习规范和有效率。校方会提议您学员假如有一段时间不能来上课，那么之前做休学手续，这样就不会在时间上有耽误了。

**一、 课程：**

**24. 学大教育一对一种性化的服务体系？**

答：个性化辅导是以学生为中心，根据学生的特点，采用“一线教师1对1定向辅导、名校学子上门楷模家教与一线教师管理型陪读”相结合的个性化课外辅导方式，是重点校一线教师和名校大学生两种师资互相补充的一种课外辅导体系，由心理老师激发斗志，学习管理者全程跟踪管理，监督指导保证辅导效果。

**培养目的：**使学生乐学，善学，好学。

**教育理念：**每一种学生都是独特的，他的成功需要有个性化的教育和培养方式！



**教学目的:** 以中、高考升入重点中学、大学为目的; 以培养和训练学生优秀思索、解题能力和措施为目的; 以协同家庭, 共同教育, 通过非智力原因开发智力和学习能力为目的。

**教学模式** 在教学过程中实行有针对性的教学, 实行“一线教师 1 对 1 定向辅导+名校学子楷模家教+一线教师全程陪读”的辅导模式。

**教育团体:** 教育征询师+心理专家+名校学子上门助教+学习管理师+一线教师+重点校特高级教师、把关专家。

#### 一、 教师:

一线教师:

特聘本市各地区重点中小学专兼职教师、特高级教师, 均为数年担任各年级、初高中毕业班教学工作, 部分教师长期研究中高考命题和阅卷任务。他们教学经验丰富、深谙中高考门道, 可以在最短的时间内引领学生掌握中高考知识重点, 迅速提高学生整体学习水平, 使同学在中高考中获得最佳的成绩。

星级大学生:

拥有近十万来自清华大学、北京大学、北京师范大学、人民大学、复旦大学、同济大学、华东师范大学、上海交通大学、中山大学、华南理工大学、华南师范大学、暨南大学、天津大学、南开大学、天津师范大学、西安交通大学等北京市、上海市、广州市、天津市、西安市以及全国各地数百所重点大学、有着丰富家教经验的在校大学生、硕士, 国内师资力量极具雄厚。

### 三、 服务：

#### 一：新到学员不乐意填写征询单/预约单怎么办？

答：首先阐明本校的规范化操作方式：征询单/预约单是学生档案的基础材料，同步可由教育征询师指导学生填写。

#### 二：学习中心的课程能否试听？

答：可以试听，不过为了保证试听教学、试听效果学生在入学之前要进行的级别测试（包括试听），是我们对学生水平的初步理解。以至于同一层次的学员试听的效果相似

## 第一篇 工作职责篇

### 教育征询师工作职责描述

- ◇ 工作时间表
- ◇ 工作质量原则
- ◇ 工作计划
- ◇ 接受培训
- ◇ 收入

### 收入：

- ◆ 每月固定的基本工资
- ◆ 销售佣金
- ◆ 每月到达销售指标后的奖金
- ◆ 年度奖励

### 教育征询师完毕任务与合理安排

#### 1. 分清工作重点

2. 分派工作时间

3. 控制工作量的完毕

CC 的工作任务

◇ 销售!

◇ 售后服务!

◇ 跟进学生!

◇ 通过 与老客户保持联络。

### **教育征询师个人工作安排**

◇ 个人工作日程表 ( 每周 )

◇ 运用计算机制定个人工作计划

◇ 关注自己的学生

### **共同的销售目的教育征询师工作时间分派**

◇ 与客户 沟通

◇ 跟进学生

◇ 参与销售会议

◇ 完毕销售工作

### **教育征询师怎样详细安排工作**

➤ 每日更新每日销售记录状况表 ( 必须做)

➤ 每星期

签协议状况和下周预测

做合适调整

## ➤ 每月 —— 1 日销售会议

总结上月销售业绩

本月销售目的

个人销售目的及重新安排个人工作计划

## 第二篇 销售篇

### 怎样销售

发明条件，协助客户做出决定：

- ◇ 客户相信产品、企业、教育征询师
- ◇ 教育征询师理解客户的目的、需求、担忧
- ◇ 顾客认识到产品物有所值
- ◇ 协助客户克服做出错误决定的紧张

### 销售基本规定

完整简介学大教育个性化一对一学习模式

### CC 销售基本规定

- ◇ 建立良好客户关系
- ◇ 具有很强的感染力
- ◇ 替客户描绘远景未来，描绘“梦想”

怎样建立客户关系：

- ◇ 前台接待
- ◇ 形象
- ◇ 客户是你的上帝

## 目的客户群

◇ 年龄层:

10 - 18 ( 学 生 )

25 - 50 (企业中、高级管理人员或员工; 技术人员; 出国留学人员有子女先阶段正就读于小、初、高等)

## 目的

◇ 建立客户关系

◇ 签订协议

◇ 确定我们已留下客户的姓名/

## 第二次预约签协议客户离开时应当有如下几种概念:

- ◆ 学大教育是我学习知识最合适的学习中心
- ◆ 学大教育学习中心保证学习效果
- ◆ 我们的教育征询师很专业
- ◆ 我想我找到了一种最合适的地方
- ◆ 我一定会在这里学习知识
- ◆ 与其他学习中心相比, 在这里学习知识愈加值得

### I. 建立客户关系:

➤ 重要 !!

您是通过何种渠道理解到学大教育学习中心的?

➤ 目的

打破陌生局面

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/525333331123011230>