**员工培训**

1. 咨询前后注意的细节
2. 听：

听的时候要注意表现出耐心、专注、关注：最好不要中断对方的讲话，其中要有点头、微笑，嗯、啊等简单的动作语言表示你的关注并表达你的见解；听后一定要表达你的态度和感受，但要注意千万别因此而被家长牵着鼻子走。

1. 说：

说话的时候要正视对方，表现出你的亲切、专注和尊重，注意是亲切而非暧昧（太黏太腻，尤其是男咨询师或对豪爽的家长），专注而非目不转睛让人不自在，尊重而非过分的抬高对方，太尊重家长他就不尊重你了；说话的时候不要太神乎其神，更真实的东西更容易让家长接受，也为之后自己的工作做好铺垫，说话要有气势：你的气势来自于你的专业，你的说话内容而非形式，说话要注意节奏和长短，过长了言多易失，过少了也许不能全面的表达。说话的速度和音量要视现场的气氛和需要而有变化。

1. 气：

在家长面前要气色好，你的气色往往跟精干有关。另外要注意观察对方的气色：尤其是谈到钱等敏感话题的时候。最后就是你要有气度、有风度，不要跟家长计较。

1. 写：

写合同的时候要注意不要“埋头苦干”，要边写边与家长交流，一方面让家长觉得你不是很心急，另一方面也可以分散对方对协议的过分关注，还有就是打电话的时候记录情况的时候一定要比较清晰有条理，再就是咨询的时候也尽可能把你的记录写好写有条理和概括性，最后就是写合同要很确定的情况下写，要不后面问题比较难处理

1. 衣

衣着方面主要是端庄、清洁，整齐，像不要挽着袖子，衣服没有塞好

1. 走

在引导家长参观的时候你要侧身走在前面，你是“导游”更可以对突发事件进行解释和处理，家长来的时候你要走在家长的平行路线用手指引家长到达你指定的位置，这样方便观察家长又让家长感觉平等而亲切。送家长走的时候最好送到电梯口或门口，签约的不让家长感觉我一签了就冷落了他，没签的这是最后做工作的机会。

1. 访

回访的频率要特别注意，要视时间和时机，不要太过频繁让家长觉得反感，也不要太少让家长觉得不够关注而走掉；每次回访都要给到家长东西，也不是每天问他什么时间来签单，回访最好让家长学生一起来。每次回访都要给下次回访埋下伏笔。

1. 记

记下在校学生的点点滴滴，为老学员也为新的市场。

1. 跟

主要是要跟进后期的情况，尤其是新咨询师学生不是很多的时候，可以提升自己与孩子交流的能力和更多的了解孩子的特点，也有机会创造新的机会。跟未签约单也跟老单。

1. 结

要经常的去总结自己的体会，理论来源于实践，是成长的需要。

1. 话术
2. 招生话术

询问学生情况，填写电话信息登记表，引导家长谈孩子：

1. 您好，家长。你是想给咨询辅导学习的事情是吧？请问您孩子叫什么名字？几年级？是男孩还是女孩？哪个中学念书
2. 哦，这个中学还是挺不错的，是孩子自己考的还是您自主择校上的？自己考上的啊？那您孩子也应该下了不少功夫。现在学习有什么困难呢？给该中学一个简单的评价，适当夸奖或者激发其危机感。
3. 您孩子最近月考成绩怎么样？您有帮孩子总结一下是什么原因吗？、
4. 他们班一共多少人？您孩子这次排多少名？他们年纪一共多少人？您的孩子能排多少名？以前情况怎样？最好到多少？
5. 您以前给孩子请过家教？是一线老师还是大学生？一周辅导多少时间？具体给孩子怎么辅导的？辅导效果您觉得怎么样？帮他分析一下原因
6. 您想给孩子提供什么样的帮助以及达到什么样的目的？
7. 我们的补习有两种（班课和一对一），引入公司介绍。
8. 介绍我们课程特色和优势

分析孩子问题：

1. 贪玩，自制力差：谁都有自制力差的时候，这不是您孩子一个人的问题，具体有这么几个办法您不妨试试：

与孩子沟通学习的重要性，明确学习对自身未来发展的意义；

给孩子规定好具体玩的时间，而且一定坚持放在完成学习任务之后；

让孩子自己跟自己比，昨天坚持40分钟，今天能不能比昨天多坚持10分钟......；

举出实例，提出切实可行的方案

1. 有畏难心理：这是孩子自信心不足又缺乏成就感激励的一种过早自我否定的表现，可能不爱问老师问题，碰到难题不想做，或者又钻不进去。有这么几个办法可以试试：

避免给孩子过早的正面或负面的评价，帮助其树立勇敢和责任心；

具体给孩子提出两到三种解决方案让孩子自己选择并教会孩子为结果负责；

多给孩子创造参与竞争的机会，并且让孩子感受到您对他的支持和鼓励

1. 粗心马虎，非智力失分多：粗心马虎不是您孩子一个人的问题，有这么几点关键：

还是是否对每一次考试有足够重视；孩子一般对大考重视，您就不用太嘱咐；而通常孩子对小考不重视，应该从这方面多下功夫；

孩子粗心的毛病反应出对基础知识不够扎实；理科是否注重定义、定理、公式的理解记忆；

1. 学习没兴趣：孩子是对各科学业都没兴趣还是只是偏科？孩子不可能是做什么事情都没兴趣吧？平时孩子对什么比较感兴趣呢？如果沉迷于游戏和网络，是应该杜绝，但是如果对某些某些学科不感兴趣，那一定有更深层次的原因。要强调学习的重要性，带出去看看。
2. 学习不主动，您之所以觉得孩子不主动主要看到他都有哪些表现了？是不是学习仅限于听讲和完成家庭作业了？他不知道为什么而学，所以学习起来才觉得没有动力。
3. 学习不得法：您觉得孩子学习习惯中哪些方法不对？预习、听讲、写作业、复习、做课外题，具体到个别环节。每一个环节都可以很有质量。您孩子是否都做到了？有哪些做不到我们还是跟您的孩子当面聊。
4. 学习很不错：您孩子学习挺不错的，您可真幸运。我相信您在教育孩子方面一定省了不少心。那您这次来是想给孩子提供什么样的帮助呢？还希望孩子更上一层楼吧？所以对于您孩子这样的层次，我们就要充分挖掘他的潜力。
5. 学习偏科：学习偏科，一方面反映出孩子思想上还不够成熟，学习凭兴趣和个人爱好，另一方面也反映出人逃避人弱点的本性。他考分越低的科目越没有自信，越不想下功夫，于是考分又越低。相反分数越高的科目越有自信，可能学习起来花的时间也越多。所以无非不是良性循环就是恶性循环。可打破恶性循环的突破口在哪呢？恰恰就在于孩子自身。所以要先做他的思想工作让他认识到只有勇气面对自己的弱点和困难，才是真正治标又治本的办法。然后我们帮助他在基础薄弱的方面重点下功夫，等到他先下一些功夫，看到自己有几分提高，他才会更有信心下更多的功夫。
6. 有逆反心理：有逆反心理这不是您孩子一个人的问题。这个年龄段的孩子多多少少都会有自己的一些想法。您的话也可能不是很愿意听，相信他已经听了不知道多少遍了，已经触动不了他的心弦了。您把他带来我们跟他沟通，我们有足够的办法让孩子提高学习效率改进学习方法。
7. 各科目分析：

数理化：不爱动手练笔，这个习惯可不是很好。俗话说“拳不离手，曲不离口”。理科的东西题量不能保证是不可能做到熟能生巧举一反三的。我相信家庭作业您孩子一定还是能完成的。完成家庭作业之外，他可能并不知道究竟该怎么写，做些什么事情，所以您才老见他拿本书在看，光看不练。您把他带来我们跟他沟通这方面的问题，看他究竟是什么原因。

1. 对老师或同学的喜好：

第一，您得让孩子认识到，学习不是为老师而学，而是为自己而学；第二，人无完人，您孩子觉得老师不好，即使全班同学觉得老师不好，可是您孩子不是班里第一。我相信真正班里第一也不会老师不好就不学了。所以他自己一定还有值得改善的地方。还有就是去适应一个自己不喜欢的人对自己也是很大的提升，为自己以后出社会有一定的好处。

1. 介绍服务
2. 服务内容及目的：

目前我们的辅导有两种，一种是班课，一种是一对一。班课适合那种能跟上大部队的同学。而一对一家教是通过我们跟您签订协议的方式来合作，给像您这样有条件的家庭提供一套完全私人化的家庭教育服务体系，作为学校教育的有益补充，我们能够保证孩子的学习效果。

班课基本上是一周四小时：分两次授课，每次两个小时。目的是帮助孩子消化周一至周五的功课，帮助其总结归纳，还有一些拔高知识的传授。对孩子薄弱的科目在授课计划的课时分配上有所侧重。安排布置的预习任务，教会孩子有效率地学习。老师也会摸清孩子知识的重难点知识的掌握，针对学生的具体问题系统辅导。最终达到学生对学校所授知识的良好掌握和消化。所有的辅导书和参考资料我们给配：不要盲目买参考书，一学期各科从头到尾吃透一本参考书就够了。千万忌讳这里摸一点、那里动一下，最后简单的懒得做，难的又不会做，没有任何作用.....

每周都会发学生每周学习汇报卡，方便家长及时了解孩子在我校的学习情况，每月一次月考：孩子做完之后我们要进行批改，之后给您书面的试卷分析报告、详细分析及答案、包括今后辅导方向的改进和调整意见、都会送到您手中。这样您每个月看到孩子的的确确有进步，分数名次都有提高，我们才更有信心坚持合作下去。同时每月月考的分数我们会做一个统计分析数据表，让您看到孩子的提高和上升。