

美研常见咨询问答参考

【特别说明】美研常见咨询问答一共有 135 问，由 10 个小组 40 位成员在各小组长的组织下共同完成的集体智慧，感谢他们的分享和贡献！常见问答作为学习的参考资料意义重大，忌生搬硬套。

*1-11 贡献小组：上海徐汇-张鹤婷、上海徐汇-刘婉姝、上海徐汇-王星皓、天津-王雯

*12-22 贡献小组：广州-刘田田、郑州-董勤勤、北京研一-任慎刚、北京研一-章承龙

*23-34 贡献小组：杭州-宿亚光、北京研一-王艳丽、北京研一-田宓宓、苏州-钟仕浩

*35-45 贡献小组：南京-阚秀丽、上海浦东-闫晓丹、上海徐汇-宋子扉、西安-杨迪娜

*46-61 贡献小组：武汉-裴磊、上海徐汇-林月云、北京研二-王丹、武汉-廖丽鸣

*62-77 贡献小组：上海杨浦-朱昀青、上海杨浦-刘玉莹、深圳-钟文宜、西安-陈雪皎

*78-92 贡献小组：北京研一-肖德彪、北京研一-蔡小林、北京研二-魏丽、北京研二-汪涛

*93-106 贡献小组：北京研二-樊丹丹、北京研二-唐媛媛、南京-李绍慧、重庆-曾易林

*107-121 贡献小组：北京研二-雷婷、北京研二-张佩璐、重庆-颜璨、上海浦东-纪雨含

*122-135 贡献小组：北京研二-彭锦坤、北京研一-王丽娟、北京研一-王嘉莹、武汉-毛雪芹

1. 留学规划需求

1.1 整体规划

1.2 考试规划

1.3 背景提升

2. 院校与专业选择

2.1 排名/选校

2.2 专业

2.3 花费

3. 留学服务需求

3.1 内容/合同

3.2 价格

3.3 顾问&团队&机构对比

3.4 案例

4. 国别与就业需求

4.1 选国家

4.2 就业

使用说明：鼠标点击选择 P2-P6 目录中的任一问题，直接跳转到每个问题的“破题和答问参考”；阅读完毕，再点击右下的“回到目录”又可回到目录页。

使用说明：鼠标点击选择 P2-P6 目录中的任一问题，直接跳转到每个问题的“破题和答问参考”；阅读完毕，再点击右下的“回到目录”又可回到目录页。

目录

目录.....	2
1. 留学规划需求.....	7
1.1 整体规划	7
(1) 我应该大学几年级开始准备申请？需要准备什么？机构能为我做什么？	7
(2) 留学申请里语言、背景、文书哪项对申请更重要，应该如何规划？	7
(3) 请给我详细列举一下 xx 专业申请前 30 学生的硬件条件和软性背景。	8
(4) 我是读硕士好还是博士好？规划有何区别？	8
(5) 目前去美国读研需要准备的我都清楚了，语言和软背景我都可以自己解决，为什么要早定机构？	9
(6) 我现在大三了，GT 分数还没有，现在应该先考试还是先参加背景提升项目？	9
(7) 如果申请的时候我的语言/GPA 不够学校要求怎么办？	9
1.2 考试规划	10
(8) 我 TG 考试的时间应该安排在什么时候考？TOEFL 和 GRE 我先考哪个比较好？	10
(9) 你看我现在这个托福应该怎么学才能快速提分呢？	10
(10) 托福和 G 的成绩应该怎样准备比较好，要复习多久？	10
(11) 要申请到理想的学校，TG 要考到多少分？	11
1.3 背景提升	11
(12) 你们的背景提升产品对申请有多大作用？	11
(13) 你们的实习项目含金量有多高，能保证实习质量吗？能给申请加多少分？	11
(14) 参加了你们的背景提升项目，一定能申请到排名 XX 的学校吗？	12
(15) 我这个专业需要做哪些背景提升？	13
(16) 中科院项目的推荐信每个参与的学生都能拿到，一周时间那么短，含金量还大么？	13
(17) 你们提供的科研项目跟其他机构一样，都是中科院，美国学校不会觉得大家的科研项目都一样吗？	13
(18) 你们背景提升活动不如 XXX 机构，你们的 XXX 项目好像他们也有，比你们还便宜一些，他们还有 XXXX 项目，为什么要选择你们？	14
(19) 短期科研项目 and 长期科研项目有什么明显的区别？	14
(20) 为什么实习公司都在北京，上海等地，太不方便了，有没有本地的合作公司提供呢？时间也都只有寒暑假的，有没有本地平时的活动？	15
(21) 是所有去美国读暑校都能拿到推荐信吗？这个经历对于申请研究生能有多大的帮助？	15
(22) 我们学校也有夏校，我参加学校的和你们的有什么区别吗？	16
2. 院校与专业选择.....	16
2.1 排名/选校	16
(23) 我这个成绩能够去到排名多少的学校？能帮我列一下吗？	16
(24) 只有 GPA，还没考 GT，这个 GPA 大概能申什么排名的学校？	17
(25) 我如果托福考了 100，GRE 考了 320，你能保证我被某某学校录取吗？	17
(26) gpa2.5，毕业两年，想去前五十，不限专业	18

(27) 项目要额外收费, 不参加你们的项目, 就凭孩子目前条件, 就申请不到名校吗?	18
(28) 我们平均分低 但是我孩子特优秀, 我找你们, 就是希望能帮助他申请排名靠前的学校。申请不到前面的学校我就不去了, 你们能办到吗?	19
(29) 申请应该重点看综合排名还是专业排名?	19
(30) 怎么才能选择适合我的学校?	19
(31) 这学校中国人多吗、中国人多排名高有什么用, 是不是很“水”?	20
(32) 你们给我的保底院校如果太差, 我不同意怎么办?	21
(33) 家长不认可合作学校, 没有排名所以觉得学术不好, 有没有更好的学校可以推荐?	21
34) 是不是双录取的学校没有直录的好?	21
2.2 专业	22
(35) 根据我的背景可以申请哪些专业?	22
(36) 我想换专业, 有哪些适合我换的专业?	22
(37) 跨专业申请的难度和怎样提升竞争优势?	23
(38) 专业之间的区别和详细介绍?	23
(39) 老师这个专业你了解吗(实际不了解), 能不能给我讲一下它的申请和就业?	24
2.3 花费	25
(40) 美国大学研究生的学费是多少? 在美国生活一年的生活费大概是多少?	25
(41) 我在美国可以打工么?	25
2.4 地点	26
(42) 美国哪个城市最安全?	26
(43) 美国这个总统对于中国学生去美国读书有什么影响么?	26
(44) 都说美国很开放, 我家是女儿, 我会比较担心, 而且对于华人, 美国人会带有色眼镜吗?	27
(45) 美国什么地方中国人不多, 是不是读书的地方中国人越少越好。	27
3、留学服务需求	28
3.1 内容/合同	28
(46) 你们的服务模式是什么? 都包含了哪些内容?	28
(47) 新东方前途的前期老师主要负责什么? 中期和后期老师呢?	28
(48) 新东方是否帮学生代写文书, 是不是只要签了约学生不用参与文书写作?	28
(49) 你们有啥增值服务? 有的机构还可以给我家孩子辅导英语。	29
(50) 如果我们对你们服务过程中不满意怎么办, 可以中止吗?	29
(51) XX 机构老师一个人从头到尾都会负责, 包括选校写文书等等, 新东方为什么这么多人?	29
(52) 新东方为什么把留学申请分这么多步骤, 是否是流水线操作?	30
(53) 我想自己和后期或文书老师聊聊, 再来决定。	30
(54) 申请流程是公开的是吗? 文书申请情况是否保证完全透明? 网申邮箱给我们看吗? 让我们参与吗? 申请时账号密码可否给我?	30
(55) 老师多长时间联系学生一次? 学生不在国内 或者本市 你们如何进行沟通?	31
(56) 你们的服务是否耐心认真负责, 过度承诺在前, 签约后就不管了?	31
(57) 你说你们是产业闭环, 从培训到留学到就业, 但这样做的不精吧?	31
(58) JIL 的后期都交给北京总部去做, 都是北京老师, 你们是本地文案, 你们能不能行?	32

(59) 都说新东方人多, 对我顾不过来吧, 你们老师一年带多少学生啊, 某某机构一个老师手上才 10 个左右。我觉得工作室的服务更好。	32
(60) 别的机构都帮我们定机票, 定住宿, 安排接机等, 你们为什么不做?	32
(61) 海威时代能为学生就业提供什么便利?	33
(62) 美研合同都有什么类型? 请问是全国统一吗?	33
(63) 你们的全程服务包含哪些内容? 一期费用二期费用都是对应什么服务内容?	33
(64) 签订选校协议如果我们不愿意怎么办? 定校两方谈不拢怎么处理?	34
(65) 如果没有达到学校最官网的要求, 那还能申请吗? 我现在没有达到, 是不是就得等我达到再签约比较好?	35
(66) 为什么合同中没有具体的服务条款? 比如每个流程对于学生的跟进?	35
(67) 我能和文书老师见几次面? 有多少次头脑风暴? 为什么不写在合同上?	36
(68) 全程合同没写你们完成文书写作, 而是提供文书指导	36
(69) 艺术类申请, 你们的全程合同有没有包含作品的指导?	36
(70) 我们的孩子适合哪种美研合同?	37
(71) 快捷院校是不是不好? 新东方前途的快捷服务针对哪类人群?	39
(72) 如果我不签高端合同, 是不是分给我的老师就不好? (涉及文书分配工作)	39
(73) 如果选择尊享合同是否能保证北京大咖老师的全程文书跟进与真正的直接沟通吗?	40
(74) 老师为什么尊享签证不成功不全额退费, 既然觉得不会拒签, 为什么不承诺签证失败全额退费呢?	40
(75) 尊享服务这么贵, 和普通服务有哪些区别?	40
(76) 如果签了精英计划, 老师在做申请的时候会不会就不那么努力申请好的学校?	41
(77) 你们的精英和全程最主要区别是什么?	41
3.2 价格	42
(78) 分公司是不是比总部便宜?	42
(79) 研究生精英合同可以分期付款吗	42
(80) 我现在都大四了, 你们好多服务我都享受不了了, 能不能优惠一些?	42
(81) 你们的二期名校费为什么不能拿到录取之后再缴纳?	43
(82) 录取八十多的学校还有二期费用, 我自己都能申请到, 为什么找你们?	43
(83) 你们全程服务申请的学校越好越贵, 但是能申请到主要是因为我的分数高, 这个收费不合理	43
(84) 你们价格挺贵的对比其他留学机构贵很多, 为什么?	43
(85) 同时签约背景提升和主合同有无优惠? 你们合同能不能打折, 我连学校课程一起签, 没有优惠吗?	44
(86) 我孩子学的是商科, 家里能给他找到好的实习, 不需要你们做背景提升。只做选校, 网申, 文书, 能不能便宜点?	44
(87) 全程产品里的 MBA 专业怎么这么贵?	44
(88) 背景提升产品价格太高了, XX 机构可以提供给我们免费的实习, 你们有免费的项目吗? 你们的实习产品为什么要收费?	45
(89) 退费条款具体情况是什么样? 你们公司的退费条件是什么?	45
(90) 你们不包签证, 签证拒签了就退给我们 5000, 其他机构都是拒签了只扣留 5000, 这是不是不合理?	45
(91) 如果我之后放弃出国了, 你们啥都没做呢, 就要保留 1 万, 是不是不太合理?	46
(92) 如果你离职了, 我怎么办? 我不想中途换老师。假如你离职了退费能退我全款吗?	

.....	46
3.3 顾问&团队&机构对比.....	46
(93) 团队一个有几位老师，每个人负责什么？	46
(94) XX 机构的顾问是常春藤（或 G5）院校毕业的，我希望有一个名校背景的老师带我比较好。	47
(95) 您（或文书老师）是不是我这个专业毕业的？是不是足够了解我这个专业？	47
(96) 中期老师并不了解我的情况，我也不了解她是否专业，你能够一直负责我的申请吗？	48
(97) 我可以自己挑选前后期老师吗？我如果对老师的服务不满意，可以换老师吗？	48
(98) 你做这行多久了？老师你看起来好年轻啊	48
(99) 你是美国海归么？哪所大学毕业？	49
(100) 听说你们的文案都是（如西安外院）兼职的老师和学生？	49
(101) 文书老师申请季忙的时候，怎么安排学生工作？	49
(102) 如果请你们来帮我写文书比一些专门顾外国人写文书的机构的优势是什么？你们好像没有外籍导师？	50
(103) 你们文书老师会分专业写文书吗，会不会一个专业写多了，都写成同样的模板？	51
(104) 我比较关心文书老师是学什么专业的，我这个专业很特殊，（比如心理学，地球物理，设计类，艺术类，数学，物理等）如果老师没学过我的专业，肯定写不出好的文书的。	51
(105) 留学工作室很多，他们都很专业，都是有经验的留学专家出来的（XX 机构的老师之前是从你们新东方出去的，行业经验挺久的），你们的老师呢？	52
(106) 听某某新东方离职的老师说你们的文书老师流动性很大，基本上都是新人？	52
(107) 我在网上查了一下，有不少对你们负面评价的帖子，你怎么看？	53
(108) 文书团队是不是北京上海的老师，有什么优势？	53
(109) 你们 XX 前途刚成立，应该没什么经验	53
(110) 我看网上有很多说新东方这种大机构，签了合同交了钱，就没人会理你了，还不如去小机构，工作室，人家客户没有那么多，对每个客户都是非常重视的。	54
(111) 我有一个学长去年在你们这做，整体很不满意，建议我选其他家。	54
(112) 新东方的申请服务和其他或是自己做有什么区别？	54
(113) 新东方什么时候开始做留学服务？XXX 说你们新东方是培训起家的，你们做留学不专业；新东方做培训很强，前途做留学有什么优势？	55
(114) 你们和北京分公司的区别是什么？	55
(115) 我的孩子在外地上学，我还是让孩子选择当地的留学机构方便一些？	55
(116) 这里离上海/北京很近，那边名校案例多，老师的经验更加丰富，是不是这样？	56
(117) 对比和选择机构应该关注什么方面？	56
(118) 你们跟某某机构有什么区别啊？	56
(119) 我要找专门做艺术留学的机构办理，你们办理艺术的经验不多。	57
(120) 别的机构保证我申请到前 20，你们怎么说不行？	57
(121) 你们申请成功率是多少？	57
3.4 案例	58
(122) 你们做过多少个学生案例？	58
(123) 你们每年拿到前 50 大学的学生比例有多少？	58
(124) 你们有没有做过我们学校的成功案例？	58

(125) 有没有申请 XX 专业的高端案例。	59
(126) 低语言，低平均分，能申请的案例	59
(127) 我看你们的高端案例都是出自那几个分公司，北京上海，你们当地都没什么高端案例，是不是？今年你们 XXX 当地案例有多少？	59
4、国别与就业需求.....	60
4.1 选国家	60
(128) 出国与不出国的区别和对我有哪些影响？	60
(129) 美国新总统上任后对赴美留学的影响？	60
(130) 去英国/澳大利亚和去美国的区别有多大？美国申请那么难，我还是去澳洲/英国吧。	61
4.2 就业	62
(131) 我不知道出国该学什么专业，学什么专业更好留在美国。	62
(132) 什么样的专业比较适合我？这些专业给我分析一下，哪些就业率最好？国内以及国外。	62
(133) 美国什么专业好就业？我孩子学哲学/或某其他专业的，让他去美国读金融研究生你帮忙规划一下	63
(134) 出国留学成本其实挺高的，能保证我以后找到好的工作吗？毕业后能赚多少钱呀？	64
(135) 你们 85%都是海归身份，那我孩子出国读书回来也是这样？	64

1. 留学规划需求

1.1 整体规划

(1) 我应该大学几年级开始准备申请？需要准备什么？机构能为我做什么？

破题：学生基本处于啥都不太懂的状态，此时强调申请规划的紧迫性、突出前途服务的必要性和不可替代性

答问建议：①建议学生从大二第一学期开始，用大二大三两年的时间去准备，大四第一学期递交申请。美国留学准备周期较长，不但要提升 **GPA**，备考 **TOEFL**、**GRE/GMAT**，而且研究生的申请非常重视学生的软性背景，做科研、发论文、参加实习都需要花费一定的时间和精力。

如果大一就有留学想法，建议从大一开始准备留学。这样可以先别人一步，准备更加充分。也有更多时间了解国外学校和专业。（针对大一学生可加 XX）大三开始准备的话，从现在开始把这一年的时间利用好，按照我们的规划进行，也能申到满意的学校。（针对大三的学生可加 XX）

②简单来说，从硬性成绩和软性背景两个方面着手准备。硬性成绩包括 **GPA**、**TOEFL**、**GRE/GMAT**，软性背景包括科研、论文、实习、竞赛，暑期课程等等。从以往名校案例来看，大部分都是早规划早准备，硬软件实力兼备的同学。

③新东方提供的除了选校、文书、申请、签证等方面的指导，更重要的是指导留学规划准备上。根据我们的案例经验，目标导向帮助学生制定学习计划、考试规划，督促学生的学习，提供学校专业方面的信息，指导学生参加科研实习等活动，以达到目标学校的录取要求。

[回到目录](#)

(2) 留学申请里语言、背景、文书哪项对申请更重要，应该如何规划？

破题：学生需要明确的不同阶段的规划重点，此时普及规划方案要点，同时找出学生的痛点。

答问建议：语言是硬性必备要求，对于研究生申请来说，软性背景尤其重要。不同于本科申请，研究生申请考察的是学生的学术能力和研究潜质，除了看 **GPA** 情况如何，学生是否具备研究生学习的能力，一定程度上可以从学生参加过的科研项目、发表过的论文，参加过的实习，获得过的奖项等方面来做判断。

好的文书能起到锦上添花的作用，所以找经验丰富的文书老师来帮学生完成文书写作，也是很有必要的。

软性背景的提升建议从大二开始，理工科学生应重视科研、论文项目，文商科学生建议重视实习、活动等项目。学生不清楚具体何时参加项目，参加什么类型项目，我们会针对学生具体情况给他进行指导。当然对于本科学生来说，能参加科研实习的机会并不多，新东方可以为学生提供各个方面的背景提升机会。具体的规划需要从您的实际情况出发，您现阶段比较关注的是？

[回到目录](#)

(3) 请给我详细列举一下 xx 专业申请前 30 学生的硬件条件和软性背景。

破题：学生潜在的需求是希望申请到前 30 名校，以及顾问老师团队对此专业名校案例的了解，建议配合案例，明确学生条件与目标院校之间的距离，并且提供具有可行性的提升方案。

答问建议：（因为是常见问题，没有限定到具体的专业，所以一定要尽可能掌握常见专业 T30 硬件指标外，结合案例加上软件背景提升方案建议）以 EE 专业为例，申请前 30 的学校，学生硬性成绩需要达到：GPA3.5+, TOEFL100+, GRE320+ 软背景需要具备：1-2 段国内（国际）知名科研机构（高校）研究经历，或 1-2 篇国际会议（期刊）发表论文，再加 1-2 段大型知名企业单位实习经历。软性背景没有具体的量化标准，这是根据新东方多年的申请案例总结出来的，如果目标申请顶尖名校，软背景方面需要更加重视。新东方的***项目，就是专门针对申请 top10 学校的学生.....

[回到目录](#)

(4) 我是读硕士好还是博士好？规划有何区别？

破题：学生不确定是否适合申请博士，结合学生背景条件给予实际建议，若条件不够建议打消博士申请的意向。

答问建议：从申请的角度来讲硕士和博士最大的申请区别在于招生流程、招收人数、候选人背景、培养学生的目的等，如果你的科研背景不够硬件条件可以考虑先申请 MS 的硕士补充科研背景后面再读博士，这样申请的学校排名也会相应靠前，如果科研背景比较过关的话我们也可以帮你想办法套磁申请到适合你的博士学校。

[回到目录](#)

(5) 目前去美国读研需要准备的我都清楚了，语言和软背景我都可以自己解决，为什么要早定机构？

破题：学生自以为自己能搞定，此时需要展示自己的专业度，从而碾压学生并得到认可。

答问建议：首先是申请一些比较好的学校，我们介入的越早就可以越多的给你针对性的辅导，事半功倍，第二是决定出国的话早晚机构都要定，早点让我们开始服务你也更划算，很多专业的问题和信息我们随时都可以提供给你，你就安心在我们规划辅导下考试；第三是很多学生自己对于申请的了解实际上不全面，并且申请的要求每年都在变，这些最新的情况往往是由专业的机构根据大量案例总结出来的，并且给予签约学生提供最新最准确的规划方案。

[回到目录](#)

(6) 我现在大三了，GT 分数还没有，现在应该先考试还是先参加背景提升项目？

破题：学生拖到了大三说明缺乏规划，问题不是先进行啥，而是不论先考试还是先提升软实力，此时要让学生意识到他需要我们专业的规划和辅导。

答问建议：如果是大三上学期，距离申请的弹性时间还有至少一年多，GT 考试和背景提升同步进行，这样软硬实力提升规划方案才能全面展开，如果是大三下学期甚至已经到了大三升大四的暑假，还没分数，先以分数为主，没有分数无法递交申请。

[回到目录](#)

(7) 如果申请的时候我的语言/GPA 不够学校要求怎么办？

破题：学生缺乏信心，也可能想了解最差情况下的解决方案或退路。建议鼓励学生并帮助制定靠谱的方案从而下定出国决心和信心。

答问建议：这个问题出现的原因有两种可能性，原因一是前期没有做针对学生情况的申请规划，原因二是规划方案合理但是执行出现了问题。如果是原因一的情况，学生非常需要像新东方专业的老师帮助规划，制定适合自己的申请方案和时间规划；如果是原因二的情况，老师们可以在过程中发现问题帮助学生解决问题，以及根据实际的分数等条件调整申请目标。我有两个学生即使真的经过努力后还是没有达到的情况，后来选择提供双录取的学校，经过过渡期，现在进入正课适应得很好。

[回到目录](#)

1.2 考试规划

(8) 我 TG 考试的时间应该安排在什么时候考？TOEFL 和 GRE 我先考哪个比较好？

破题：备考类问题需要顾问展示强大的语言规划的能力，配合案例展示，让学生意识到在 GT 复习上非常需要新东方的辅导，以及尽早规划留学合理安排时间的重要性。

答问建议：考试的时间建议尽量提前，不要拖到最后申请前还需要拼命刷分；托福有效期两年，GRE 有效期 5 年，但是还是建议先考托福再考 GRE，难度上有一个递增。当然有些同学英文基础非常好，六级裸考 600 分+，这样的条件可以考虑大一大二的时候就先准备 GRE 以避免出现托福过期的现象。

[回到目录](#)

(9) 你看我现在这个托福应该怎么样学才能快速提分呢？

破题：备考类问题需要顾问展示强大的语言规划的能力，配合案例展示，让学生意识到在 GT 复习上非常需要新东方的辅导，以及尽早规划留学合理安排时间的重要性。

答问建议：目前老师们对于你的实际英文水平和复习的情况都没有全面的了解，签约后新东方前途的老师会辅导你制定托福复习计划、监督你日常的复习执行情况，从而准确了解你的问题出现在哪里，比如如果是自己基础太差单词量太少，那么最重要的是自己花功夫打基础，如果是解题技巧有问题，那么我们会推荐适合你的新东方培训课程有的放矢的提升答题技巧。结合留学申请的目标，更有目标性的进行。

[回到目录](#)

(10) 托福和 G 的成绩应该怎样准备比较好，要复习多久？

破题：备考类问题需要顾问展示强大的语言规划的能力，配合案例展示，让学生意识到在 GT 复习上非常需要新东方的辅导，以及尽早规划留学合理安排时间的重要性。

答问建议：不同英文水平的同学，适用不同的复习方案，在签约后，老师们会带着你制定以月、周甚至是天为单位的复习方案，并且根据你的完成情况调整复习计划。同时结合申请的申请来规划考试的时间与次数。

[回到目录](#)

（11）要申请到理想的学校，TG 要考到多少分？

破题：备考类问题需要顾问展示强大的语言规划的能力，配合案例展示，让学生意识到在 GT 复习上非常需要新东方的辅导，以及尽早规划留学合理安排时间的重要性。

答问建议：美国研究生的申请要求十分复杂，不同专业、不同学校的要求往往都不同，首先咱们需要制定一个满意的申请方案，综合考虑学校排名、专业、就业、地理位置等情况；其次根据你的申请目标，结合学校要求和以往的案例，我们会给你制定具体的分数要求。比如.....

[回到目录](#)

1-11 问答贡献小组成员：上海徐汇-张鹤婷、上海徐汇-刘婉姝、上海徐汇-王星皓、天津-王雯

1.3 背景提升

（12）你们的背景提升产品对申请有多大作用？

破题：权衡背景提升对申请的作用和意义。

答问建议：根据美国 Open Doors 数据，2015-2016 在美留学生中，中国学生达到 32.8 万，位居全球第一，占国际学生人数的 31%，较之 2014-2015 年的学生人数同比增长 8.1%，并且保持持续稳健上涨趋势。随着申请人数增多，必定会有很多学生不断的刷 GPA GRE/GMAT/ TOEFL，分数是越来越高，如果仅仅是以分数来申请这种状况出现在国内是正常，但是在美国这个更加提倡综合能力的国家，分数只是提高录取几率的一种方式。在美国的学校没有明显增加招生人数的情况下，增加科研或者实习的背景，可以体现出来自己的差异化背景，无论是在文书中，还是在面试中，都可以展现自己的综合能力，通过这样的方式或提高被录取的概率。在这个时候，可以拿出学生申请的 CV(个人信息可以马赛克)，CV 中体现出来的实习经历和研究经历，给学生家长看，这样更有说服力，没有背景提升，文书就没有东西写。或者让学生自己可以先写一下自己的背景现在有哪些，然后和我们申请到的学生的 CV 对比，让学生感受到背景的差距。

[回到目录](#)

（13）你们的实习项目含金量有多高，能保证实习质量吗？

能给申请加多少分？

破题：学生评估实习的质量与对申请提升效果，做这个对学生的申请是否有实质性的帮助

答问建议：实习是不是随便找一个地方就去学习就好。我们的实习产品最讲求的

是匹配程度，无论是本科还是研究生申请，这个都是一个最显著的特点。比如每一个产品为了保证实习的质量，不仅限定人数，还要求实习候选人的背景，还要通过笔试和面试环节，然后个别的如高端投行实习还有培训，这些是确保实习的内容对申请人有更大的帮助，而不仅仅是走个过场。以中科院的科研营为例，共有 10 几个方向，每一个都是从都到尾完成一个项目，深入体会科研的过程，并有相应的成果要求。而且只要全程参与的学生，根据表现会有相应的专属与个人的推荐信，这个也是申请美国学校很重要的材料。实习/科研既是为了保证实习的内容有针对性，又是高含金量的，不会为了申请编程集中培训的形式，这也是为什么限定申请人的数量。

从申请的角度来说，并没有一个硬性的加多少分的说法。但是如果有了背景提升的项目，对于个人背景来说，有了和全球最好的学生同台竞争的机会，如果仅仅有 GPA GRE/GMAT/ TOEFL，学校也一样不会录取，因为学校看不到你在实习和时间方面的潜力。

当然，学生自己的学校里面可能也会有一些不错的项目或者自己也有实习的途径。

（针对学校一般的）但是学校的项目，毕竟能做的核心工作不多，学校的教授作为推荐人的含金量也是有限的，我们的背景提升项目，有海外的教授（比如 UCSD EE 项目，）或者国内顶尖院校的博士生（国内名校科研项目）这些项目不仅能让学 生更有针对性的接触到核心的工作，更有这些老师的牛推，在申请的过程中，美国院校就更加认可啦。这个时候适当可拿出有牛推申请到名校的案例出来，让家长更加认可。（针对牛校背景的）首先对于这种学生，我们要给予认可，认可他们是也有一些不错的背景。然后可以问问学生现在做的方向是否匹配申请的方向呢（比如学生现在做的化学无机方向的，但是想申请的是高分子的项目），做的方向可能与申请的关系不大，我们的项目分支非常细，就能够能更有针对性的补充这点的不足。

[回到目录](#)

（14）参加了你们的背景提升项目，一定能申请到排名 XX 的学校吗？

破题：客户希望得到效果的保障，对申请的帮助。

答问建议：事事无绝对，就像我要求你的 TOEFL:100+,GRE:325+4,GMAT:730+ 一样，这个单方面的要求是不成立的。随着申请人数增加，我们需要从各个方面不断完善自己，比如为什么要提早做申请的规划，GPA 如何提升，GT 考试什么时间进行，什么时间进行科研和实习，参加什么样子的比赛，周围有什么资源可以利用等等，我们都需要规划好。将考试成绩和背景结合起来，才是申请好学校，或者是名校的关键。而且如果一个老师告诉您，参加了这个项目 就可以去到什么学校，这样的老师是不专业的。这样我们的服务也没有意义了，做的背景提升，最终是体现在文书文字当中和面试能力，这些我们后面文书老师和学生一起配合，挖掘学生的闪光点 and 能力就尤其重要啦，所以参加项目时第一个步骤，后来要把自己做的东西体现出来给学校看，也是很重要的！

[返回目录](#)

（15）我这个专业需要做哪些背景提升？

破题：客户如何匹配适合的背景提升。

答问建议：这个要根据专业来进行，我们可以根据我们的背景提升列表或者个人的经验帮助学生规划。把项目学生手册装订好，分成商科（金融，市场。。。）理工科（计算机，ee。。。。）等册子展示，根据客户的预算和学校期望推荐。

[返回目录](#)

（16）中科院项目的推荐信每个参与的学生都能拿到，一周时间那么短，含金量还大么？

破题：客户觉得只要参与就有推荐信，时间太短，含金量是否足够。

答问建议：含金量是相对的，一般而言，学生们目前在申请中，为了提升申请竞争力，往往都不只一份实习或者科研，中科院一周的科研项目主要也是为以前科研经历相对匮乏，或者是学生及家长的科研方面资源匮乏的学生提供的，旨在提升学生的申请竞争力。即使是完全相同的项目，不同的学生投入、收获和体验的程度是会有差异的。如果学生条件非常优秀，我们也有含金量更大的项目可供选择，例如清华两月实验室科研，这样的科研机会对学生背景和面试的要求自然也会更高。所以我们的顾问会根据学员的实际情况和行程安排等推荐选择最适合他的背景提升方案。这个时候拿出来做过这个项目的学生的简历（关键信息马赛克），最后申请到什么学校，增加说服力。

[返回目录](#)

（17）你们提供的科研项目跟其他机构一样，都是中科院，美国学校不会觉得大家的科研项目都一样吗？

破题：客户担心项目的同质性，大家都在做，并不是你无我有，对申请还能起到什么提升作用呢？这样的项目还值不值得做？

答问建议：科研项目并不是以在哪个单位为准，关键在于你做的是是什么，你做了什么，我们的科研项目种类很多，并且根据具体专业方向进行详细划分，学生们接触的课题也都不尽相同，所以我们的项目对学生的背景提升个性化是非常的强的，正是这样个性化的研究内容才能保证我们新东方的学员有个性化的申请材料，也只有是个性化的申请材料内容才能够更加吸引到招生官们的眼球。

[返回目录](#)

(18) 你们背景提升活动不如 XXX 机构，你们的 XXX 项目好像他们也有，比你们还便宜一些，他们还有 XXXX 项目，为什么要选择你们？

破题：在乎项目性价比，比较中介，同样的项目，反而要选择收费更贵的，有什么理由？

答问建议：我们新东方作为业内最大也是最专业的公司，作为教育产业界的龙头老大，我们做这样的背景提升活动，主要目的也是提升我们的学员的申请竞争力，为了确保在申请过程中不出问题，我们新东方对合作的单位有着严格的筛选和考察，确保将来美国大学在给学生做背景调查中我们的学员不出任何意外，这一点是很多其他公司没有办法做到的。衡量价值的时候并不是拿价格去做简单的对比的，您和孩子花了这么多钱和经历办理留学，万一就是因为细节出了问题导致留学申请不顺利，那就得不偿失了。另外我们新东方学生的质与量，保障了与合作方良好的关系，更有利于学生顺利完成项目。

[回到目录](#)

(19) 短期科研项目和长期科研项目有什么明显的区别？

破题：客户通常会认为科研时间越长越好，时间长短对申请的帮助有影响吗？自己应该选择哪一种项目？

答问建议：①短期是科研营或 2+1+2，门槛不是那么高，覆盖区域比较全面。比如计算机，通信，机械，材料，化学。也需要先面试，参加完以后会拿到推荐信，不过面试难度不大。能在短时间内提高学生的科研背景，增加软实力，这样学生就能安排好时间，去复习语言，年底申请的时间既达到学校语言门槛，又有不错的软背景。一举两得。

②长期科研为定制学术论文和 SCI 论文的项目，要求学生深度参与半年或以上，对学生的能力要求也比较严格，需要先面试，含金量会更高，不但能与老师多接触，而已也为了以后在美国毕业的时做好准备，比较很多科目毕业时需要写论文的，这个过程也是个学习的过程，对背景帮助至于还可以为研究生做好预备，一举两得。

[回到目录](#)

(20) 为什么实习公司都在北京，上海等地，太不方便了，有没有本地的合作公司提供呢？时间也都只有寒暑假的，有没有本地平时的活动？

破题：客户觉得实习地点没有当地的，不方便。寒暑假外如何安排背景提升。选择北京/上海实习公司的理由。

问答建议：①首先，作为实习也好科研也罢，一般质量高的都在北京上海，很多金融投行的总部都在北京上海这种金融中心。本地二线城市是很少有这种高端实习机会的。

②你平时在学校也有专业课的学习，所以实习和科研尽量放在寒暑假，这样有利于掌握知识。GPA 高也是申请美国研究生的很大优势。

③本地大部分的公司，工作岗位匹配度不高，另外国家级的科研单位也是进不去的，比如郑州农科院。要求学生资质高，或者就是不对外开放，或者需要内部推荐。

④平时也要学习托福和 G，所以实习和科研不建议拉的战线很长。

⑤国内高端实习和国内名校学术项目也有远程，也适合不想去北上，在乎性价比又想到名气大的企业，学校做科研。

[回到目录](#)

(21) 是所有去美国读暑校都能拿到推荐信吗？这个经历对于申请研究生能有多大的帮助？

破题：客户希望参加暑校可以拿推荐信，这个经历对申请是不是必要的。

问答建议：①参加美国大学的暑期课程，既可以修暑期课程的学分，又是对美国课堂的体验，对申请和入读研究生帮助非常大。

②文书的亮点体现：申请研究生时，可以在文书当中提现在美国顶级院校的暑期学习经历，提高录取成功率。

③通过 summer school 的学习，学生可以在短期内提高英语语言能力，名师互动。

④对美国的教育模式有了直观的感受，这样更有利于以后出去读研，会缩短过渡期。

⑤（如果学生和家长始终抓着推荐信不放）推荐信这个不是全部都能拿到，要根据学生的表现来决定的。

[回到目录](#)

(22) 我们学校也有夏校，我参加学校的和你们的有什么区别吗？

破题：客户所在学校也有合作关系的夏校，有天然的信任感，为什么要舍近求远？新东方项目的优势？

问答建议：①多样性选择。学校匹配的比较单一，比如浙大的有伯克利。如果有更好的托福分数和背景可以申请更好的 summer。而且有些合作的学校在选课上会有一些的限制，课程的种类少。或者方向不匹配。

②如果申请的是合作的项目，会有接机住宿等安排，家长比较放心一些。

[回到目录](#)

***12-22 问答贡献小组成员：**广州-刘田田、郑州-董勤勤、北京研一-任慎刚、北京研一-章承龙*

2、院校与专业选择

2.1 排名/选校

(23) 我这个成绩能够去到排名多少的学校？能帮我列一下吗？

破题：选校建议预判，客户考查与预期的匹配度与顾问的专业度。也可能担心自己目前的 GPA 情况，怕因为 GPA 的原因申请不到理想学校。

问答建议：如果是长线学生，在学生给完他的目标之后，我们根据学生的潜力再看一下可以根据学生本身的层次素质能否达到学生的目标，（我觉得如果出入不大，可以不太保守，毕竟学生还有时间去提升）如果尚有距离，我们可以给到学生怎样的帮助去提升自己的背景，同时可以拿出早起鸟学生借助早签约的力量如何在语言和实习科研方面进行提升，最后拿到高于自己现有实力的录取；但是前提是要跟家长说好标化成绩，作为限制条件，避免过度承诺和我们单方面的责任。在长期学生的情况下，能够定位一个排名范围对于家长来说，明确了我们工作的必要性，并且告诉了家长通过我们去规划能够给孩子带来更好的结果。

如果是短线学生，我们可以拿出之前背景相似的案例来展示，但是告知美国申请不像国内高考考研，并非成绩达到就可以百分百录取，但是文书可以尽早进行，尽早挖掘你的亮点，通篇逻辑及段与段衔接。成绩达到学校的录取平均分数，加上强有力的文书，学生好好配合我们的工作，那好的录取就是水到渠成的。因为

新东方这边所有学生都是签订选校协议的，所有选出来的学校都是你愿意去的，如果有学校不愿意去，那我们就不申，所以选校这块儿不用有太多的担心，我们会帮你安排好，逐步进行。

[回到目录](#)

（24）只有 GPA，还没考 GT，这个 GPA 大概能申什么排名的学校？

破题：想知道目标排名学校的可能性，也可能担心语言成绩导致申请不到理想学校。

问答建议：“XX 家长，首先 GPA 确实对申请很重要，但是也不是唯一的，一般来说 GPA T G 三项成绩至少知道两项才能确定大致的选校范围 只知道一项 不好给出学校的范围。（但是目前的 GPA 评估出学生的学习能力 如果 GPA 不错 托福 GRE 往往也不会差 在充分利用好时间 做好背景提升 最后好的录取也就水到渠成 如果 GPA 不高 那就告诉其好好准备托福 GRE 三项成绩一项低不要紧 另外两项 尤其是 GRE 成绩 可以弥补 GPA 学术的不足 如果另外两项高 加上丰富的背景提升 也可以有不错的录取）{如果 GPA 高}现在小孩的 GPA 还不错，那么早点开始准备标准化考试成绩，GPA 稳定在现在的水平，其实已经具备申请好的学校的基本条件了。{如果 GPA 低}以现在的 GPA 来说，确实还是有所不足，但是我们还有时间去准备，标准化考试+背景提升，同时有合理的 GPA 刷分重修计划，还是能够申请到不错的学校的，之前就有跟您孩子类似的案例（案例陈述）最后也申请到了不错的学校，所以没有差学生只有懒学生，我们的作用就是帮助孩子铺好路，并且督促他前进。

[回到目录](#)

（25）我如果托福考了 100，GRE 考了 320，你能保证我被某某学校录取吗？

破题：客户想评估目标院校实现的可能性，想知道自己和 dream school 的距离，新东方是否能帮他实现目标。

问答建议：美国申请不像国内高考考研，并非成绩达到就可以百分百录取，还要看其他背景。从我们目前的案例来说，高分学生不在少数，但是换个角度来看，分数上的竞争是激烈的，还需要考虑其他因素去竞争，你现在是假设你能考到这个分数，但是我们也有学生是没到这个分数要求却申请到名校的（案例陈述）情况，是因为加入其他软性背景上提升，除了分数规划，其他的软性背景也需要同步的提高，这样申请才更有把握。

[回到目录](#)

(26) gpa2.5, 毕业两年, 想去前五, 不限专业

破题: 客户低 GPA 想去名校, 觉得有两年的工作经历加分项, 还是想知道是否可以帮助他实现目标。

问答建议: “您所说的美国前 50 是指的本科综合排名, 研究生因为涉及各个专业, 所以没有一个很直观的综合排名。您到目前也工作两年了, 相对来讲行业经历也很丰富了, 您也应该了解排名不代表一切, 往往是不是能真正的学到东西和拿到您需要的资源才更重要。因为您刚才提了说想去好学校专业无所谓, 但是去美国读研究生专业恰恰是最重要的, 一个好的专业定位对于您这样对行业有了解的从业者才有意思, 才能拿到您现在急需的资源, 这样对您以后择业才有帮助, 相信您所要求的工作岗位是需要真才实学的, 而不是单单一个学校背景就能取得的。当然, 我们也是会去努力帮您把申请的事情安排好, 尽力去兼顾您的各个需求。”

[回到目录](#)

(27) 项目要额外收费, 不参加你们的项目, 就凭孩子目前条件, 就申请不到名校吗?

破题: 客户不想增加额外的费用参加项目, 对背景提升的作用不了解, 想评估如果没有额外项目申请到名校的可能性?

问答建议: 家长您好, 这个问题要先跟你说一下现在的申请趋势和情况, 作为美国研究生的申请来讲, 每年的人数都有很大的增长, 我们新东方每年申请的人数就接近 1 万人; 而且现在有越来越多的学生初中高中就去美国接受教育了; 也就是说您孩子申请美研的时候的竞争是非常激烈的, 不光要和您孩子同等水平院校的孩子竞争, 也要和那些北大清华, 甚至是在美国读本科的孩子竞争; 而且考虑到中国学生刷标化成绩的能力, T 和 G 类考试在经过系统培训后都可以刷到一个很高的成绩; 在这种大环境里看, 基本上能让孩子在竞争中脱颖而出的也就是他比别人有更有含金量的背景了; 我们平台上的项目都是经过精挑细选为以后申请美研量身定制的项目, 在科研上有中科院, 北大, 复旦这些知名院校做支持; 在实习方面几乎也都是世界知名的企业; 和您自己帮孩子托关系进一些当地的银行或者企业实习在质量上是有本质的区别的。有了这一些背景项目的提申, 相信您孩子是会从这么激烈的竞争中脱颖而出的, 更有希望申请到名校。再从另一方面来看, 大多数的收费项目并不是交钱就能上的项目, 也必须通过一轮或者两轮的面试或者笔试的考核, 如果通不过, 交了钱也没有办法上, 这样其实也是提申了整个项目的门槛和档次, 确保项目的含金量; 我相信如果是那些不收费人人都能上然后写在 PS 里或者 CV 里的项目, 您肯定也是看不上的。

[回到目录](#)

(28) 我们平均分低 但是我孩子特优秀，我找你们，就是希望能帮助他申请排名靠前的学校。申请不到前面的学校我就不去了，你们能办到吗？

破题：家长有两个误区，一个对自己孩子申请相关条件的认知，一个对美国大学认知。这两个方面导致家长提出这样的问题，作为对我们申请能力挑战。

问答建议：首先，我觉得您进入了一个选学校只看排名的误区；一个孩子如何选学校并不是只看单纯的排名就行的；选最适合孩子的学校才是最好的；孩子现在在校的均分比较低，那从一定程度上就说明在他现在所学的这个专业上可能学习能力并不是特别突出，那么如果要硬申那些排名特别高的学校，首先很可能在均分这项就会被刷下来，其次，如果申到了，那么也很有可能因为学习能力的问题毕不了业，打击了自己的自信心。现在最好的安排就是能根据他现在的平均成绩去选择一些他力所能及的学校，那您也说了，您的孩子还是很优秀的，相信在一个他能完全发挥才能的环境里，一定会变的更加优秀。其次，如果现在就把目标定的太高，给您孩子的压力就会比较大，他既然是一个优秀的孩子，我相信在剩余的几个学期当中，保持良好心态，他还是有希望能提升他的平均成绩的，再加上我们这边给他的合理规划以及背景的提申计划，相信也能弥补一些均分的不足；在最终申请选校的时候，我们再可以选一些排名较高的学校做一个冲刺。

[回到目录](#)

(29) 申请应该重点看综合排名还是专业排名？

破题：客户是从申请的角度来看待专业或综合排名，容易纠结，需要专业人士从不同角度来解读。

问答建议：这个我建议可以从你今后读完美国研究生以后的规划来去考虑了，如果你今后的规划是想要留在美国发展，那我建议你可以更多的去倾向一下专业排名，因为美国的 HR 肯定会对专业排名很了解；如果今后想要学成以后回国发展，那我建议你可以更多的考虑综合排名一些。举个例子来说，在教育学这个专业上，专业排名第一的学校是 JHU，哈佛和斯坦福这一些综合排名更高，在国内 HR 眼中接受度更高的学校都排在 JHU 后面；你如果想在美发展，那在同等情况下建议去选择 JHU；那如果要回国发展，那显然哈佛和斯坦福是更加好的选择。

[回到目录](#)

(30) 怎么才能选择适合我的学校？

破题：客户问的是一个命题，选校也是正是我们服务中很重要的一个部分，需

要我们提纲要领的经验总结，同时也是考察顾问的专业度，有没有实际操作经验等。

答问建议：美国有四千多所学校，怎么选择适合自己的学校去申请确实是一个大问题。首先你要根据你自己的标化成绩来大致的框定一个选择范围；比如说，根据我们新东方的数据统计，美国综合排名前 50 学校的标化成绩要求是 GPA 平均分 83，TOEFL 100 分，GRE 315+3 或 GMAT 650；当框定一个选择范围以后，那我们可能要看看这些学校在你申请这个专业的专业排名了；那综合排名和专业排名到底怎么去看怎么去选择呢？这个我建议可以从你今后读完美国研究生以后的规划来考虑了，如果你今后的规划是想要留在美国发展，那我建议你更多的去倾向一下专业排名，因为美国的 HR 肯定会对专业排名很了解；如果今后想要学成以后回国发展，那我建议你更多的考虑综合排名一些。举个例子来说，在教育专业这个专业上，专业排名第一的学校是 JHU，哈佛和斯坦福这一些综合排名更高，在国内 HR 眼中接受度更高的学校都排在 JHU 后面；你如果想在美发展，那在同等情况下建议去选择 JHU；那如果要回国发展，那显然哈佛和斯坦福是更加好的选择。说到这里你是不是觉得选择学校就是简单的看排名呢？其实不然，选择学校需要考虑的还有很多因素，比如他的地理位置，打个比方，美国综合排名 15 位的范德堡大学，学校非常好，教育，商科，工程的专业排名都很靠前，但地理位置比较偏，在田纳西州，那如果毕业以后想在美国找工作或者找实习，那肯定没有在大城市的学校机会要多；还比如学校的选择学生的偏好问题，还是那范德堡大学举例，它的金融学在美国也非常好，但不偏好国际学生，每年几乎不录中国学生，除非你是在美国读的本科；这些东西他都不会在官网告诉你，但招生的时候却是个不争的事实。除了这些，像学费的高低啊，城市的安全性啊都是在选择学校时要考虑的因素。所以在选择学校时一定要慎重，多去学校官网查询信息以及多向我这样的专业人士询问意见，才能有针对性的选出适合自己的学校。

[回到目录](#)

（31）这学校中国人多吗、中国人多排名高有什么用，是不是很“水”？

破题：客户天然地认为中国人多的地方就不好，即使是高排名的学校，这是一种认知上的误区，需要我们纠正。

答问建议：现在中国学生出国人数逐年上升，美国学校的中国学生的人数也在增加，但是美国学校在国际学生的招生比例不变的情况下，学校对国际学生的录取要求也每年都有所提高，同时国际学生中占比最多的有印度、日本、韩国和中国，如果中国学生的人数多于其他国家，也说明这些学生都是顶尖的学生，您的孩子能在这样的环境中学习对自身发展更好。另外因为出去的国内学生基本上也是家庭条件和个人水平都比较出色的，所以如果日后回国发展的话，还是能利用这样更好的资源去有助于自己的职业发展。

[回到目录](#)

（32）你们给我的保底院校如果太差，我不同意怎么办？

破题：客户对所谓的保底院校有误区，觉得就一定是差学校，这样他本人一定不会同意，这样的情况发生，如何解决？

答问建议：原则上我们并不会给学生设置所谓的保底院校，我们会根据学生的申请背景帮他提供适合的申请学校，确定最终申请学校是我们双方共同讨论的，若有学校学生不想申请，我们也并不主张学生申请的。新东方前途是一个认真负责的机构，同时又是全国最大的留学机构，我们所选择的学校在项目上都是尽可能的做到匹配学生的情况，同时项目的课程设计和配套资源都是相对较好的。

[回到目录](#)

（33）家长不认可合作学校，没有排名所以觉得学术不好，有没有更好的学校可以推荐？

破题：客户对于合作学校的误解，合作院校就不是好学校，所以不愿意接受，这种情况下如何说服呢？

答问建议：首先合作学校不等同于不好的学校，只是在美国之外被知道的少，招生上需要与中介机构来合作挑选适合的学生。新东方的合作院校都是经过我们外联部严格把关的学校，大部分的学校都是排名前两百的学校，学校的科研能力和教学水平都是世界一流的。合作院校是跟我们新东方有良好的合作基础的，对于成绩还没有达到学校入学要求的学生，选择合作院校是最合适的方案，一来我们对美国的学校非常的了解，学校也会对新东方的学生提供更优质的教学保证，能够更好的帮学生过渡；另外，便于我们家长和校方也保持好联系，对孩子提供更好的指导。如果学校真的不想去，只要学生的成绩达到学校的最低要求，我们当然还会跟您提供更多的学校选择。另外，排名也不是我们唯一的选择标准，毕竟是由部分盈利机构来做的，举例，维拉诺瓦大学；而且还要看地理位置就业率等综合因素，并不是排名不好，学校就不好。

[回到目录](#)

34）是不是双录取的学校没有直录的好？

破题：客户觉得学校可以接受无语言或者语言不够的情况的学生的学校就不是好学校，因为录取标准降低了，需要调整这一认识误区。

答问建议：双录取的学校跟直接录取的学校并没有差别，拿到的学位也同样认可。双录取的学校只是因为目前学生的语言水平暂时还没有达到学校专业课学习的水平，学校会根据学生的语言水平分级教学，只要学生达到入学的语言要求学生可以直接就读研究生，这个能够给学生一个更好的过渡。并不是所有学校都有双

录取项目，这个项目只有语言教学相对成熟的学校才会具有。另外同等条件，这是多一份的机会，以目前的情况直录的学校都没有双录的要好，而且双录取还让学生有一个适应的过程，能够更好的应对研究生课程。

[回到目录](#)

23-34 问答贡献小组成员：杭州-宿亚光、北京研一-王艳丽、北京研一-田密密、苏州-钟仕浩

2.2 专业

(35) 根据我的背景可以申请哪些专业？

破题：一般问这个问题的学生，有以下情况。①所学专业冷门专业，不知道在美国是否有同样的专业开设，例如包装工程、公共艺术、烹饪等。②语言类专业，例如英语。③所学专业在国内只是某些专业的分支，例如自动化、车辆工程、交通工程等④不招国际生的专业，例如临床医学等；也可能只是想了解多种专业选择的可能性

答问建议：针对冷门专业，如果顾问平时对这个专业并不了解，可以在学生到来之前询问学生的专业，查找开设的学校、案例。如果学生到了之后才了解到专业自己并不了解，可以先询问学生是否申请本专业，如果学生自己要求换专业，可以正常进行咨询。如果不换专业，可以找个借口回办公室找做过此专业的老师或查看资料。针对不招国际生和语言类的专业，可以询问你自己有喜欢的方向或者自己希望可以申请的大范围吗？

1) (如果学生有自己喜欢的方向，顺着学生的方向往下探知最终给出方案)
2) (如果学生没有自己特别喜欢的) 那我们先做个排除法，有哪些专业大类是你肯定不喜欢的？(通过不断的提问，了解学生的喜好，优劣势，父母的期望等等，了解的越多越好，根据了解到的信息，综合核心决策人的想法，最终来给出目标申请方向的大类，或者两到三个专业选择方向)。(了解了以上信息后：) 目前根据咱们今天沟通的内容，我认为你可以考虑以下几个专业方向，XX / XX / 或者 XX。因为目前你还不是特别确定，我们也可以通过参加实习或者科研活动，你自己再去体验下看看是否该方向是你喜欢的，进入咱们的留学服务项目后，我们的中期老师也会把详细的专业细节，课程设置，就业方向等等具体邮件发给你。针对所学专业是分支专业，如果对于学生所在学校的这个专业比较熟悉，可以直接给出匹配专业，并说出同专业案例。如果不熟悉，建议先了解课程再给予建议。

[回到目录](#)

(36) 我想换专业，有哪些适合我换的专业？

破题：这个问题，要让学生明白想换专业去美国留学是非常好的选择，美国是一

个允许换专业的国家。同时展示我们的专业度，对不同专业的了解，更重要的是在这个环节中，要强烈嵌入转专业的需要提前规划以及我们专业指导老师何可以提供转专业背景提升的项目。

问答建议：先告知学生在美国转专业是可行的。具体可以申请什么专业，有哪些专业更适合你，我希望对你已有的课程、未来的规划等详细了解后再来分析专业。为什么不想继续读你的原专业呢？（先搞清楚学生考虑换专业的原因）你自己有喜欢的方向或者自己希望可以申请的大范围吗？

②（如果学生有自己喜欢的方向，顺着学生的方向往下探知最终给出方案）

②（如果学生没有自己特别喜欢的）那我们先做个排除法，有哪些专业大类是你肯定不喜欢的？（通过不断的提问，了解学生的喜好，优劣势，父母的期望等等，了解的越多越好，根据了解到的信息，综合核心决策人的想法，最终来给出目标申请方向的大类，或者两到三个专业选择方向）。（了解了以上信息后：）目前根据咱们今天沟通的内容，我认为你可以考虑以下几个专业方向，XX / XX / 或者 XX。因为目前你还不是特别确定，我们也可以通过参加实习或者科研活动，你自己再去体验下看看是否该方向是你喜欢的，进入咱们的留学服务项目后，新东方海威时代客户版也是有相关的职业测评等板块可以提供给学生，我们的中期老师也会把详细的专业细节，课程设置，就业方向等等具体邮件发给你。

[回到目录](#)

（37）跨专业申请的难度和怎样提升竞争优势？

破题：客户在评估自己跨专业申请的可能性：跨专业是否可以实现？怎样实现？我们需要给客户强调早规划的重要性。

问答建议：跨专业本身其实并不难，因为美国学校很多项目的设立就是为了本科不是该专业的学生设置的，所以这个问题你不用担心。但这个问题的关键因素在于，如何让自己的背景可以匹配目标申请方向的要求，也就是说，这个过程中，早准备很重要。举个例子，XXX 大学，XXX 专业对于本科非 XX 背景的要求是：。。。 （简单举例说明项目要求），所以我们要通过各种各样的方式来提升自己的背景和竞争力，比如暑期课程，辅修，二专，考 GRE sub 等等。举个例子，我之前有个学生，背景是 XX，我们团队根据他的本科背景和目标专业的要求，在准备过程中，给他规划了。。。最终这个学生在申请中展现了很大的竞争优势，录取结果也非常好，录取到了 XX 学校。（这个问题的关键在于强调，我们如何规划，帮助学生申请到目标院校。强调早规划 / 早进入到项目的重要性。如果学生是当季申请的学生，就强调我们如何帮他补足短板，选校，背景挖掘。强调前途的竞争优势。）

[回到目录](#)

（38）专业之间的区别和详细介绍？

破题：这儿虽然没有指向某两个专业，从客户角度来看是在考验顾问专业度，同

时希望得到更多的信息，帮助自己明确要申请的专业。

（问这个问题的人，有一部分有可能是 DIY 或者过来套信息的。如果是真实的潜在客户，那么他想要了解这个问题说明对我们还不够信任，想通过这个方法来看看我们是否真的专业。）

答问建议：对于有 DIY 倾向或者套信息的人来沟通的话：在专业的区别上可以详细讲，但是要语速很快，并告诉学生详细的内容信息，委托给我们做留学服务后会发详细的专业介绍给学生。如果学生说，别的机构都给介绍，那可以回答他，别的机构给的样板的东西，对于个例来讲，并不具有很明显的参考意义。举个例子，EE 底下有 11 个细分方向，并不一定适用于你的案例，所以还是要 case by case 的来看。（然后可以案例展示给学生我们给其他学生如何做方案的，可以直接打印出来其他专业或者相关专业的，并告诉学生，他签约后也会有这样的方案。）以此来推进签约。对于 DIY 的学生要探知他为什么想 DIY，如果觉得是费用的问题，也可以推荐半自助等相关合同。如果学生还是想要这个具体信息，告诉学生签约之后，我们会根据学生的情况给予更针对性的方案。

[回到目录](#)

（39）老师这个专业你了解吗（实际不了解），能不能给我讲一下它的申请和就业？

破题：客户希望得到专业信息，但刚好问到顾问不了解的专业，考验顾问的应变能力，怎样做到不懂还能留住学生。

答问建议：（如果是冷门不了解的专业） 话术①这个专业申请的学生很少的，我们之前有做过，你稍等下，我进办公室打印些资料给你。然后迅速询问做过的老师，如果没有做过紧急查资料。话术②说实话，你这个专业我之前没有做过，因为申请这个专业方向的学生真的很少，但是我们的中期和文案老师做过你这个方向我是知道的。所以这个问题你不用过于担心，我们前途有很大的案例库，里面会有详细的每年的录取情况和学生背景，这个我一会儿可以展示给你看。（一会儿去办公室打印出来，并看看有没有其他老师来给你帮忙助签），申请的流程美国申请基本都一样，其中包含 XXX。

另外，就业的问题，你委托我们这边办理留学后，我们都会给你制作规划书，里面会详细涉及你的专业详细情况，课程设置，未来就业。因为全美有几百个专业，每个老师不可能了解所有的专业这个很正常，但是我们是一个团队，遇到像你这种冷门的专业，我们会发动团队力量来帮你解决，我们之前也做过很多冷门专业，比如 XX，对于处理冷门专业申请还是很有经验的。比如我们之前有做过神学（随便举一个分公司做过的冷门专业）的申请，我们是怎样帮助学生分析专业，查找学校，定校等等。我们的老师背景和案例库很强大，所以这个点上你不用担心。

（如果是热门专业自己不懂）当然做过呀，我们每年都会承接很多你这个专业的学生的。我们的学生进入项目后会有中期老师做出详细的规划给学生，毕竟每个人的细分方向会有所不同。这样，我想这个未来的就业和专业详细情况对你而言

应该是很重要家里很关心的部分吧？那今天你在公司这儿交个押金（小额的，比如 500），我可以给做一份留学规划方案，里面会根据你的详细诉求做个属于你的规划方案给你。你即使是要对比的话，拿上这个方案去其他机构对比，我也相信我们的方案专业度比任何机构都要高。如果是想要给家里人解释的话，拿上文字性的东西也更容易解释。不然，今天给您讲完了估计你明天就忘了~你说呢？提前准备：我们一般会把常见专业整理在咨询手册或者 iPad 里面，咨询的时候可以拿出来直接讲。

[回到目录](#)

2.3 花费

（40）美国大学研究生的学费是多少？在美国生活一年的生活费大概是多少？

破题：客户在计算学生在美研一年的学习和生活费用，希望知道美国研究生读下来大致的花费，对比自己资金准备的情况。

答问建议：（一般家长问这个问题，是想了解自己的预算是否能够满足在美的费用。）在美国，不同的地区、不同的学校，生活费和学费的差别蛮大的。美国的学费一般按照学分收取，例如理工科硕士一般是 30-36 学分，学费从 800+到 2000+美金不等，生活费的差别也是相差比较大，一般来说，在美国读研的学费加生活费最好准备在 60 万人民币以上。有些学校 50 万也能读下来，有些学校需要 80-100 万。能问一下您的预算是多少吗？（如果客户的预算不高）我们在选择学校的时候也会把您的预算作为考虑因素的。

[回到目录](#)

（41）我在美国可以打工么？

破题：了解清楚学生想要打工的原因是什么？也告知学生怎样可以获得收入的方式。

答问建议：为什么想到打工呢？先了解学生的目的，是否是因为预算不够，还是只是问问。预算少的话，我们在选校的时候是需要注意的费用问题的。告诉学生，入学之后的前两个学期不能做任何校外工作，可以学校在做导师的 TA RA，也可以申请在校内做公共服务，比如图书馆和电脑中心，数学指导中心的工作人员之后的时间可以开始找校外和专业相关的实习，找到之后申请 cpt，进行带学分的实习一直到毕业为止毕业第一年所有专业可以用 opt 身份在美国实习一年，第二年 stem 项目里面的专业（每个学校的各专业可查询是否属于这个项目）可以继续申请 opt-extension 在美国继续工作。opt 和 opt-extension 期间可以抽工作签证 H1B，抽中之后可以继续在美国工作。

2.4 地点

（42）美国哪个城市最安全？

破题：客户通常通过新闻了解一个美国的安全情况，美国校枪击案也时有发生，还是有安全忧虑的。

答问建议：任何国家和城市都有不安全的可能性事件发生，包括我们国内也是一样，我们要时刻保持安全性意识。我们的学生基本上分布在美国的各个城市，目前都挺好的，在出国之前的行前说明，我们会交代学生平时出行的注意点，对于危险的地方该怎样避开。同时，我们在选择游玩或是留学时可考虑避开这些不安全因素多的地方。例如田纳西州、内华达州、阿拉斯加州、新墨西哥州、南卡罗来纳州，这些被评为美国最不安全的五州，美国有 4000 所大学和学院，很多都位于非常不同的地理位置。不管这些大学是在城里还是郊外，都可以通过网络搜索提前调查它们周边的情况，同时可研究一下这些地区安保措施有哪些。所以我们一般会尽量的早一些给学生提供选校方案，给大家留足够的时间提前把学校的安全性调查清楚。这个学生的留学规划需要提前做是一样的。

[回到目录](#)

（43）美国这个总统对于中国学生去美国读书有什么影响么？

破题：特朗普对中国留学生的影响问题。

答问建议：首先，基于美国本身也不是以移民政策著称的国家；所以川普上台带来的留学签证移民一系列动向，对赴美留学从申请就业的角度并没有太大影响。而留学生关注的 F1 转工签的 Job offer 专业工种类型来讲，一直以来，理工的就业输出就比商科的表现更为有利。而且从公开的各个企业的反馈来看，企业雇佣还是不会向着政策一边倒的。对于常规留学申请的要求没有太大颠覆。另外，有些同学可能看到一些新闻报道，说 Trump 威胁上台后要取消 H1-B 工作签证。但这个言论是有上下文的。他针对的是印度咨询公司（ICC）滥用 H1-B 和美国公司把 IT 职位外包，并非反对留学生读完书留在美国，而打击 H1-B 滥用更是让大家举手称赞的。就今年的抽签结果来说，是 4 年来首次申请人数下降，中签概率达 42.7%。

[回到目录](#)

（44）都说美国很开放，我家是女儿，我会比较担心，而且对于华人，美国人会带有色眼镜吗？

破题：种族歧视问题，以及美国安全问题。

答问建议：自从上世纪 60 年代美国黑人民权运动蓬勃兴起后，反对种族主义在美国已经是深入人心，美国社会在促进种族平等的制度建设方面也取得长足进步。比如，美国公司招聘员工时，招工广告都要写明：应聘对象的种族、性别、性取向等不用成为是否录用的标准。有时候华人对于种族歧视比较敏感，有历史原因也有现实的原因，要想不被歧视，就要自强，包括在学习上、在工作中做得比别人更出色，对公益事业、对主流事务比别人参与得更多更积极。美国是一个尊重强者的社会，只有自己更强大了，才会赢得更多的尊敬。女孩子在现代社会中是非常重要的和强大的一个群体，无论在学习和工作当中都表现非常优秀，女生无论在哪里都要学会保护自己，也就不会那么危险。

[回到目录](#)

（45）美国什么地方中国人不多，是不是读书的地方中国人越少越好。

破题：客户关注美国华人比例问题，可能觉得如果华人过多那接触不到真正美国的元素，不希望出国了还是华人扎堆的代表不好的误区

答问建议：近年来，洛杉矶、旧金山、纽约、西雅图已经成为华人最集中的四个大都市区。由此可见，华人聚集区的特点是，集中在大都市，经济比较发达，教育资源、工作机会比较多，类似于在国内北上广读书和工作是一个道理。其次，华人较多的地区读书的好处是，当地一般有比较相对成熟的华人社团，非常乐于助人，尤其是在学生初到美国的时候，可以帮学生尽快找到住所，熟悉衣食住行各个方面。同时学校的 admission 对处理 international student 的问题，可以更有经验。最后，其实读书、锻炼英语、感受国外文化甚至交友都是一个自我选择的过程，当地华人的多少其实对你是否能读好书，够交到外国朋友等没有直接的影响。所以，选择学校还是要选择和学生比较匹配，在今后发展方面能够更好地帮助到学生的学校，而不是考虑华人多少。

[回到目录](#)

***35-45 问答贡献小组成员：**南京-阚秀丽、上海浦东-闫晓丹、上海徐汇-宋子扉、西安-杨迪娜*

3、留学服务需求

3.1 内容/合同

（46）你们的服务模式是什么？都包含了哪些内容？

破题：客户关注服务模式是否合理和对申请最优，签约之后可以得到哪些服务？

答问建议：前（中）后期共同提供服务。前期老师负责规划，在已有情况下加强软实力，（中）期老师加强和查校的精细定位，文书老师挖掘和展示孩子优点，提交申请以及面试辅导。

[回到目录](#)

（47）新东方前途的前期老师主要负责什么？中期和后期老师呢？

破题：客户关注具体前中后每位老师服务的具体分工和内容。

答问建议：前期老师：①确定申请专业，分析申请难度，制定申请目标。
②参照学生情况，规划硬实力和软实力要求。 ③制定准备进度表，合理安排考试时间和背景提升方案。（④.套磁指导）

中期老师：①和前期老师沟通落实留学规划书②服务和解决学生问题

③ 了解学生专业和院校选择意愿和自我定位

④ 分析学生定位的合理性

⑤ 分析该专业历史数据，评估录取可能性，介绍排名，招生条件，费用，最终确定选校协议

后期老师：①指导学生文书撰写②根据所申请学校对申请者闪光点进行指导修改
③指导网上申请表格 ④指导办理成绩单，资金证明，行用卡信息等申请必备材料⑤按照学校要求，打包并邮寄所需申请材料 ⑥面试准备指导⑦确认录取及奖学金⑧签证所需材料⑨面签指导

（以上是回复参考，因各公司前中后期分工不一样，请按实际情况调整）

[回到目录](#)

（48）新东方是否帮学生代写文书，是不是只要签了约学生不用参与文书写作？

破题：客户关注好的文书是如何进行的，同时有些过于关注单方面的作用。

问答建议：我们通常说的个性化的文书，一定是建立在学生充分参与的基础上。新东方帮助学生发现自身闪光点，并结合各个学校情况辅导孩子各个文书的侧重点。我们新东方三表和交流帮助学生和信息梳理和深入思考，文书老师指导下发掘自身优势和特长。

[回到目录](#)

(49) 你们有啥增值服务？有的机构还可以给我家孩子辅导英语。

破题：想要更多的增值服务，特别是英语方面的辅导，同时也表明学生去咨询过其他可以提供英语辅导的机构。

问答建议：术业有专攻。我们不仅能帮你申请学校，而且能从过程上帮你申请到好学校，且毕业后就业有帮助。首先，我们的背景提升商科有名企实习，威计划，高端实际等，理工科有名企实习，论文，顶尖院校助研等。艺术有斯芬克。提升你的软实力，加强名校录取的竞争力。当您孩子留学归来，我们还有海威时代，帮助职业规划和辅导。一站式留学服务，我们是最全面的。

[回到目录](#)

(50) 如果我们对你们服务过程中不满意怎么办，可以中止吗？

破题：可能在服务过程中遇到不满意情况的解决方案和对客户是否有所保障

问答建议：我们的口碑客户非常多，都是因为服务方面满意才介绍亲戚朋友过来报名。您说的这种情况目前还没发生过，您可能会因为什么原因不满意呢？如果万一不满意，我们是一个团队，美国研究生部门资深中后期老师有多位，资深文书也很多，充分沟通后相信总有一位适合您。如果过程中真的出现问题，我们希望您可以和通过沟通把遇到的问题解决，确保申请的共同目标；万一万一您提出中止，我们会按照合同退费条款办理。这是合同角度上对客户的保障。

[回到目录](#)

(51) XX 机构老师一个人从头到尾都会负责，包括选校写文书等等，新东方为什么这么多人？

破题：客户认为 1 个老师负责，省去多人对接和沟通的环节会更方便，那新东方团队协作对客户申请的保障性优势在哪儿？

问答建议：我们来打个比方，您也是在公司做过，让您公司的技术人员做销售他

能做的来么？如果让顾问去做文书，他的文书水平您能信赖么？另一方面，单线沟通情况下顾问离职，如何保障您顺利的继续留学申请，万一是在申请的关键时刻，谁能保证整个申请不被耽误。但是咱们新东方前中后期老师和您在一个群里沟通进度，万一有人变动，也可以有无缝接轨，不耽误您孩子留学申请。并且新东方顾问的稳定性更好，让您的留学双保险。

[返回目录](#)

（52）新东方为什么把留学申请分这么多步骤，是否是流水线操作？

破题：客户认为留学应该是个性化，如果可以分割成这么多步骤，就有流水线嫌疑，每个客户都这样的服务操作对申请个体的质量如何保障？

答问建议：正是因为留学不可能流水线操作，每个学生都有独特的闪光点。而我们需要每个环节精细到个人，每个环节都有专业的老师负责，精益求精。

[返回目录](#)

（53）我想自己和后期或文书老师聊聊，再来决定。

破题：客户比较小心和谨慎，需要对整体服务流程都了解清楚。已经有了与前期的沟通的基础，但对后期文书没有交流持怀疑态度，不放心，需要进一步了解。

答问建议：为什么想和老师沟通呢？资历来说，新东方的文书老师行业要求最高，平均3年以上工作经验，至少经历5-6个申请季的经验，完全不用担心。我们的文书结果导向，能申请到好学校的文书才算一个好的文书。如果一个文书写的再漂亮不能录取没有一点意义。那我把我们文书实际录取的案例给你看（拿出盖亚，案例等，将注意力引申到好的录取上打消顾虑）。

[返回目录](#)

（54）申请流程是公开的是吗？文书申请情况是否保证完全透明？网申邮箱给我们看吗？让我们参与吗？申请时账号密码可否给我？

破题：客户希望流程公开，过程透明，可以随时参与，且从学生提的问题来看对申请细节也是有研究和了解。

答问建议：全程是公开透明的，文书你可以看得到，你得参加面试，你得知道自己写了什么啊！邮箱帐号和申请帐号是公开是，你可以自己手机也绑定申请邮箱，我很多学生录取了，是自己奔跑过来通知我的。

[回到目录](#)

(55) 老师多长时间联系学生一次？学生不在国内 或者本市 你们如何进行沟通？

破题：客户注重签约后的联络与跟进，希望了解签约后的联络频次，有效的沟通方式？

答问建议：有的学生每天一次，我的学生每天学习打卡，服务老师会监督你的学习。学霸学生一周或两周联系一次。我还有 2018fall 学生圈&2019fall 学生圈群，我经常发留学资讯给你们。距离完全不是问题啊，上海交大复旦（可替换成各地的高校）离我们这来回也要三小时呢，平时和你们一样微信上沟通的，不是天天见。我还有学生在英国，美国，香港线上沟通完成没有障碍，现在什么都电子化了。不管是沟通过程还是申请结果都是很顺畅的。

[回到目录](#)

(56) 你们的服务是否耐心认真负责，过度承诺在前，签约后就不管了？

破题：客户想知道签约前后的对比，特别是签约后服务的落实和保障

答问建议：这是我和我每一个学生的联系记录你可以看看，极少老师可以做到这样。（拿出跟学生的沟通记录，微信截图，QQ 截图，打印出来给学生或者家长看）。我们的正式合作是从签约开始的，合同也是我们双方的契约，所以和您的沟通和联络就更加具体的紧密，也特别希望在申请过程中您可以和我们保持良好及时的互动。

[回到目录](#)

(57) 你说你们是产业闭环，从培训到留学到就业，但这样做的不精吧？

破题：客户认为产业闭环的全面性不如小而精，那从培训到留学如何保证精专？

答问建议：我不负责培训，GT 培训是留学规划中的一部份，我是做整体的规划的。我是美研部，团队中都是专业的申请老师，我们只做美国研究生。文书还会商科组，理科组，文科组和艺术组，非常精细哦。这是任何公司都做不到的。

[回到目录](#)

(58) JJL 的后期都交给北京总部去做，都是北京老师，你们是本地文案，你们能不能行？

破题：客户认为 JJL 的中央厨房的模式质量好，总部的文案比分公司强，为什么还要选择在本地做？

答问建议：我们不可否认现代的通信手段可以解决交流上的问题，但面对面的沟通要有效性大于异地远程的有效性。您看华东科技的 XX 专业全班第一名（依照实际情况举例）周周拿电脑来我们办公室见文书老师当面头脑风暴，你找北京本根做不到 face to face 的深入了解和沟通。本地的老师也对本地高校学生了解程度也更高的。

[回到目录](#)

(59) 都说新东方人多，对我顾不过来吧，你们老师一年带多少学生啊，某某机构一个老师手上才 10 个左右。我觉得工作室的服务更好。

破题：客户认为大机构学生多，每个老师带的学生又多，从这一点上怎么看服务都不如小工作室好，为什么要选择大机构呢？

答问建议：新东方确是是学生多，所以我们的经验和案例也是最多的，但是我们的老师也多，所以不会存在一位老师带很多学生的情况。我们都是严格要求每位老师带 12 位学生的，工作室一般一个老师会带不同年龄学段的学生，更在意高中和本科的学生，更容易忽略美研的学生的。

[回到目录](#)

(60) 别的机构都帮我们定机票，定住宿，安排接机等，你们为什么不做？

破题：客户觉得留学服务没有包含其他方面的需求，但别家有，为什么你们没有我还要选择你们呢？

答问建议：专业的人做专业的事情，我们核心服务是留学申请，留学后的服务有专业的合作机构可以提供给大家。

[回到目录](#)

（61）海威时代能为学生就业提供什么便利？

破题：客户觉得几年毕业后找工作了，海威确实能帮到我们什么？

答问建议：申请前提高实习，职业规划，毕业后也可以了解所学专业的行业发展和就业机会。海威时代已经跟近 2000 家企业开展了合作，接触的都是企业的高层，人家想要什么样的员工，恐怕是再清楚不过了。只要签了新东方或者前途的合同，你的资料都会在数据库里，企业想要哪个学校哪个专业的人，他们都能调出。现在很多企业信息不对称，找不到想要的人才，海威刚好就弥补了这个缺点。海威去年还做了线上校招，只要企业接受视频面试，我们就会把学员推荐给他们（海威时代主要做海归的就业，所以很多不方便到现场面试）。

[回到目录](#)

46-61 问答贡献小组成员：武汉-裴磊、上海徐汇-林月云、北京研二-王丹、武汉-廖丽鸣

（62）美研合同都有什么类型？请问是全国统一吗？

破题：客户想了解是否合同会因人而异，公司管理是否规范，是否有比较大的议价空间。

答问建议：①新东方美国研究生的申请服务合同主要有：全程申请合同&高端申请合同&半自助申请合同。

②美研全国的合同模版是统一的，费用会有差异，新东方前途出国有 40+家分公司，价格会根据各地分公司的具体情况稍微浮动。服务模式根据各分公司的情况有所区别，但我们新东方对客户服务的原则和宗旨是一致的：做最专业的留学服务公司、对学生和家长负责、对我们的品牌和口碑负责！新东方有最完整的培训体系和行业内最多的录取案例，保证每一位顾问专业度的同时，新东方也非常重视考核顾问的服务满意度，我们有专业也有情怀，所以才能成为业内第一的留学机构，占领中国最大的留学市场。

[回到目录](#)

（63）你们的全程服务包含哪些内容？一期费用二期费用都是对应什么服务内容？

破题：想要了解具体的服务内容，我们的流程，是非是否合理。

答问建议：全程申请服务包括从规划到文书、选校、申请和签证全程一站式服务，详细来说：

- ①留学规划指导（包括语言考试报考指导、语言复习资料、选课指导等）
- ②背景提升指导（包括实习、科研机会等推荐）

- ③专业的选校方案和科学的定校方案、制作选校表（包括详细的专业排名、课程设置、截止日期查询、学校特殊要求等）
 - ④申请材料指导（包括指导学生在学校开具合格的成绩单、指导家长准备留学需要的存款证明和信用卡等）
 - ⑤文书素材收集、文书头脑风暴、全部的文书写作（保证学生文书的参与度、文书公开透明）
 - ⑥材料寄送、网上申请
 - ⑦面试或套磁指导
 - ⑧录取结果的跟进
 - ⑨签证指导、行前说明等（包括指导签证材料、面签问题、寻找同行小伙伴）
- 一期和二期的两次收费是包括以上所有全程服务内容，但是两次收费节点激活不同的工作流程中的关键点，如二期款收取是在选校协议书签订时缴费后，正式的申请递交工作进行下去。但最终的二期款收费与申请到的最高的学校排名决定。一个是因为录取排名越高的学校难度也越大、我们老师会付出更多的努力，并且最重要的是我们的目标与各位学生家长是一致的：争取最好的录取结果，我们会努力帮学生争取冲刺院校。

[回到目录](#)

（64）签订选校协议如果我们不愿意怎么办？定校两方谈不拢怎么处理？

破题：客户想知道是否我们咨询的时候承诺的申请院校是否会在实际操作中变卦，是否会为了保证录取率而用差学校做保底。

答问建议：首先选校协议书的签订是在双方都认可的前提下，在选校时我一方面要参考学生的综合条件和历史案例数据等客观因素，同时需要提前沟通和了解同学的主观喜好，对于我们提出的选校方案，学生可以充分参与并提出建议。新东方是不允许老师申请教育部不认可的“野鸡大学”，也不会申请学生不要申请的美国大学和专业，我们所有的学校一定是根据学生的硬实力&软实力、每年中国学生的录取数据、美国大学的课程设置和地理位置以及就业等信息为学生科学的选校定校，全部的选校方案会为学生展示出来，让学生了解隐藏在排名背后的中国学生入读情况、录取情况，给到最科学的建议，如何冲刺、如何保底、适中的学校如何选择，所有选校协议上的学校和专业都是学生需要签字我们才会申请的。所有的学校都是学生和家长清晰了解之后才会确定的，所以不会有谈不拢的情况，如果学生要求更高，那需要再努力考高语言成绩或补充相应的软实力，我们的目标和各位同学都是一致的，如果能录取到排名更高的学校我们也是会有相应奖励的，新东方最看重的就是口碑和老客户的推荐，希望可以帮助学生录取到最理想的大学。选校是双方反复充分交流的过程，万一万一真的达不成一致性，还有合同提供阶段退费的保障。

[回到目录](#)

（65）如果没有达到学校最官网的要求，那还能申请吗？我现在没有达到，是不是就得等我达到再签约比较好？

破题：想了解是否没有达到美国学校的官方要求的录取标准就一定无法申请成功，那么如果学生的英文基础不是那么优秀的话，是否就肯定去不了好（理想中的）学校。暂时达不到学校的要求是学生自己的事情，晚签约有什么影响。

答问建议：美国大学官网提供的最低是一个参考值并不是绝对值，也就是说你达到代表过线但并不一定会录取，反之也一样，但如果没有达到官方网站的最低分数要求，是不建议学生作为唯一院校申请的，因为录取概率是比较低的，我们可以给您展示每年录取到这个美国学校的具体中国学生的软硬实力情况，看看需要再如何提升自己。

如果暂时没有达到要求也没有关系哦，我们为学生提供 Dream School 的录取要求，学生跟着留学规划老师的申请节奏走，努力向这个目标靠拢，我们对学生越了解就越可以帮学生把控申请要求，同时提供同一档次学校的录取情况为学生参考，每个学校对国际生招生的要求都不一样。任何时候签约费用都是一样的，申请的结果和准备的周期以及效率成正比，每年录取结果好的学生都是按照老师的规划合理准备的学生，我们有一个团队的专业的老师为学生服务，前期规划、中期选校、后期文书，为学生提供全方位的把控，不让学生走弯路。

[回到目录](#)

（66）为什么合同中没有具体的服务条款？比如每个流程对于学生的跟进？

破题：客户想知道是不是我们前期咨询的时候说的服务内容，在签约之后真的可以做到，还是会过度承诺，出现“交了钱就不管了”的现象，顾问老师是否真的认真负责。

答问建议：合同是制式的文件，已经特别详细的留学过程中的共性事项做了规范和约定，个性化的流程跟进是在签约后深入了解解决才能提供的。我们的目标是帮学生在选校之前达到最好的硬实力和软实力状态，只有合理的规划才会让选校范围更广、文书素材更丰富、录取结果更理想，因为我们的目标是一致的希望帮学生录取最理想的大学，正因为所有的服务基于最终的结果，所以我们对自己的学生都会非常上心，学生的口碑和满意度对我们来说是最重要的。虽然合同上没有具体的服务条款和跟进流程，但我可以为您展示我对学生服务的过程……（此时拿出一些工具，比如如何给学生发送复习资料、实习推荐截图、指导选课记录、留学规划书、家长和学生表示满意和感谢的截图等……）

[回到目录](#)

（67）我能和文书老师见几次面？有多少次头脑风暴？为什么不写在合同上？

破题：想知道我们文书是不是模板化，是否能给学生看，担心是否我们写完了就直接提交，申请是否公开透明。

答问建议：您和文书老师的见面次数和头脑风暴的次数我们是不做限制的，这也是我们为什么没有写在合同上的原因，如果您有非常多的思路需要表达，对文书的要求比较高，需要多次的见面和沟通，那您和文书老师沟通好时间，就可以来面谈，如果我们在合同上写上了固定的见面次数，那就限制了您和文书老师的沟通机会，这样也就无法提供更优质的服务了，所以我们不会限制您和文书的见面次数。

[回到目录](#)

（68）全程合同没写你们完成文书写作，而是提供文书指导

破题：担心是不是最终文书还是要申请人自己来写，我们只是修改，或者说申请的时候很多事情需要学生自己来操作，那么这个服务费是否花费的值得。

答问建议：美国申请所用的文书需要学生的高度参与，文书老师会在充分了解学生的各方面条件和背景的情况下，与学生进行大量的写作思路沟通，在这个过程中，学生对于申请的参与感加强，部分的同学能在我们文书老师的全程指导下锻炼自己的写作能力，文书之后也会由文书老师进行多次的审核和修改，直到达到申请要求为止。部分的同学文书充分沟通材料后我们完成，同学参与定稿确认。

[回到目录](#)

（69）艺术类申请，你们的全程合同有没有包含作品的指导？

破题：想知道作品集是否也能帮助学生指导完成，且不用增加费用，文书老师是否足够专业。

答问建议：我们的全程合同是不包括艺术作品指导的，因为有些学生不是艺术专业不需要艺术作品辅导，有些学生需要艺术作品辅导，所以我们没有办法统一在合同中。不过如果您需要艺术类的作品指导，我们有合作的专业辅导作品的公司，他们可以评估学生的水平，然后给出建议，帮助完成作品集的制作，不过这些都是需要另外支付费用的。

[回到目录](#)

（70）我们的孩子适合哪种美研合同？

破题：客户想了解是否合同会因人而异，公司管理是否规范，是否有比较大的议价空间。

答问建议：适合什么合同还是要根据学生目前的成绩，未来预计达到的成绩和申请的期望来选择合适的合同和服务内容，不同的合同可以满足学生不同的需求，我们来量身为学生定制申请计划。

（好学生且不差钱）

根据刚才我们的沟通，我大致已经了解了你的情况，你的标化成绩的三个维度，相对来说是属于同申请季里比较优秀的，（如果没有语言成绩，英语基础比较优秀，可以换言之：标化考试成绩对我们来说并不会太大的压力）对于高端学生，我们有两种合同，一个是我们的精英合同，一个是我们的尊享合同，具体的服务内容和区别如下。

我们可以从三个方面来看这两个合同（拿出合同）：

首先精英合同的服务内容包括：全程的申请计划制定，考试规划，背景提升辅导，院校和专业选择，文书指导，申请表格填写，材料寄送，面试和签证培训服务，费用是 52000 元，我们一共可以选择申请 10 所学校。

其次，尊享合同是在精英合同的基础上更高阶的 VIP 全方位留学规划+培训式服务，整体的费用是 88000 元。尊享项目和精英项目相比较最大的差别就是——如果我们的标化考试（包括 GPA/T/G）达到 TOP30/50 的最低录取要求（合同中有明确说明），那么我们也会保证最后的录取结果。（拿出合同，指出合同条款中明确写明的 GPA87，T105，GRE320+3 或 GMAT700 以上保录取 TOP30，及 GPA83，T100，GRE315+3 或 GMAT650+以上保录取 TOP50），服务内容上不仅包括了所有项目的优先辅导权利，还将提供我们一次科研或实习机会，以及北京总部的在线指导课程，课程内包括了托福 GRE 等语言学习，还有根据我们的申请专业，比如理工科，商科，文科的 workshop 等。并且，尊享合同可以同时帮助申请人完成两个专业的申请工作，没有额外的加专业费用产生。

根据我们之前的沟通，其实我觉得我们完全是有能力和极大的可能性冲刺美国顶尖的名校，但是基于美国研究生申请的多样性，复杂性和不确定性，我们是没办法纯通过硬件标化成绩来帮助学生判断未来具体能录取到的学校，所以我们更希望通过软背景提升和丰富学生经历来提升录取的几率。毕竟我们的目标不是说，想申请 TOP50，那我录到 48 名的学校就极其满意了，我们总是都希望最终可以申请到 TOP30 甚至 TOP10 的学校。所以，尊享合同配备的都是我们整个新东方留学体系内最顶尖，经验最丰富，高端案例最多的团队老师，来为学生做最强的留学准备以及最后的申请冲刺。

当然，我们的合同也明确指出：如果学生达到了 GPA/T/G 的标化考试成绩，但最终并没有录取到该档次的学校，我们是可以选择全额退款的，我们对结果负责，也是对学生和家长负责。

（好学生但是稍微差钱）

根据刚才我们的沟通，我大致已经了解了你的情况，（其实从基本面来看，XX 删掉这句话，）你的标化成绩的三个维度，相对来说是属于同申请季里比较优秀的，（如果没有语言成绩，英语基础比较优秀，可以换言之：标化考试成绩对我

们来说并不会会有太大的压力)，而且在专业老师的指导和辅助下，你也比较愿意更多的参与到整个申请过程中来，那么我建议您可以选择美国研究生的半自助合同，这个合同的优势是，相对全程留学合同来说，费用相对较低一些，你也能够了解到申请的整个过程，我们的服务内容，主要是包含：**1.**帮助学生完成留学准备期的规划，避免因为你是第一次做留学申请，没有经验而走了弯路，**2.**根据我们团队老师那么多年的经验，结合你的自身情况及需求，制定申请专业方向以及院校选择的方案，**3.**完成的一套申请文书的包装和润色，后续的工作，比如网申、录取结果跟进，和签证申请等，文书老师会辅导你按合理的时间节点完成这些工作，因此，在你申请准备时间较为充裕的前提下，不仅体验了申请的全部过程，也锻炼了能力，还能在我们的辅导下规避掉了可能存在的风险，让申请更加顺利。

（好学生但是很差钱）

根据刚才我们的沟通，我大致已经了解了你的情况，（其实从基本面来看，**XX**删掉这句话）。你的标化成绩的三个维度，相对来说是属于同申请季里比较优秀的，（如果没有语言成绩，英语基础比较优秀，可以换言之：标化考试成绩对我们来说并不会会有太大的压力），而且我认为，你绝对有能力 **DIY** 完成整个的申请工作。但是美国研究生申请，可能是你一辈子只经历一次的事情，其中的不确定因素、风险、变数等等，都是我们目前无法预测的，根据你的情况，我建议可以选择我们的 **DIY** 合同，首先，之所以我们会有 **DIY** 申请指导项目，就是为了帮助真正顶尖的学生能够最终录取到能力范围内更高端的美国院校，（，首先，删掉这个首先）我们会利用庞大的案例库以及丰富的申请经验，更精准的定位院校选择及具体项目，相信你也有所了解，美国研究生的项目设置是极其复杂的，一个专业大类下会设置非常多的分支方向，哪个是最适合你的，哪个录取的概率相对更高，这是需要我们这样的大数据库来支持你做科学的判断和抉择；其次，你完全可以根据自己对自己的了解，创作好院校申请的文书，那么我们的文书老师，会在你的 **PS** 基础上，根据美国院校的录取偏好以及要求，进行高阶的包装和润色；最终，等你拿到所有申请结果，并确定最终入读的学校之后，我们会给你做签证培训。也就是说，整个申请的过程中，你都会在我们专业的辅导团队的帮助下完成申请，而不用担心万一在申请中出现任何突发情况，没有专业的老师给你提供及时的解决方案，最终影响到申请结果，那是非常遗憾的，而且如果真的等到那个时候，那即使你再来找我们，我们也已经无法挽回这样的局面，到时候你只有两个选择：①延期一年重新申请，那么耽误的一年时间，谁弥补给你，②放弃出国读研，那么你本科前三年那么努力，经历那么多的辛苦全部化为泡沫。

（中等学生）

您可以选择我们的全程申请服务合同，我们的全程合同包含 **8** 所学校的申请，分为两期收费，首期款是在签约的当天支付，费用是 **3** 万元，二期服务费即排名附加费，具体是将根据我们的录取结果来定，也就是说，最终我们录取到排名越高的学校，那我们收取的费用也会相应增加，一个是因为录取排名越高的学校难度也越大、我们老师会付出更多的努力，并且最重要的是我们的目标与各位学生家长是一致的：争取最好的录取结果，我们会努力帮学生争取冲刺院校。

（71）快捷院校是不是不好？新东方前途的快捷服务针对哪类人群？

破题：客户担心我们会帮 TA 申请野鸡大学，回国之后无人知晓，国内不承认这个学历文凭。

问答建议：快捷院校申请主要针对的是距离申请时间短，没有太长的时间去进行前期的准备，比如大四保研/考研失败，才决定出国的学生，那么因为准备时间过于仓促，之前没有任何语言考试的准备，并且希望尽快出国的学生，他们会选择一些硕士预科的项目，也就是说，先去到美国的学校，经过一段时间的语言课程或者语言加专业课的模式，提前适应美式的学习和生活，而会选择的服务协议。而这种模式，个别全美前 30 也有学校提供，比如说南加州大学，有非常多的专业项目提供我们国际生这样的机会，所以这些学校是非常好的学校，这个快捷合同也是全程服务都有，不论从规划，选择学校和专业，文书的辅导还有申请和签证，全部都包括在里面，只是学校的数量减少到 3 所学校，这个合同我们会非常快速的为学生拿到学校的录取。

[回到目录](#)

（72）如果我不签高端合同，是不是分给我的老师就不好？ （涉及文书分配工作）

破题：担心文书质量是否过关，会不会有模板，并且是否会因为我交的费用不如其他同学交的多，老师就不管 TA。

问答建议：（这个问题建立在给客人推了尊享+精英情况之上吧，也就是说一方面学生情况不错，另一方面判断家庭有能力支付，这种情况下才会同时推尊享和精英，而且肯定会更想推尊享。建立在这个条件上，我会这样说：）

尊享的文书老师跟精英的文书老师是一样的，不一样的是会多一个申请的高端支持。高端支持的老师并不是直接书写文书，他们只提供方向性建议以及指导和修改意见。高端支持的老师都是行业的元老级人物了，申请的事情肯定是多一个人多一份胜算，何况指导老师那么棒。您孩子的条件很不错，我们也希望为他申请到尽可能好的学校，所以会比较推荐选择这个方式，里面还搭配了实习什么…（接下来就说尊享更好的地方，包括万一没录取到前 30 或者前 50 可以退费，等于免费享受了很多服务。。）

• 如果家长实在是纠结，觉得他倾向精英：

尊享项目将会多给我们团队配备以为高端支持的老师，这位元老级的老师也会不遗余力的帮助监控好整个的规划准备期以及申请过程，所以价格会高一些。但是，及时您认为精英合同相对更适合我们孩子，那我认为也是绝对没有问题的，毕竟新东方的招聘门槛会非常高，我们的整个团队老师在业内的口碑以及申请经验都是有目共睹的，并且我们的目标跟您一样，就是为了帮助孩子最终能获得最顶尖院校的录取，相信只要通过我们双方的共同努力和配合，最终一定能够收获最

录取结果。

（建议这个问题的回答不要建立在签署高端协议的基础上，因为本身家长就是担心说不签高端合同会不会老是不好，如果是建立在精英和尊享合同基础上，家长一般不会有这方面的疑问，我的回答如下：新东方是一个教育机构，我们的服务是在学生现有的条件下帮助他提升而能够为他录取到更好的学校为原则的，所以我们是根据学生的条件和期望值来判断和分配老师的，并不是根据学生缴纳的费用来分配的。因为如果一个学生的条件非常好，目标院校排名非常高，那么即使是选择半自助合同，我们也会分很好的老师来为学生服务，一切都是以学生最终的录取为标准的。）

[回到目录](#)

（73）如果选择尊享合同是否能保证北京大咖老师的全程文书跟进与真正的直接沟通吗？

破题：关心整个服务团队里的真正最顶尖的大咖是否只是一个噱头，是否会真的参与自己整个申请过程，相对较高的服务费是否花费的值得。

答问建议：可以，签约以后我们马上会拉一个微信群，所有负责的老师都会在群里，学生可以直接沟通。群里老师会全程跟进文书，选校、规划、套磁、面试等指导工作。

[回到目录](#)

（74）老师为什么尊享签证不成功不全额退费，既然觉得不会拒签，为什么不承诺签证失败全额退费呢？

破题：担心我们如果不是全额退费，是否就不会尽心尽力去帮助学生完成申请，也担心自己会有签证风险，我们对于签证的辅导是否够专业，成功率如何？

答问建议：我们去美国都是申请的 F1 留学签证，我从业那么多年，从来没有碰到过签证拒签的，美国的签证拒签一般都是因为你有明显的移民倾向，我们会给你做签证培训，需要准备好的材料都会告诉你的，怎么会拒签呢，除非你告诉签证官，你去美国的目的不是读书，而是移民…正常情况下你也不会这么回答对吧，所以这种情况基本不会发生呢，完全不用担心哦。

[回到目录](#)

（75）尊享服务这么贵，和普通服务有哪些区别？

破题：想了解普通收费项目和高端收费项目的区别，到底贵在哪里，是否值得。尊享项目相对费用比较高，主要是服务团队更精英，服务更细致、内含背景提升

实习或科研、名校保障等优势。

答问建议：尊享项目的学生，将享受普通是申请服务团队的 VIP 升级，我们不仅会给学生搭配申请课，配备申请专业的 workshop，让学生能够更多的参与到申请过程中、跟我们更好的配合，除此之外，还会为学生申请团队指派一名高端指导老师。负责高端指导的老师都是行业元老级别的人物，历年来斩获非常多的藤校 Offer，因为他们的经验和资历，所以我们的老师都非常放心把我们自己签约的顶尖学生交给他们，帮助调整学生的学习规划、指点学生的申请方向和包装文书。有他们的加入，你申请顶尖院校的成功胜算就大很多。

并且，尊享项目会包含一次申请专业相关的实习或者科研，还有免费的托福、GRE/GMAT 在线课程培训。这个课程是录制的，可以反复看，而且授课老师是新东方最顶尖、已经不公开带学生的老师，所以质量特别高。

所以总的说来，虽然费用高，但是你获得的服务和自我能力的提升，是无法用几万块钱来衡量的。

当然，也为了您能放心，我们的服务质量也是以最终申请结果为目标，在我们的服务合同内，有明确的说明，只要达到美国学校官方的 TOP30/TOP50 的录取要求，我们是承诺对应档次院校能够获取最终 offer 的，创立这个项目的最核心的目的，也是为了帮助像你一样，基本面非常优秀的学生最终能够去到心目中理想的院校，我们的目标是一致的。

[回到目录](#)

（76）如果签了精英计划，老师在做申请的时候会不会就不那么努力申请好的学校？

破题：因为不存在排名加收费担心服务团队是否真的足够精英，因为没有二期款的激励（从申请人的角度来看是这样），老师是否会足够上心，经验是否丰富，真正能够帮助自己申请到顶尖院校的概率是怎么样的。

答问建议：完全不会，这点您可以放心，您所有支付的费用，是公司收取的，而公司对我们团队各位老师的考核，是根据录取院校来决定的，如果最终申请到 TOP10 或者 TOP30，我们老师才会获取相对应的名校奖励，所以无论您选择什么样的合作方式，我们都一定会全力以赴帮助孩子，您敬请放心。

[回到目录](#)

（77）你们的精英和全程最主要区别是什么？

破题：想了解普通收费项目和高端收费项目的区别，到底贵在哪里，是否值得。这两个项目的服务内容是一样的，唯一的区别就是在团队老师的配备和收费方式上。

答问建议：全程合同是适用于几乎所有的学生，而精英合同只适合基本面，各项硬件指标比较优秀，未来有希望冲刺顶尖名校的学生，所以我们给精英项目的学

生，配备我们高端申请文书老师，来更大程度的争取最佳的录取结果。

[回到目录](#)

62-77 问答贡献小组成员：上海杨浦-朱昀青、上海杨浦-刘玉莹、深圳-钟文宜、西安-陈雪皎

3.2 价格

（78）分公司是不是比总部便宜？

破题：如在北京，可能希望议价；在分公司，可能会担心价格与质量

答问建议：不完全是，公司根据不同城市的消费水平价格上会有小的差异，北京上海的价格相对较高。

[回到目录](#)

（79）研究生精英合同可以分期付款吗

破题：客户对精英计划的服务费总额是接受的，但又觉得一次性交齐有一些多，想试探收费方式商量的余地

答问建议：一次收费是精英计划所特有的，相比较于通用的全程合同，精英计划合同是针对高端学生或者海本学生的优惠合同，如果能申请到 TOP40 的学校，相对全程合同价格是优惠的，一次性收费但比较划算。

[回到目录](#)

（80）我现在都大四了，你们好多服务我都享受不了了，能不能优惠一些？

破题：关注性价比，对于服务时间与价格为什么不成正比不理解

答问建议：合同包含的服务有规划 选校 文书 网申 签证这些，不同时间点有针对时间点的规划方案，后续的选校 文书 网申 签证跟早签约的同学是一样的，所以服务上咱们没有区别，而且大四给老师们留的操作时间比较有限，老师还要加班给咱们赶文书进度，帮咱们争取名校，压力也是很大的哦。

[回到目录](#)

（81）你们的二期名校费为什么不能拿到录取之后再缴纳？

破题：试探收费方式商量的余地

问答建议：二期名校费是在确定选校的时候预交的，标志我们进入正式提交申请的重要环节，同时这个是公司为了规避可能会存在的费用风险，规定的制度，并不针对具体的某个同学。

[回到目录](#)

（82）录取八十多的学校还有二期费用，我自己都能申请到，为什么找你们？

破题：80 多名的学校排名也不高又容易申请到，我自己的条件就能达到，我们能起什么用？还要多增加不期费不划算。

问答建议：首先，从学校上来说 80 多名的学校也有很多好学校也并不好申请，很多专业排名很高的学校综合排名就是 80 左右。其次根据你的实际情况来看申请到 80 的学校已经很理想了。最后服务的总价是一期+二期，只是分两次交，每个档次的学校都有不同档次的二期费，所以一期费才相对其他合同来说才比较便宜，这个其实是保护了你的利益。我们的还有精英计划合同是一次收费的方式，实质上是收费方式上的不同。

[回到目录](#)

（83）你们全程服务申请的学校越好越贵，但是能申请到主要是因为我的分数高，这个收费不合理

破题：客户觉得申请到高排名是因为分数高，所以按排名收费的方式不合理。

问答建议：申请是一个系统工程，能申请到好的学校不仅仅是光看分数，好的文书，好的规划方案，好的实习经历，甚至面试指导的服务都占到了很大的部分。排名越高的学校，申请难度相对就更大，老师付出的心力就越多。所以这个收费很合理，如果你觉得这个收费不合理的话，我们还有精英计划合同一次性收费的供你选择。

[回到目录](#)

（84）你们价格挺贵的对比其他留学机构贵很多，为什么？

破题：客户对比机构价格，认为我们的费用较高，想知道贵在哪儿？相对比较贵还是要选择的理由是？

问答建议：首先从品牌上来说，新东方是国内最大的教育集团，服务和质量有保障，像买东西一样要选大品牌，选择留学服务也一样要选择大品牌才有更好的保障。其次，新东方因为平台大，吸收了最好的前后期老师，能够给学生最专业的服务，最后新东方的学生多申请的成功案例多，更能够精准的把控学生的定位和选校，让学生少走弯路。

[回到目录](#)

（85）同时签约背景提升和主合同有无优惠？你们合同能不能打折，我连学校课程一起签，没有优惠吗？

破题：客户觉得一次打包购买，价格上应该有优惠，如果并没有为什么？怎么样才能说服客户？

问答建议：您选择新东方的服务肯定是相信我们的专业以及权威度，优惠这方面如果赶上公司教育活动会有，我们做背景提升以及语言培训等服务是为了争取到更好的录取结果。

[回到目录](#)

（86）我孩子学的是商科，家里能给他找到好的实习，不需要你们做背景提升。只做选校，网申，文书，能不能便宜点？

破题：没有背景提升的需求，且服务事项减少，费用也应该减少，议价的可能性。

问答建议：关于背景提升实习这方面，家里有人脉关系，是可以利用起来的，当然我们可以协助你们找到合适的实习单位，并结合学生专业背景需求要求到核心实习工作岗，文书素材方面，我们会做重点实习内容的素材提取；这一部分的服务本来就是单独收费的产品。合同中提到的是我们提供的背景提升指导建议，包含在整体服务中，您这边确实不需要我们合同也做有相关的规定（合同条款），您看一下。

[回到目录](#)

（87）全程产品里的 MBA 专业怎么这么贵？

破题：全程服务中相同排名的录取，对应的 MBA 比其他硕士要贵，为什么？差异在哪儿？

问答建议：MBA 专业申请确实不同于其它专业申请，MBA 专业的学费确实也是高于一般其它硕士专业的；MBA 专业申请的客户群体要求有两年以上工作经历的；MBA 的申请难度系数确实不同于其它专业硕士申请。

[回到目录](#)

（88）背景提升产品价格太高了，XX 机构可以提供给我们免费的实习，你们有免费的项目吗？你们的实习产品为什么要收费？

破题：客户拿免费的实习做比较，所以收多少都是贵的，需要知道免费与收费的区别，收费的合理性在哪？

答问建议：我们也会提供少量免费的实习机会，也有自费的实习项目，可以根据自己的实际需求来选择；不过从录取数据上来看，好的院校对于实习以及科研背景这方面还是比较挑剔的，进入世界五百强知名企业做具体核心岗位的实习以及进入科研前端的研究所做科研项目，跟提供的免费实习岗位的差别还是很大的。

[回到目录](#)

（89）退费条款具体情况是什么样？你们公司的退费条件是什么？

破题：客户想知道合同中对退费如何规定的，条款对申请人的保护和保障有一些？

答问建议：退费主要包括拿不到录取退费和中途退费，没有拿到录取我们是全额退费的；中途退费要看我们是有没有开始文书，没有进入文书写作指导前退费我们扣 15000，如果已经开始文书写作指导了我们要扣 25000 元。只要客户提出合理退费的需求，我们会依照合同规定办理。（扣费金额根据所在公司为准）

[回到目录](#)

（90）你们不包签证，签证拒签了就退给我们 5000，其他机构都是拒签了只扣留 5000，这是不是不合理？

破题：客户觉得合同对签证结果不做承诺，签证风险都在客户这儿，不合理。不像其他机构拒签只扣 5000 更有保障。你们的保障在哪儿呢？

答问建议：我们留学合同主要是包含拿到美国名校的录取，我们服务范围内是包含签证培训服务的，现在美国签证还处于放开的状态，新东方近三年签证率是非常高的。

[回到目录](#)

(91) 如果我之后放弃出国了，你们啥都没做呢，就要保留1万，是不是不太合理？

破题：担心过程出现退费成本过高。

问答建议：签订合同意味着相关留学申请工作就正式开始了，留学的合同一定是你考虑好再签，签了之后就没有回头路了，在我们的指导下在你自己的努力下，咱们要尽快出分，尽快准备材料。

[回到目录](#)

(92) 如果你离职了，我怎么办？我不想中途换老师。假如你离职了退费能退我全款吗？

破题：客户担心人员的稳定性，觉得现在信任前期老师签约，但如果前期离职面临换一老师会影响申请，需要一些保障，比如全额退费

问答建议：新东方的平台是很好的，我也很珍惜这份工作，也做的很开心，如果没有特殊情况我肯定是没有变化的。咱们新东方老师的师资非常强，和我一样优秀的老师也很多，就算我不在新东方了，再接手的老师也会把我的工作继续做好的，这也是大公司的保障。

[回到目录](#)

78-92 问答贡献小组成员：北京研一-肖德彪、北京研一-蔡小林、北京研二-魏丽、北京研二-汪涛

3.3 顾问&团队&机构对比

(93) 团队一个有几位老师，每个人负责什么？

破题：客户关注服务团队的构成、分工的具体服务内容与操作，如何最好的帮助到学生申请成功。换言之，也是让学生从我们的团队分工协助中得到服务的合理和安全感。

问答建议：我们由一个团队共同负责一个学生，有三位老师，前期咨询老师、中期规划老师、后期文案老师。我就是你的前期老师，因为我是最初代表新东方接触你最熟悉你的老师，我是总负责人，具体包括制定个性化背景提升规划、考试时间规划，选校指导、专业定位以及整体协调沟通的工作。中期老师会在你的准备过程中持续沟通跟进你的情况，具体包括协助考试报名报班留学考试、背景提升进度跟踪、申请材料准备指导。文案老师就是申请的时候帮助你准备申请材料的老师，具体包括头脑风暴，给你制定根据各个学校的要求量身定制文书，填写

网申，邮寄材料，面试辅导，跟踪录取，办理签证。从头到尾，从你选择新东方这一刻开始，我们就会对你负责，一直到把你成功送到理想的学校合同才算正式结束。（各公司团队分工有差异请与实际为主）

[回到目录](#)

（94）XX 机构的顾问是常春藤（或 G5）院校毕业的，我希望有一个名校背景的老师带我比较好。

破题：关注老师的水平，客户认为顶尖学校毕业的顾问可以带来保障，如果我们没有这样背景的老师，是否同样有保障，比如相关专业经验、案例。

答问建议：虽然我并不是藤校毕业的，但是我送出的学生太多去了常青藤院校，不乏去哈耶普斯的学生。申请更看重的应该是这个老师的留学申请的专业度。小机构的个别老师即使是名校背景毕业的，他也只了解自己的学校和专业而已，不像我们从事这一行的专业老师了解的这么全面。除此之外，新东方的平台是留学界最优异的，去年全国成功送出去 6 万名学生，我们拥有大量最新的前沿信息和数据，这些都是今年学生申请的最有效的资源。相比之下，小机构某一个名校毕业老师的数据资源实在微乎其微。

[回到目录](#)

（95）您（或文书老师）是不是我这个专业毕业的？是不是足够了解我这个专业？

破题：老师的专业度，客户认为如果不是本专业出身的顾问老师没有专业保障，我们老师专业背景比较难和所有学生的专业一一对应的情况下，如何时提供专业保障呢？需要打消顾虑。

答问建议：虽然我不是你这个专业毕业的，我没有办法像你的教授一样跟你讨论过深的专业内容，但是我了解美国学校各个项目对你的要求是什么呀。这样足够我帮助你选择最合适的学校以及帮助你制作美国学校最渴望的文书了。这样就足够帮到你申到理想的学校了。你的大学教授可是没法帮到你这一点的哦。你上课学习的任务交给大学老师，申请的事情交给我们就行。我们做过这个专业的学生，情况是……

[回到目录](#)

(96) 中期老师并不了解我的情况，我也不了解她是否专业，你能够一直负责我的申请吗？

破题：客户对服务过程中人员分工流程对接有顾虑，担心签约后前期顾问不再参加跟进，同时中期顾问不如前期顾问了解学生，需要打消客户的这两个顾虑。

答问建议：中期老师是非常专业的，他会在你的准备过程中辅助你报名报班，跟进你的考试和背景提升的进度，有什么问题我们也会随时保持沟通。所以你完全可以放心。你的申请信息会共享到后期老师，我们之间也是随时沟通。

[回到目录](#)

(97) 我可以自己挑选前后期老师吗？我如果对老师的服务不满意，可以换老师吗？

破题：担心服务过程中如果不能自主选择自己，担心分配的老师不能让客户满意，如果不满意有没有什么解决方案。

答问建议：您对咱们的后期老师了解么？咱们的后期老师这么多，您铁定不能一一了解的，但是，您可以跟我说一下您对于老师的要求，我可以帮你找一位跟您的需求匹配或者是相近的高端老师。我是你的前期老师，你信任我所以选择了我，我肯定不会辜负你的信任的。后期老师我会用心给你选择最合适的。如果您对咱们的后期老师实在不满意，可以来跟我沟通，我可以帮忙申请更换老师。尽量不要中途换老师，因为每一个老师去了解你的情况都要花费你们不少的时间成本和精力。

[回到目录](#)

(98) 你做这行多久了？老师你看起来好年轻啊

破题：客户关注老师的资历，客户担心老师年轻没有经验，希望资深有经验的老师提供服务。

答问建议：哈哈，感谢您的夸奖，我做这一行已经7年了。但是，我相信我依然年轻，精力旺盛。我每年成功送出去非常多的学生都毕业在华尔街、微软这些世界五百强的公司工作了，还有不少在读博士的学生，他们也都给我介绍了很多学弟学妹，留学圈里有很好的口碑。

[回到目录](#)

（99）你是美国海归么？哪所大学毕业？

破题： 客户认为申请美国研究生，当然是美研的海归更了解美国，更值得信赖。

答问建议： 是呀，某某学校，说说以前自己准备申请的过程，简单分享经验；不是，虽然我没有条件去美国，但是我送出去那么多的学校去到美国的名校，像是哈耶普斯，我没有他们棒，但是成就他们让我自己非常的有成就感。我希望你也是我送出去的名校学生之一，你以后确定哪个学校了，我还可以介绍在那读书的学长学姐给你认识。

[返回目录](#)

（100）听说你们的文案都是（如西安外院）兼职的老师和学生？

破题： 客户会认为兼职的，语言专业背景的老师水平不高，担心申请质量。

答问建议： 你是担心我们的文书质量影响申请成功率吗？我可以很负责任的告诉你，我们的文案绝对不是兼职老师，更不可能是学生。顾名思义，美研部是单独做美国研究生申请的部门，大家都知道美研文书的重要性，我们对文案老师的要求也是最高。其次，我们文案老师全程跟进学生文书和申请后续，你随时都能跟文书老师面对面，电话或者其他方式沟通你个人情况，因为文书老师要进行个性化写作，兼职怎么做得好呢？反而一些号称文案都在总部或者在国外之类的公司，他们的文案老师都是看不见听不着的，怎么可能做到详细了解你的情况并有针对性的个性化写作？我认为你应该怀疑这样的公司文案是兼职才对，谁知道给你写文书的是谁呢？而我现在就可以给你安排文书老师出来见面，这怎么能是兼职呢？

[返回目录](#)

（101）文书老师申请季忙的时候，怎么安排学生工作？

破题： 客户能提出这个问题，通常都是对申请和留学机构有所了解，文书老师手上又不止一个学生，申请截止日期集中，所以对申请季工作量多且集中产生担心，可能会忙中出错甚至是忙中遗漏。

答问建议： 这个你放心，没有金刚钻不揽瓷器活。我们每位文书老师都有一定接案量，而且都是从业经验至少三年以上的老文书，她们的工作饱和度至少经过三个申请年的考验才确定下来，确保 TA 能为自己的学生提供最优质的服务。我们是按照学生签约和定校的先后顺序来进行工作的，这个你应该可以理解。这也是我想跟你强调的情况。越好的文案老师越到后面就没有名额了，所以咱们现在就得赶紧定下来，我好帮你安排一位我最放心最擅长申请你这个专业的文案（针对当季）。我们文案老师一般一个人带 15 个左右的学生，而且，每个学生跟我们

签约的时间是不一样的，所以我们文书老师并不是同时在做所有学生的文书和申请工作，这是一个 rolling 的过程。我们每年文书启动都是在大三寒假结束就开始了你知道吗？来，我给你看看我一个当季学生的微信群，你看我们的文案都已经写好推荐信了，你其实已经很晚了知道吗？

这个你放心，没有金刚钻不揽瓷器活。我们每位文书老师都有一定接案量，而且都是从从业经验至少三年以上的老文书，她们的工作饱和度至少经过三个申请年的考验才确定下来，确保 TA 能为自己的学生提供最优质的服务。我们是按照学生签约和定校的先后顺序来进行工作的，这个你应该可以理解。这也是我想跟你强调的情况。越好的文案老师越到后面就没有名额了，所以咱们现在就得赶紧定下来，我好帮你安排一位我最放心最擅长申请你这个专业的文案（针对当季）。我们文案老师一般一个人带 15 个左右的学生，而且，每个学生跟我们签约的时间是不一样的，所以我们文书老师并不是同时在做所有学生的文书和申请工作，这是一个 rolling 的过程。我们每年文书启动都是在大三寒假结束就开始了你知道吗？来，我给你看看我一个当季学生的微信群，你看我们的文案都已经写好推荐信了，你其实已经很晚了知道吗？

[回到目录](#)

（102）如果请你们来帮我写文书比一些专门顾外国人写文书的机构的优势是什么？你们好像没有外籍导师？

破题：客户在对比机构，而且是聚焦到外籍老师上，觉得外国人是水平更高对客户的申请更有利，如果没有外籍的老师能有优势保障吗？

答问建议：我理解你们很容易被这种噱头或者光环吸引。但是我觉得要视情况而定。首先，外国人写文书不等于专业文书!!! 这个很容易理解，术业有专攻嘛。比如你是学计算机的，让你去写一篇艺术类的论文你也不会对吧？其次，以新东方的实力，如果外籍文书有用的话，我们会不愿意花这个成本吗？你看我们至少三个老师服务一个学生（有中期的）精英计划至少五个老师，为了更好的结果，我们是愿意为学生投入人力成本的。但是正是因为我们知道，文书的脸长什么样子不重要，他的申请经验和拿到的结果才是最重要的。我们文案虽然是中国老师，但是她申请过 XX，XX，还有 XX，你可以看看这是我们之前申请到 XX 的文书样本（提前做好准备）。比起噱头，我们更重视你的结果。对你来说，申请不成功意味着时间成本，但坦率来讲，我们是要全额退款的白费功夫的，大家都不愿意出现这种情况。如果我对我们文书质量没有信心，我也不敢签对不对？

[回到目录](#)

（103）你们文书老师会分专业写文书吗，会不会一个专业写多了，都写成同样的模板？

破题：客户担心自己专业不常见，不见得有专业对口的文书老师，不能提供专业的文书指导。

答问建议：首先，我们的文书老师都是历经至少三个申请季，经验丰富，基本所有的专业都做过。而每位老师都有自己擅长书写的专业，这也是我们分配文案的基本考虑点之一，都是匹配专业来的。

其次，文书都是基于学生提供的中文素材基础上，文书老师再来写作，是围绕你的职业目标、实习科研经历等，可以说 95%的内容与你真正的专业无关，而是通过文书体现出你所学专业需要具备的综合能力。

第三，你自己的专业教授是行业大牛，但他能帮你写出专业的文书吗？你做科研或实习的领导也精通专业，但他会写文书吗？学（心理学，举例）的学生能自己DIY吗？举个 case，我一位学生拿到了哈佛教育学录取，但文案老师并非教育本专业毕业的。另一学生拿到了宾大的机械博士录取，文书老师也非机械专业出身。

[回到目录](#)

（104）我比较关心文书老师是学什么专业的，我这个专业很特殊，（比如心理学，地球物理，设计类，艺术类，数学，物理等）如果老师没学过我的专业，肯定写不出好的文书的。

破题：客户担心自己专业不常见，不见得有专业对口的文书老师，不能提供专业的文书指导。

答问建议：首先，我们的文书老师都是历经至少三个申请季，经验丰富，基本所有的专业都做过。而每位老师都有自己擅长书写的专业，这也是我们分配文案的基本考虑点之一，都是匹配专业来的。

其次，文书都是基于学生提供的中文素材基础上，文书老师再来写作，是围绕你的职业目标、实习科研经历等，可以说 95%的内容与你真正的专业无关，而是通过文书体现出你所学专业需要具备的综合能力。

第三，你自己的专业教授是行业大牛，但他能帮你写出专业的文书吗？你做科研或实习的领导也精通专业，但他会写文书吗？学（心理学，举例）的学生能自己DIY吗？举个 case，我一位学生拿到了哈佛教育学录取，但文案老师并非教育本专业毕业的。另一学生拿到了宾大的机械博士录取，文书老师也非机械专业出身。

[回到目录](#)

(105) 留学工作室很多，他们都很专业，都是有经验的留学专家出来的（XX 机构的老师之前是从你们新东方出去的，行业经验挺久的），你们的老师呢？

破题：客户认为留学工作室更专业，因为通常是有经验的可能也是新东方资深的老师离开后开的工作室，所以对比在机构的老师更有优势。

问答建议：首先，感谢您对我们新东方的肯定。您说XX 机构的老师很有经验也很专业，那是因为新东方就是培养人才的地方，当然也是人才济济。一位老师的离开，并不等于新东方就迷失了方向，因为有太多更优秀的老师，一直都是新东方大舞台的中流砥柱。此位老师的离职，是因一些个人原因，新东方本身的考核制度还是很严格的，具体的细节我不便详说，请谅解。

其次，孩子的留学申请需要的是专业敬业负责的团队（一位学生至少三位老师全程指导），而不是某一位老师。指导团队不仅需要资深的留学规划师，也需要经验丰富的中、后期老师们。新东方之所以一直领先于别的留学机构，就是因为永远有最优秀庞大的团队，最丰富成功的案例。

[回到目录](#)

(106) 听某某新东方离职的老师说你们的文书老师流动性很大，基本上都是新人？

破题：客户担心人员流动对申请的影响，新人没有经验方面的保障。

问答建议：首先，除了事业单位外，都存在着人员流动，您说的没错。任何机构都无法保证人员始终不变。而留学行业本身竞争异常激烈，在众多的留学机构中，新东方一直遥遥领先，就是因为遵循着优胜劣汰的制度。一位老师的离开，不管是个人原因，还是家庭原因，都不会影响整个集团的变动。如果按您说的都是新人，那我们不会有那么多成功的案例，不会有具有最佳的口碑。

其次，我们的文书老师真正上岗，都是要经历多达半年的培训和考核，且新东方严格规定新入职的老师即使通过考核，也不能直接接手当季学生的文案。目前，负责当季学生申请的文书老师们，都是历经至少三个申请季的，具备丰富的行业经验，也请您放心。咱们的目标是一致的，我们安排的文书老师是新人，导致您没有拿到录取，我们全额退费，对我们又有什么好处呢？！

[回到目录](#)

93-106 问答贡献小组成员：北京研二-樊丹丹、北京研二-唐媛媛、南京-李绍慧、重庆-曾易林

(107) 我在网上查了一下，有不少对你们负面评价的帖子，你怎么看？

破题：客户认为负面评价说明还是有问题的，那你们怎么看待差评？担心自己的选择错误，影响自己的申请。

问答建议：一千个人心里有一千个哈姆雷特，你只需要相信自己的选择和判断就好。打个比方，你在网上购买商品的时候，也不会看到所有商品全都是好评，所以不必在意这些，你只需要知道我们的服务是否符合你的需求，契合你的想法就好。另外，还是要看你选择的这个老师是否负责，我的学生给我的都是五星好评。

[回到目录](#)

(108) 文书团队是不是北京上海的老师，有什么优势？

破题：（北京上海外的分公司）别的机构可能强调过文书放到北京或上海机构总部来做质量更高，北京上海的老师水平高，当地文书老师如何能提供更优势服务呢？

问答建议：①美研团队的文书老师的相关工作经验都是最少 3 年以上的，而且英语能力最低也要过专八；②每个地方的文书老师更能了解当地学校的特色，从而写出更适合学生自己的文书 ③我们的后期老师大多是海归或国内重点大学毕业，我们的招聘门槛是全国统一标准，严格筛选，入职前至少要经过 3 次笔试+面试，总部老师也会组织全国老师进行培训和考核 ④如果以后你的条件都达到我们高端申请的要求，北京总部的老师也会参与指导进来。

[回到目录](#)

(109) 你们 XX 前途刚成立，应该没什么经验

破题：当地分公司刚刚成立，新公司新人没经验，担心服务质量不好影响申请结果。

问答建议：以前前途是作为学校的一个部门，只是以前我们都不对外做，只做在新东方学习的学生。后来很多不在新东方上课的学生也找到我们，我们才单独独立出来，今年已经是前途公司成立 21 年的时间了。虽然我们 XX 前途公司是刚开成立的新分公司，但是我们的老师平均从业年数也达到了 5 年以上，总部和全国各地的案例也会每年对我们进行分享和培训，所以老师的资历也是非常丰富的。

[回到目录](#)

(110) 我看网上有很多说新东方这种大机构，签了合同交了钱，就没人会理你了，还不如去小机构，工作室，人家客户没有那么多，对每个客户都是非常重视的。

破题：客户去过小一些机构或工作室时听到的言论，对于传言中大机构交完钱没人管，不受重视。

答问建议：新东方是留学行业中最重视客户口碑的公司了，我们有 NPS 考核，你给我们打分低我们是直接要扣工资的。而且我们的服务理念是诚信负责、真情关爱，也是具体落实到实际行动上的，这一点你可以在跟我们不断的接触过程中有实际的感受和体会。我们现在也把工作更细致化，服务一个学生最少都是三个老师，前期中期和后期老师。每个老师都会在不同的阶段提供相应的服务。

[回到目录](#)

(111) 我有一个学长去年在你们这做，整体很不满意，建议我选其他家。

破题：客户知道我们口碑不好的情况下，担心自己得到差的服务，也想看一看我们是否会逃避或者是看我们如何应对。

答问建议：那个学长不满意的点是什么呢？每个人的情况不一样，要求和需求也不同哈。（具体问，针对性的解答。）

[回到目录](#)

(112) 新东方的申请服务和其他或是自己做有什么区别？

破题：客户想知道我们能帮我们做什么做到什么程度，是否优于其他或自己的。

答问建议：因为你自己来做申请一直都是第一次，但是我们已经帮无数学生申请成功了，所以我们丰富的经验能从更专业的角度来帮助你规划好你的时间、更准确定位学校、文书能更符合学校申请的要求，更有效的利用好你的时间，大大增加申请成功的概率。新东方的服务也都是个性化的服务，我们的申请流程有严格的监管、文书和申请都是透明的，更大程度能够与学生沟通，最后出来的申请方案和文书都是最符合学生自身情况、也是最符合美国学校申请要求。

[回到目录](#)

（113）新东方什么时候开始做留学服务？XXX 说你们新东方是培训起家的，你们做留学不专业；新东方做培训很强，前途做留学有什么优势？

破题：客户先入为主的认为培训强的留学就不会强。不确定新东方留学是否和新东方的培训一样强，需要对留学多了解。

答问建议：1996 年开始就挂在新东方学校开始做留学咨询了。语言培训确实是我们的起家业务，但是现在新东方在致力打造的是留学申请闭环，语培是前段，但是后续有了分数申请的过程也要有含金量，语培的优势一方面能让我们在前期规划的部分相互配合、相得益彰，同时在这么强劲的语培业务支撑下，我们也吸纳了大量的海归优秀人才和经验丰富的老师，才能让考出高分的学生申请到更理想的学校。

[回到目录](#)

（114）你们和北京分公司的区别是什么？

破题：新东方留学总部是在北京，客户对于分公司和北京认识比较模糊，各自己共同点和不同点是什么？

答问建议：地点不同，风格不同，人员不同，都是很棒的团队，我们 XX 团队有我们独立的分项专业文书团队，后期团队主要以海外名校毕业老师居多，有特色高端合同，更加适合本地学生。特别是对当地高校的学生的服务经验的积累。

[回到目录](#)

（115）我的孩子在外地上学，我还是让孩子选择当地的留学机构方便一些？

破题：家长到表面上是把对比的点放到地点便利上，并不会完全以地点为选择机构的唯一或最重在的原因，除了打消地域的顾虑还要给出其他选择应该考虑的重点。

答问建议：办理留学一定要选择靠谱的公司，何谓靠谱，品牌可以信赖，服务质量可以保障，后续服务完善，新东方是留学行业唯一一个在美国上市的公司，我们给学生提供的语言培训，留学指导以及未来就业，全方位闭环式的服务，这在行业内也是具有绝对优势的。另外，孩子即使回去上学也不会对留学申请有任何的影响，现在的通讯如此发达，很多工作都是可以通过网络或远程进行，这也节省了孩子的时间成本，我们有很多在国外读书的学生，成功办理后，有的连面都没见过，所以在不在一个城市并不重要，重要的是这个中介机构和指导你的老师

是否靠谱。

[回到目录](#)

(116) 这里离上海/北京很近，那边名校案例多，老师的经验更加丰富，是不是这样？

破题：客户认为上北京上海周边的公司比较弱一些，大公司的确在名校案例和老师资历上占有绝对优势的，在这样前提下周边的公司如何提供更多保障呢？

答问建议：第一，我们的老师大多是海外留学回来或者是具有多年从业经验，每年会帮助大量的学生申请学校，因此老师会积累各种类型的学生的成功案例，根据你的情况为你制定最合理的留学规划方案，并帮你冲击到最理想的学校；第二，上海北京确实有不少高端案例，但是我们今年也出了很多美国 top20 名校的申请案例，老师的经验也是很丰富的哦~我们案例数据都是共享的，经验都会定期分享，全国的案例每年申请结束后我们是全国会进行统一的分享的，所以您不用担心只有上海北京的老师才能出高端案例，只要我们的沟通和配合到位，最后都是有机会冲击到顶尖学校滴。

[回到目录](#)

(117) 对比和选择机构应该关注什么方面？

破题：客户问机构的对比的关注点，同时也是要寻找到选择我们强有力的理由。

答问建议：关注老师的专业度、责任心、机构品牌就好啦。每个机构都有好的老师，所以重要的部分更在于服务你、直接来带你规划、申请的老师的情况是怎样。（展示顾问个人优势。）

[回到目录](#)

(118) 你们跟某某机构有什么区别啊？

破题：客户在讨论机构对比时，一方面是真的需要知道区别，帮助他做决定，另一方面之所以问我们一定希望更多的了解我们，是我们展示优势的好时机。

答问建议：①我们的流程完善，我们配备了前中后期老师，每个环节都有老师跟进，每个老师都是精英，不是海归就是行业内老人，我们的文书老师专业度非常高，负责美国研究生部的老师只做研究生申请，所以专业度很强；②我们可以见到文书老师，不像其他某些机构连文书老师都见不到，自然而然文书沟通起来非常真实高效；③我们有全国各地强大的案例支持，无论哪种疑难杂症都可以找到相对应的案例；④对于高端申请者，我们有强大的总部老师做后期支持，他们都是经验非常足的老师！帮忙把关的人数多，名校申请成功率更高；⑤我们机构可以是现在市面上中介机构中对学生背景提升项目打造得最齐全的机构；⑥语言留

学一站式服务，更好的把控学生的学习和申请进度。

[回到目录](#)

（119）我要找专门做艺术留学的机构办理，你们办理艺术的经验不多。

破题：艺术专业的特殊性，客户觉得专门做艺术的机构更有经验，更能帮助到他，你们不是这种专门的艺术留学机构能有什么优势？

答问建议：我们收购了作品集最专业的机构斯芬克，没有机构比我们更全面啦，从作品集指导到申请指导，一条龙服务。

[回到目录](#)

（120）别的机构保证我申请到前 20，你们怎么说不行？

破题：客户认为不能保排名，是不是因为比别的机构差，不敢做出承诺？如果这样，我为什么还要选择你们呢？

答问建议：最终能申请到的学校排名一定是根据你最后实际出分的情况来进行学校定位和匹配的，同时也取决于学校每年的招生政策。在没有分数之前公司是严令禁止我们对客户做出任何百分之百的承诺，但是如果最后能有好的录取，对于公司和我们个人都是很好的案例和宣传，所以我们一定会全力帮你冲击好的学校，在我们条件允许的情况之下一定是去冲击最合适的学校的。我们更关注的是帮助学生申请到能力范围内最满意的学校，而不是盲目在前期承诺但是最终达不到理想的结果反而耽误孩子的时间和精力。

[回到目录](#)

（121）你们申请成功率是多少？

破题：客户关注以往的案例成功率，也是担心能不能保证自己申请成功，如何保证？

答问建议：我们这里的学生在我们的规划和与我们的指导之下，几乎没有申请失败的。因为我们会根据学生的实际情况准确定位学校，也能在文书的部分做最严格的把关，所以基本上我的学生，在我们充分的沟通之下，选出来的学校基本能够有 3-4 个录取，最后还能综合各方因素挑选决定去哪个学校。

[回到目录](#)

107-121 问答贡献小组成员：北京研二-雷婷、北京研二-张佩璐、重庆-颜璨、上海浦东-纪雨含

3.4 案例

(122) 你们做过多少个学生案例？

破题：客户希望自己的申请是在已有可借鉴案例的基础上，关注新东方的实力和经验。

答问建议：新东方从 97 年开始做留学申请，从那个时候开始我们就有专门的部门做美研申请，到现在为止二十年的时间，我们的案例可想而知有多少。另外我们新东方在全国各地都有分公司，每年我们都会把全国各地的案例汇总起来，做新东方的美研数据库，分析未来的申请形势和数据。像是到今年四月初，我们美国研究生部已经拿到了 1600 多份 Top50 录取。每一年申请季结束，我们新东方都会制作当年的留学申请白皮书，有大量的申请数据分析留学行业 and 前景，这本书很多行业内的人都会做参考，影响力很大。这些工作都是因为我们大量的信息做支撑。（录取份数请与所处的时间或部门为准）

[回到目录](#)

(123) 你们每年拿到前 50 大学的学生比例有多少？

破题：客户关注新东方的实力和对高端院校信息的了解，如新东方的高端申请比重越大，代表专业水平更高。

答问建议：①新东方主要是以美研高端申请为主，十几年来多数的学生都是进入了美国前一百之内的学校。②我们有刚刚统计的数据，过去四年我们拿到了将近五千份 Top50 院校的录取。而今年一个申请季，我们 Top 的名校录取数字是 1600 份，Top30 的录取名额是 900 多份。我们一直专注于高端申请。③研究生申请阶段，很多学生都有自己独特的选校方案，比如看重专业排名。这些学校性价比比很高，但是未必在综合排名的前五十之内。我们前五十的录取比例很高，同时我们有很多专业排名高的学校录取。（录取份数请与所处的时间或部门为准）

[回到目录](#)

(124) 你们有没有做过我们学校的成功案例？

破题：①担心不懂自己学校的情况，担心因为不熟悉情况造成申请结果不理想。②想了解跟自己类似情况的申请结果。

答问建议：①当然有申请过。你们这个专业不是小众方向，你们学校出国的学生还是比较多的。之前我有过很多案例，而且最终申请结果都还是很理想的。其中一个学生申请到了 Top XX 的学校。（注：通常我会在这类案例中讲述过去案例的具体信息）②美国大学还是很认可你们学校的，申请的时候需要注意从语言

考试/背景规划/选校策略方面静心准备一下，就能打造扬长避短的目的。3 关于你这个专业，我们还申请过很多的案例。美国大学在招生的时候，不会只关注某一所学校，会综合权衡全球的申请者，这个经验和数据我们新东方掌握的更多，所以帮你选校和定位会更准确。

[返回目录](#)

（125）有没有申请 XX 专业的高端案例。

破题：客户关心高端案例，首先应正面肯定答复，再展开用具体的 1-2 个高端实例具体讲解案例情况，配合咨询工具展示案例资料。

答问建议：当然有啊，我们办理的 XX 专业案子非常多，有很多的高端案例。我今年办理的一个学生申请 XX 专业，录取了 XX、XX 学校，美国前 XXX 名的学校（可以说综排/专排），学生情况是 XXXXX。另外，可以借助咨询工具，展示一下案例集，以及高端案例的录取通知书。这些高端案例跟你的情况相比，你的优势是 XXX，你的不足是 XXX。所以想达到这些高端录取相似的结果，你还得在我们的专业指导下再去丰富一下背景。

[返回目录](#)

（126）低语言，低平均分，能申请的案例

破题：担心申请不了或者没有好的学校录取。要给出类似的案例，适当鼓励学生。

答问建议：同学你好！美国的申请是由很多方面组成的，语言成绩大学成绩是很重要的一环，当然各种活动经历和科研学术活动也是非常重要的。这些因素加起来，才是我们全部的影响因素。如果你愿意从现在开始努力的话，还有很多机会改变申请命运。比如去年有 GPA2.2 的学生，经过我们的规划，最终申请到了前二十的学校。当然类似的安排还有不少，新东方这么多年美研申请经验，我们很擅长应对这些特殊案例。

[返回目录](#)

（127）我看你们的高端案例都是出自那几个分公司，北京上海，你们当地都没什么高端案例，是不是？今年你们 xxx 当地案例有多少？

破题：客户关心当地办理的高端案例，当地的留学老师的经验、能力，先正面肯定答复，给出当地公司今年申请案例的大致数据情况，再具体结合 1-2 个典型案例加以展开说明，增强说服力，最后可以说一下新东方的 GAEE 案例库。

答问建议：您是在新东方总部的官网看的案例吗？总部的官网会放各个分公司的一些案例，滚动式的展示出来，我们 XXX 的案例也有，你查看的时候可能没有展示出来。

您可以上我们 XXX 公司的网站查看我们当地的高端案例，我们 XX 今年申请的高端案例数量很多，到目前为止统计的数据拿到美国 TOP 50 名校的录取有 XXXX 个，拿到美国 TOP 30 名校的录取有 XXX 个。

具体到您申请的 XXX 专业，我们今年办理了很多案例，有录取 XXX 名校的案例，学生是 XXXX（背景情况介绍，申请过程及录取结果的展示）

另外，关于案例，我们新东方有全国统一共享使用的庞大的留学案例库，新东方前途所有公司的案例都会收录进去，提供留学的大数据支撑和案例参考，我们 XX 当地的高端案例甚至独家案例也在这个案例库中，供其他公司的顾问老师参考借鉴。

[回到目录](#)

4、国别与就业需求

4.1 选国家

（128）出国与不出国的区别和对我有哪些影响？

破题：①担心出国没有改变，在国外收获少。②担心出国申请难度大。

答问建议：①出国留学的难度相对简单。有多次考试机会，申请学校的时候可以同时选择多所学校，降低了申请的风险。国内考研需要英语，政治，数学以及专业课，复习起来难度较大，而且国内只能报名一个学校，由于对全国的报名形势不够了解，在报名的时候容易扎堆。况且只有一个学校的选择，让大家是去了平等选择的机会 ②出国可以获得更优质的教育资源和机会。从全球排名来看，我们国内北大清华人大的排名都是在 20-40 名之间，人大已经达到 400 名左右。我们可以很直观感受到申请人大的难度，但是我们付出同等的努力选择出国读书，能够申请到更好的学校，获得更高的发展平台。③从北上广深这样一些大城市的发展来看，大型企业跨国企业甚至是国企机关单位，都更青睐有海外学习经历的学生。出国读书会明显提升我们在就业市场的竞争力。

[回到目录](#)

（129）美国新总统上任后对赴美留学的影响？

破题：客户关心美国政策的变动影响留学带来的回报/价值，应找到客户最关心的具体疑问点，针对性分析。若客户没有具体说明疑问点，可以从留学和就业两个方面分析。

问答建议：这个对留学的影响主要可以从 2 个方面来看，一个是对留学招生录取、毕业政策的影响，因为这个会影响到学生能否顺利申请到满意的好学校，能否顺利毕业拿到学位。这方面目前影响并不大，首先留学生去美国是花钱学知识的，新总统也欢迎留学生去给美国的经济做贡献。其次新总统的一些主张也要经过国家两院的通过才能正式成为国家政策，来公布和执行，目前的很多说法其实只是新总统的主张和提议，并不能说就已经是既定的政策了，这个是有本质区别的。另外，这个也要结合具体的专业和行业、领域来分析，针对您考虑的留学专业，美国目前的政策和情况是 XXXXX（具体分析）。而且美国的教育体系相对具有一定独立性，各州各大学在招生规模、毕业的政策上有很大的自主权利，只要配合我们做好留学规划，提升各项背景，是可以申请到满意的大学录取的。就业方面来讲，跟您留学毕业之后的就业打算和职业规划有关，如果想毕业后留在美国当地就业工作，甚至长远发展、移民，这个会收到国家政策影响，不过这个也需要具体结合你的专业来分析，美国是个移民国家，很多行业和领域美国是希望吸引优秀的留学生留在美国给国家发展做贡献的。另外，国家政策可以调控一些行业的就业需求，这个对后续要申请 H1B 的人来说有一定影响，但是从教育政策来说目前美国给留学生的 OPT/CPT 政策并没有变，毕业后可以合法在美国实习工作的。如果是毕业后更多的考虑回国就业，那么新总统的就业政策对您来说就没有太大的影响了，因为现在很多人都觉得中国在发展中，很多行业和领域的机会要比美国更多更好，况且很多都是独生子女，通过留学提高学历背景之后最终还是会回国谋求更好的发展。

[回到目录](#)

（130）去英国/澳大利亚和去美国的区别有多大？美国申请那么难，我还是去澳洲/英国吧。

破题：①客户关注的是美国教育的含金量有多少。②客户对于自身条件不够自信
问答建议：美国有近 4 千所大学，1700 所研究生院，占全球高等教育机构的一半多。教育资源非常丰富，教育水平高，科研实力强，美国的学历学位在社会上的认可度是最高的，因此赴美读研是高投入高回报的选择。像英国的研究生是一年制的授课型，澳洲可选学校数量非常有限，申请相对容易，但是毕业后回国发展的竞争优势比较低。研究生学习还需要一两年的时间，到了你毕业的时候，就业竞争会越来越激烈。目前你正处于一个绝佳的申请阶段，加上新东方前途专业的申请团队，双方密切配合肯定会有一个理想的申请结果，去到理想的美国大学，为将来就业添加砝码。现在尽快开始准备起来吧。

[回到目录](#)

4.2 就业

(131) 我不知道出国该学什么专业，学什么专业更好留在美国。

破题：对专业没有太多了解。可以在介绍专业的时候，加上对该专业在国外的学习方向以及就业形势和具体就业岗位的介绍。增强学生对于这些信息的了解。通常学生对于能否留在美国，不是太关注。只是想知道毕业后能做什么。

问答建议：①关于 STEM 和移民政策。想留在美国，要参考美国的移民政策。像是 STEM 系列的专业，在毕业后可以拿到最长 36 个 OPT 的时间，相对来说留下来更容易。比如说学生是 STEM 系列中的理工科专业，如 EE CS ME 等，他们的就业形势都非常乐观，不需要考虑转专业。若是商科专业，有些专业例如金融商业分析属于 STEM 系列也会比较好就业。②好留在美国的专业，还要看每个人的个体情况。不管是哪个专业，如果学生能够利用海外的资源提升自身实习，都会有很多机会留在美国。包括之前也有学生学的是公共管理，传媒等专业，最终也是留在美国了。③留在美国这个问题，不仅仅是跟移民政策相关，跟所在学校的地理位置环境氛围想关联的。比如说在旧金山，在波士顿，在西雅图，这些大城市经济发达，国际化程度更高，对于国际学生的接受程度更高。同时还要考虑到美国的产业发展环境，比如 IT 行业比较发达的是西部和德州，金融投资比较不错的在纽约和芝加哥。

[回到目录](#)

(132) 什么样的专业比较适合我？这些专业给我分析一下，哪些就业率最好？国内以及国外。

破题：①想全面了解申请的可能性和方案。担心自己选择的方向不够准确。②建议学生从申请难度和就业市场同时考虑。不能随大流。③不要给客户太多的选择。

问答建议：如何选择专业，一个是看个人能力，但最重要的还是看兴趣。根据兴趣来选专业肯定没错。至于就业方面，360 行，行行出状元，做自己喜欢的工作是最幸福的。根据目前就读的专业，可以选择申请的专业为 XX1 和 XX2，1 的就业方向是 XX，2 的就业方向是 XX，在国内外的相关行业公司为 XX，哪个你更感兴趣一些？咱们在新东方前途专业的申请团队的指导下，现在开始为申请这个方向做准备了。

[回到目录](#)

(133) 美国什么专业好就业？我孩子学哲学/或某其他专业的，让他去美国读金融研究生你帮忙规划一下

破题：分析就业情况，结合孩子的本科背景是否适合申请等情况，综合分析之后给出选专业的建议，可以分析几个适合申请的专业，按优先级顺序推荐给客户，给出最建议申请的专业，并分析原因和理由。

答问建议：留学读书最终就是为了能有更好的就业和发展，您比较关心就业，选一个好就业的专业去读，现在比较考虑读金融专业，对吧？金融专业一直比较火热，很多人都会选择留学去读金融，不过选专业的话我建议从这 3 个方面具体分析之后，再理性的做选择。

一、就业规划，孩子是否对金融行业有足够了解，是否考虑好了将来要做金融领域从业下去。金融专业在美国也分为 2 种走向，偏理工科的金工/金数和偏商科的金金融学，就业情况不一样，您是想在美国当地更好就业的专业，那么对留学生而言，偏理工科的金工/金数专业就业情况要更好一点，但是这个专业的申请难度就会更大一些。

这就要考虑到第二点：孩子的背景是否适合申请金融专业，能否满足申请的课程要求。很多好学校的金融专业要求申请者本科是商科背景，或者要求学过 XXX 课程，才能申请（或者更容易申请到录取），您的孩子是 XXX 专业的本科，那么她应该没有学过 XXXX 课程，背景上有欠缺，这种情况需要孩子本科阶段补修上这些要求的课程，弥补背景，这就增大孩子的准备压力了，如果不能满足课程要求，那么对申请就会有一些影响。而且，要看孩子本身是否喜欢金融专业，对数学等学科是否喜欢，能不能学好，如果被录取了金融专业，他能否顺利的跟上教学进度，顺利毕业，这些也需要考察孩子的本科相关背景和功底。

第三点要考虑孩子除了本科专业背景之外的其他条件能否支撑申请金融专业，比如有没有金融专业对口的实习经历等。如果孩子有很多在金融方面不错的经历，条件很优秀，也是可以申请到金融专业好的学校的。但是如果孩子没有金融相关的经历，申请好学校就困难了。所以，也要看你们在留学的事情上，想优先保证申请的专业，还是优先考虑申请更好的大学。

如果希望申请到更好的大学，那么根据您孩子的本科专业和背景经历，我推荐考虑一下 XXX 专业（或者 XXX 专业），因为 XXXXX（具体情况具体分析）。这样孩子的本科背景更有优势，就容易录取到更好的名校。

总结来说，如果优先考虑申请更好的名校，建议重点考虑 XXX 专业；如果做好了就业计划，想优先保证申请金融专业，那么孩子需要根据我们的留学规划和建议来弥补和加强她的课程和实习经历的背景。

[回到目录](#)

（134）出国留学成本其实挺高的，能保证我以后找到好的工作吗？毕业后能赚多少钱呀？

破题：①对就业市场和留学形势不了解。要帮助客户做分析。②不要说的太细致，以免言多必失，让客户认为我们不够专业。

答问建议：①出国读研会明显增加我们在就业市场的竞争优势。现在北大清华学生都会选择出国读书。如果我们这个时候没有跟上形势，在未来两三年的就业市场，跟这些名牌大学学生的差距就会越来越大。所以出去读书的必要性还是很明显的。②鉴于硕士研究生之后马上面临就业问题，如果希望毕业后进入名企工作，建议在研究生期间多做一些实习/科研/社交活动，当然还有英语交流，从而增加我们在就业市场的竞争优势。③毕业后的薪水待遇都还蛮好的。例如在美国的就业起薪，基本上比国内研究生的待遇要好一些，而且在国外发展的机会和平台更大，给孩子提供的机会更多。

[回到目录](#)

（135）你们 85%都是海归身份，那我孩子出国读书回来也是这样？

破题：①担心孩子将来工作不理想，跟专业不对口或达不到他们的期望值。②担心工作上升空间不够大。③对留学顾问的工作有偏见

答问建议：①新东方是美国上市公司，发展平台非常宽广，而且工作也很有成就感。我们工作中的这些优势，自然为我们吸引到了很多高层次人才。② 学生在国外读书后，有很多的选择。有些人会更看重未来职业发展，进入教育行业是他们谨慎思考后的决定，是个人发展的需求。例如有些学生研究生专业就是教育学，心理学，那新东方的工作是跟他们的职业发展最为密切的领域，也是最能够发挥他们个性的地方。当然也有些学生学习的是商科类，比如 MBA Mfin Macc，作为一家美国上市公司，有海外学习经历是非常必要的。③很多学生学习的是理工科，例如电子工程，计算机工程，材料工程等等。他们自然有自己对口的行业和公司。而且很多大公司都非常青睐有海外背景的学生，甚至在招聘要求中都会标注要求美国研究生学习经历。

[回到目录](#)

122-135 问答贡献小组成员：北京研二-彭锦坤、北京研一-王丽娟、北京研一-王嘉莹、武汉-毛雪芹