|  |  |
| --- | --- |
| 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 | 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领航教育。 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 | 1. 与学生沟通时， 初步了解学生学习特点及表现，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 | 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 | 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 |