**第一条：日常工作细则**

（1）主要负责咨询电话的接听，来访家长的接待，咨询及签约工作。上班时间严禁串岗，脱岗、聊天、接听电话要即时，电话铃声不应超过三声，拿起电话应说：您好，XX教育（家教），待家长自报家门后，应主动转入和家长交流学生话题，做好记录，电话记录应包括：学生（家长）姓名、学校、年级、家庭地址、联系电话及学习情况，需辅导的科目，信息来源等。

（2）回访电话要即时，当天的电话，最好当天邀约家长前来咨询，若需要考虑或商量，应在第二天进行回访，若次日休息，第三天必须回访，并做好回访记录。每周五应将一周来所有的电话再次进行回访，确定好已预约家长的具体时间，并交给咨询主管汇总。

（3）对于已预约但未前来的咨询的家长，应在预约日当天进行电话回访，询问其原因，并确定新的咨询时间。

（4）对于曾经电话咨询，但未邀约或签约成功的家长，间断性的回访最低不少于三次（或更多），回访时间应恰当，如月考或期中期末之后，或平时晚上。

**第二条：新单子工作细则**

（1）协议签定，交足定金后，应详细填写学生信息表，对学生状况应进行分析概括，选派教师要求及辅导建议，首课时间、缴费情况等都应详细填写并交待于班主任及分派部。

（2）协议签定未交足全款的，应在签约当时确定收余款日期。在签约过程中，不得对家长有不切实际的承诺，若因此造成退单，将扣出咨询师的提成。

（3）若签约之后又删减课时，应在第一时间告诉班主任，以免上超课时，造成损失。

（4）选派好辅导老师后要配合班主任进行面试，介绍学生情况及辅导要求。

（5）协议签定交足全款后一个月内咨询师应主动和家长联系不少于三次。即选好老师确认试讲时一次，试讲之后询问情况时一次，辅导进行二周后一次。

（6）签定协议应使用委托辅导须知，咨询师不得任意删改或添加附加条款，一经发现，应扣除咨询师提成。

**第三条：收费**

（1）填写收据要规范，应清楚写明定金或辅导费，并注明单价及课时数；

（2）收费后应将黄票交给教务主管统一分配，妥善保管；