

销售咨询培训--工作流程

工作流程	工作要求
接听来电与回访	<ol style="list-style-type: none"> 1、礼仪问候. 不正面否定家长观点，模糊回答，话题转为作具体了解再针对性回答。 2、了解家长需求，做适当分析（间接影响学生成绩的所有因素），并结合机构个性化辅导特色引导(找准需求) 3、了解沟通后建立初步的认可及信任感。使家长迫于想见到课程顾问帮助其解决困惑，并能给对方留下深刻印象，只要有需要第一个想到的是 XX 教育。 4、沟通过程中有技巧的获得对方信息：主要是家长需求及联系方式，其次是家长及学生姓名、学生学校、年级、信息来源、大概住处、 5、给家长危急感，预约具体上门时间，并留下话柄在具体时间回访家长，落实上门时间。 6、在预约的时间回访，安排好来访咨询时间。 7、预约时，让带学生试卷及课本来。 8、当次不能确定上门的，做好跟踪工作。
现场接待	<ol style="list-style-type: none"> 1、与学生沟通时，初步了解学生学习特点及表现，作赏识、激励及简单指导。使学生对学习，对机构充满向往和期待，建立初步的信任，再让学生做《个性化测评问卷》。 2、与家长沟通时，获得学生的成长历程、成长环境、学习状况、学校对学生的影响、亲子关系、家长的困惑等，结合全程个性化辅导的特色作分析及指导，用“心”打动家长。 3、与家长沟通过程中，间接灌输越早教育代价越小，效果越好，并流露出对该学生百分之二百的信心。 4、结合孩子情形阐述教育团队分工及如何展开工作。 5、咨询道具一定要在适时的时间排上用场。 6、建立了认可与信任后，即在家长不停的点头及赞扬声中，表示如果下周想上课，今天就得把辅导的事定一下。试探性签约，犹豫的话找到原因并化解掉。 7、一定要在家长的认可中再谈协议。 8、当时能定的，就不要让客户回家考虑。特别是一家人都在场的情形，当时就一定要拿下。 9、需要回家商量的，要留下回访的话柄，并作好跟踪。
签约	<ol style="list-style-type: none"> 1、站在家长的角度向家长建议家长如何定协议。 2、跟家长确定排课时域。 3、能给家长优惠的，主动表示申请，别等家长讨价还价再作申请及让步。 4、确定辅导科目、教材版本、上课进度、辅导课时 5、需要教学老师协助分析时，负责与教学老师协定时间。 6、简单告诉家长协议几部分的内容，并要求家长再忙也一定要看违约责任一栏。 7、让家长填写协议最上面的基本信息，先别签字，等课程顾问填写了，家长检查一遍确认再签字。 8、费用统一交到财务处，至少在课前三天补清余款。 9、叮嘱客户，在第一次上课前有任何问题，直接与课程顾问联系。 10、事毕领家长参观教室，阅览光荣榜，热情送家长至电梯。 11、返回面谈室清理好现场。
建档	<ol style="list-style-type: none"> 1、48 小时内建纸质档案：学生情况登记表、学科能力测评问卷、个性化测评问卷、模拟合同表、咨询记录、咨询方案、资料清单及其他辅导资料 2、2-7 天完成《个性化分析报告》。 3、上课之前与家长的协调工作。（授课科目版本、教材进度、授课时间、授课老师、余款催缴）

未签约	1、未签约的，分析出原因并找出解决方案以跟进。 2、未签约的，跟踪过程要详细录入客户管理表
交档	1、48 小时内将该同学纸质咨询档案整理好交主管检查。 2、48 小时内将合格的学生档案交由学习管理师。 3、排好课后，主动与授课老师交流学生基本情况。并将书面辅导《初期方案》、《学科能力测评问卷》、学科试卷交授课老师，并让其签字。 4、学习管理师了解孩子，有需要会找咨询师了解情况，咨询师要协助并提供学生基本情况。 5、《个性化分析报告》最晚在周五 18:00 前打印一份交学习管理师转交给家长。 6、定期了解学管师与家长沟通情况、辅导是否稳定。 7、督促家长缴费(原则上费用到才可排课等)。
后期配合	1、及时了解第一次上课情况。 2、新生授课后一月内不低于 2 次跟进，具体要求在系统回访中反馈出来，主要协助作好协调及教学调整。 3、不定期了解学生情况(3 个月不少于 1 次)。 4、家长来电，第一时间在系统反馈。比较重大的向部门经理或分校长反馈。急切的事情先口头沟通处理。 5、不定期与学生作激励与沟通，并及时反馈至学管师处。 6、根据需要积极参与学生的学习讨论及计划制定。 7、家长反馈上课、请假、排课、调课一系列事项的，不得做出直接回答。均表示“我们正在协调……，我去了解一下，让学习管理师马上与您联系。”
其他工作	1、周报在周日下班前提交。 2、月报在次月 3 日前发送。 3、每日咨询情况于每日下班前提交。 4、完成临时安排的工作任务。 5、完成上级下达的工作任务。

想获取更多学习资源您可以下载我们的官方 App 或者微信公众号



扫码下载 APP

5000 份办学资料等你拿



微信号:tengyue360

腾跃校长社区微信公众号