# 销售咨询培训--工作流程

1. 接听来电与电话询问：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。

“喂！您好，这里是利川领航教育，我是xx（职称+姓名），请问有什么可以为您服务的？”

解答疑难杂题，

1、领航教育是做什么的呀？  
家长您好，我们领航教育是帮助您寻找、发现并解决您孩子学习方面问题的专业的个性化的一对一以及一对多的课外辅导机构。

2、家教与外面辅导有什么不一样。  
现在许多家长都喜欢请单独的老师进行辅导，有的较果也不错，但这些老师基本上以补学科知识点为主，要知道现在孩子的学习问题很多可能是一些非知识性的，非智力因素造成的，比如学习习惯、方法、技能等。只有真正解决了这些问题才能帮孩子提高学习成绩，而往往请的家教老师并不能解决这些问题，短期内可能会有一定的效果，但相信家长更想要的是受益终生的帮助。

3、你们这里的是怎样补习的

“我们这里是培训数理化英四门科目，主要针对人群有小学生、初中生、高中生，请问您想要了解那个阶段的哪一科目，说说您孩子的基本情况，我会为您做详细的介绍。”

4、我们孩子学习很好，不需要补课，我只是了解一下你们领航教育。  
您孩子学习好，那家长真的很幸运，当然这跟家长教育有方是分不开的，对孩子来说这个年纪可能还不太知道自己未来所要面临的危机和挑战。不知道家长平时是否有和孩子沟通这方面的问题，但我觉得还是有必要提升孩子的竞争意识和危机意识的。优胜劣汰，适者生存，他们所面临的就是一个残酷的竞争社会。这个社会并不缺失优秀的有能力的人，但是少了更多的效率高、方法好、技巧高的出色人才。相信家长也希望您的孩子能更上一层楼吧。

5、家长，我很能体谅现在孩子们沉重的包袱。就是因为这样，我才叫你把他带过来，我们帮他缓解压力，让他能够有效地去学习和复习。其实也能看得出来，家长您特别心疼孩子，所以才不想让他这么累，那么家长你有想过没有孩子这所以现在这样忙，不正是因为孩子的学习方法和学习技巧上把控得不当，要知道成绩好的孩子他们照样有时间去提升自己的综合能力，那么他们这些时间哪来的呢。我想家长应是比我更明白。方法不当，导致时间分配不科学，学起来就吃力了。如果孩子能过来，经过我们的老师的正确引导后，相信孩子定会轻松快乐的学习，不仅提高了成绩，又有更多的可利用的时间。家长，您觉得呢？

6、孩子能不能考上高中，我们不管他，顺其自然吧。  
家长，其实我看得出来，你也是为了孩子着想的，是不想给他施加压力了。但是家长您只看到了眼前，您有没有设身处地地为孩子的将来想一想。现在的就业压力这么大，竞争激烈。孩子如果现在学不好知识，将来怎么能适应社会，怎么能承受更大的社会压力。孩子现在还小，根本意识不到社会的残酷现实，高三，正是人生的关键时期，家长的引导，孩子的自我意识，再加上外在的指导，才能促使孩子健康的学习成长。每一位家长都是关爱自己的子女，要是能在学习上再帮他一把的话，他会进步的更快，说不定到时就会考上理想的大学。家长你一定要对孩子充满希望，如果家长都不在乎他，那对孩子的关爱又从何说起呢？

7、我的孩子已经在外面辅导了。  
那孩子辅导的效果怎样哪？是一对一还是一对多授课呀？孩子每次去辅导有没有带着问题去学习，每次辅导完孩子有没有留下来消化吸收，总结和归纳呢？孩子在辅导的时候有没有主动去问老师问题或是老师每次辅导有没先帮孩子找出学科问题再分析解决呢？其实是这样的，我们领航教育正是秉承着发现分析问题最后有针对性得进行解决这样一个教学模式。也就是帮助孩子养成良好的学习习惯学习方法，进而学起来事半功倍，从而让孩子好学乐学善学。

8、你们能帮我孩子找到问题吗？  
家长，是这样的。我们有一个专业的全方位个性化学科问题诊断系统，可以准确地找出您孩子的学习问题，包括智力和非智力的因素。具体来说就是知识点的盲点在哪，漏洞在哪。每个来中心的孩子都会接受这样一个科学的测试，之后再根据分析报告来为您的孩子设计适合的辅导方案和教学计划。针对性的辅导总比盲目得学习来得有效吧，家长您也是过来人，您是怎样看待的呢？

9、我的孩子成绩中等，有偏科的现象？  
孩子成绩中等，说明他有广大的提高空间，他的潜力还是很大的。而有偏科的现象，证明孩子有学得非常好的学科，这是他的优势。我们要多肯定他，表扬他，给他更多的自信，然后慢慢地引导他，朝着不好的学科去努力。偏科在中学阶段还是比较普遍的，主要就是孩子学科基础没学好，导致考试不理想，久而久之，对这些弱的学科失去了信心，产生了恐惧，宁愿多花时间在喜爱的科目上，也不愿在弱势学科上多停留，其实也是一种自我逃避。最好的办法就是从基础抓起，慢慢给孩子树立信心。孩子在之前落下了知识点，学校里是不可能因为你而再从头讲起，家长平时也很忙，而孩子又不知从哪学起。家长你不妨带孩子过来，我们来帮孩子解决问题。

10、你有什么话就直说吧，是叫我孩子来辅导功课的对吧？  
家长您误会了，虽然我们是做辅导的机构，但您还没完全了解我们的情况下，让您带孩子过来，我们也不会的。今天给您打电话主要是想聊聊孩子目前的情况，看看孩子有哪些问题，还没得到解决，我们完全可能提供帮助的。我们领航教育在中国有众多连锁，正是因为为了许多的家长分担了困扰。我希望通过今天的谈话，也同样能为家长和孩子解决后顾之忧。我们聊聊孩子吧。

11、你们的收费怎样？  
家长您是想问关于收费的标准的吗？是这样的，收费根据具体情况而有不同。比如您孩子的知识水平，您孩子到时上课的频率，上课的周期，孩子的上学年级，都会影响到收费。大体上是根据咱们小孩的具体情况而安排课时，我们还专门针对有些学员提供了免费的作业吧服务，及时解决学校遗留的问题。这样下来，每课时只需要几十块。当然具体的问题，还是等你带孩子过来，面对面的帮您解答。

12、家长说事情多，没有时间。   
 “家长，不管时间多与少，我相信您总会抽时间给孩子想办法解决一下学习上的问题的，如果您这会儿比较忙，我可以晚点给您联系。孩子的学习问题您找到合适的机构给孩子稳稳当当参加了学习后，其实您做事业起来也就没有后顾之忧了。这是我个人的见解，您要是xx有空，我再电话联系您” 

1. 没有必要。   
    当家长说这句话的时候，其实我们应该能够换位思考，理解家长，语气缓和沟通，也许是因为   
   A：家长现在忙，随口说的一句话；   
   B：家长反感辅导机构；   
   .......   
   “家长，不是学习没有必要，而是可能现在我打扰到您了，这样，您晚上空了或过几天我再联系您，当然了，给您打电话不是为了让孩子来我们机构补习，只是想看一下我作为咨询师能不能为孩子做些什么，毕竟现在外面的补习机构太多了，您每天也接到这么多的电话，可能您是非常反感这种电话的，但是如果有遇到您认为合适的老师，不妨也可以听听这些老师的建议，为您以后选择辅导机构可能有多一个选择”   
      
   14、我看看，到时候再说吧。   
    “好的家长，希望您有任何的问题随时联系我，另外还有一件事儿，不知道您是想要看看孩子的想法还是想要去了解别的机构多做一下对比呢？您可以大概和我一下，这样的话，我也好了解可能在和您交流的过程中有哪些方面我是忽视的，这样我也更好给您提供建议，当然我并非是想要让您就决定是不是要来我们家补习，我倒是希望您可以多了解，然后多找几家机构是去实地考察一下，以便您做更好的选择，但是如果只是简单通过电话来进行判断这家机构的服务好坏或者师资是否雄厚，那是没有办法判断得出来的，如果您觉得今天我和您的沟通还可以，您可选择周六上午10点抽半个小时的时间，我们见面聊，您看好不好，或者到时候我亲自过去拜访您，方便给个地址我吗？”
2. 现场接待

1、问题：觉得老师讲得好，但是感觉老师调动不了孩子的积极性，老师缺少和学生的互动，孩子觉得每次上课后都很累，所以暂时不续费了。   
 分析：1.孩子累证明孩子上课认真的听了，跟着老师的思路走了，所以才会觉得累。若一节课下来，孩子觉得很轻松没感觉，那一定是没认真。2.跟着老师上了这些课，学习效率学习成绩是否有所改变和提高？一周孩子上几次课，有没有按时来上有没有缺课？课堂的问题以及课后的作业有没有按时按量完成？上课的内容课后有没有及时消化？从接触这一课开始孩子对这一门科目是一个什么样子的状态？家长是否有督促到孩子的学习？3.若以上所有学生都做到了，还是觉得累，不愿意继续学，一定是学生在整个学习过程中没有完全理解，老师讲的精彩，但是学生最后没有完全理解，证明他还是有不懂的地方。。。。 

2、问题：我们孩子已经报过班了，觉得老师讲课讲得不错。   
 分析：作为一名老师讲得好，讲课内容让学生明白听得懂是最基本的。家长我想说一点的是，老师讲得好不是最关键的，主要看孩子成绩是不是有所提高。。。。。   
   
3、问题：孩子在县城上学，半个月才回来一次，回来也就半天时间，孩子没时间，太累了。   
 分析：孩子的学习方法是不是正确？没有有偏科？学习效率高不高？现在不能挤时间心疼孩子的心情可以理解，高三的学生耽误不起，现在辛苦着一年考一个好大学比什么都强。。。。。。   
   
4、问题：高三了学校很紧张作业也很多没有空出来，只有周日半天时间，作业都写不完。   
 分析：1.高三的学生不是每个晚自习都有老师讲课的，若没有老师讲课，只是学生自己学习的话效率高不高？2.一周来一次辅导机构，有专职老师全面辅导总结，为他一个人规划重点讲解效率是千差万别的。3.我们机构所有高三的学生都是利用周末或者平时抽一次晚自习时间来上课的，来这边可以集中一星期的内容在一次课上解决，提升。4.在学校里，每个班65人左右，整体来说老师只能照顾到前10名的学生，一直这样下去的话，说不好听是在害孩子，有些学校的老师会觉得孩子有差距，在学校上升太慢，会主动建议孩子出来报班，快速提高成绩，掌握做题技巧，提高学习效率。   
   
5、问题：我家住附近，这一栋楼好几家辅导机构，我对比对比，我看别家比你们价钱便宜得多。   
   
分析：1.（轻描淡写）的说一下。表达他们和我们不在一个档次，不管是教学质量还是后期服务。一分价钱一分货。。。。

# 签约

1. 家长最关心的就是有没有优惠（一定要主动向对方提起优惠）

“您看，我们现在这里有个优惠活动，前50报名的可以享受8折优惠（50~120可以享受9折优惠），我这里可以给您做个折扣，您看看怎么样？”

1. 家长不清楚具体的合同可做大概的介绍，着重的给家长读一下违约责任一栏，强调我们的退款规定与提前解除合同的责任

问题：我孩子上一半就不想来上了，如何退费？

分析：家长，我们现在说一遍这种情，希望您认真听，以免后面带来不必要的麻烦，我们这里第一节课是可以免费试听的，如果您的孩子在第一次上课前有任何问题， 直接与课程顾问联系，若后面不来上课是可以退费的，其余半途走了不来上课的是一律不退费的”

3、这时候家长估计不是特别的放心将孩子领来我们这里，这时候我们可以起身领带家长参观我们的教学环境，为家长解说一下的门这边，让家长放心

# 四、建档、交档、后期配合

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

1. 建立电子版的档案，将学生后期的学习情况，学习状况统计起来做分析，反馈教学情况完善我们内部的教学方法，方案等
2. 定期了解学管师与家长沟通情况、 辅导是否稳定，做好记录，并登记于电子版上
3. 定期了解学生的上课情况，做好跟踪
4. 根据完善我们的档案我们可以追踪学生的状况，以便于我们后期分析做回访

# 五、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

3、定期做跟踪，必要时可以登门拜访

1. 未签约
2. 交档
3. 后期配合