

课程顾问工作流程

WWW.AIXUEXI.COM

成就名师 老师好好

课程顾问工作流程—接待

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
JD1	接听电话	<ul style="list-style-type: none"> ● 接起电话 ● 礼貌问候 ● 通话过程 ● 结束语 	<p>---接听电话要在三声之内</p> <p>---您好，高思教育**校区，请问有什么可以帮您？</p> <p>---业务咨询电话：根据家长咨询需求进行解答，需要系统查询时应说“请稍等”，查询完毕应说“抱歉让您久等了”，若当场不能解决，留下家长联系方式，并在和家长约定的时间内回复；</p> <p>---找人寻物电话：如所找的人在现场，应说“请稍等”，找被找人接电话。如所找人不在现场，应说“抱歉，他现在不在，您方便留下您的联系方式吗？稍后给您回电”。如为寻物电话，详细记录丢失物品特征、丢失时间、地点等，并留下家长联系方式，稍后回复。</p> <p>---请问还有什么可以帮您？感谢来电，家长再见。</p>
JD2	现场接待	<ul style="list-style-type: none"> ● 起身迎接 ● 主动问候 ● 查询解说 ● 办理业务 ● 礼貌道别 ● 整理资料 	<p>---家长距离前台“三米”时起身，微笑服务；</p> <p>---家长您好，请问有什么可以帮您？</p> <p>---根据家长需求帮家长系统查询、答疑解惑；</p> <p>---核实家长信息，帮家长办理业务；</p> <p>---请问您还需要办理其他业务吗？---家长再见，您慢走（起身）；</p> <p>---将给家长咨询时用到的资料摆放整齐。</p>

课程顾问工作流程—业务办理

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
Y1	报名	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解需求 ● 查询班级 ● 询问学员信息 ● 核实信息 ● 双手收费 ● 打印听课证并说明退转班制度 ● 双手递证 ● 推荐业务递资料 ● 礼貌道别 ● 整理资料 	<p>---根据家长时间、地点、老师等要求帮家长确定班级；</p> <p>---询问学员信息：您好家长，请问孩子叫什么名字（也可用电话、生日查询）？</p> <p>---家长您好，再次跟您核实一下信息，您孩子叫**，手机号为**，您报的是**老师**时间段*在**校区上课的**班，共收您**钱；</p> <p>---需要唱收唱付；</p> <p>---总课次第一次课为试听课，三分之二课次以前可以退费，可以调三次课转两次班；</p> <p>---双手递证时让家长核实信息并在背面签字；</p> <p>---主动推荐家长报名其他科目，提高学科复制率；</p> <p>---家长再见，您慢走（起身）</p> <p>---将给家长咨询时用到的资料摆放整齐。</p>

课程顾问工作流程—业务办理（II）

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
Y2	转班	<ul style="list-style-type: none"> ● 微笑服务，了解需求 ● 询问学员信息，确定要转的班级 ● 查询目标班级 ● 核实学员信息及新班级信息，然后转入 ● 若存在差价，多退少补 ● 打印听课证 ● 双手递证 ● 礼貌道别 ● 整理资料 	<p>---转班产生差额退费时，按照原支付方式退费</p> <p>---双手递证时让家长核实信息并在背面签字</p> <p>---家长再见，您慢走（起身）</p> <p>---将给家长咨询时用到的资料摆放整齐。</p>
Y3	调课	<ul style="list-style-type: none"> ● 微笑服务，了解需求 ● 询问学员信息，确定需要调课的课次 ● 查询可调入的目标班，并核实课节内容是否一致 ● 操作调课 ● 打印调课单 ● 双手递调课单 ● 礼貌道别 ● 整理资料 	<p>---暑寒假过期课次可在系统中操作补课</p> <p>---调课仅限同科目、同班</p>

课程顾问工作流程—业务办理（Ⅲ）

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
Y4	退费	<ul style="list-style-type: none"> ● 微笑服务，了解需求 ● 收取需要退班的听课证，并询问家长退班原因 ● 挽留退费 ● 操作退费，核实缴费方式、应退金额 ● 打印退费单，并让家长签字 ● 将粉联及未签字 POS 单订一起双手递给家长，白联与签字的 POS 单和听课证钉在一起存档 ● 礼貌道别 ● 整理资料 	<p>---退班原因要询问详细，分析家长退费的真实原因；</p> <p>---帮家长查看是否有其他班次适合，尽量挽留退费；</p> <p>---退费时按照原支付方式退费；</p> <p>---退费时若家长未带银行卡或未带 POS 单且查询不到易宝参考号，则选择财务退；</p> <p>---说明退费日期，正常刷卡退费周期为 15 个工作日，财务退周期为 20 个工作日。</p>
Y5	杯赛	<ul style="list-style-type: none"> ● 接收杯赛报名的邮件 ● 根据邮件打印报名通知、报名登记表等 ● 帮家长登记报名并收费 ● 录入电子版报名登记表 ● 将电子版登记表在规定截止日期前发送至相关部门邮箱 ● 将纸质版登记表复印件、报名费用整理好在规定截止时间前交至相关部门 	

课程顾问工作流程—业务办理（IV）

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
Y6	发票	<p>申请：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 查看家长听课证，自缴费之日起 1 年内均可开发票 ● 让家长在发票登记表上登记所开发票的抬头、金额、班级编码、联系方式 ● 在已登记开发票的听课证上盖“已申请发票”章，并在系统听课证管理中点击申请发票按钮 ● 双手归还听课证 ● 礼貌道别 ● 整理资料 <p>开具：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 若本校区有税控机，每周四开具上周登记的发票 ● 若本校区没有税控机，每周五下班前寻求其他校区帮忙开具，次周周二取回 ● 在系统发票管理中将该发票状态改为“已打印” <p>领取：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 询问发票抬头，找寻发票 ● 将发票双手交给家长，并让其签字 ● 在听课证上盖“已领取发票”章 ● 双手归还听课证 ● 礼貌道别 	<p>---发票内容只能为：培训费</p> <p>---登记发票时提醒家长一周后来领取</p> <p>---退费时需归还发票，若已报销或已刮奖，则需扣除 5.5% 税费（在退费界面选择“已打印发票”按钮，系统自动扣税）</p>

课程顾问工作流程—投诉处理

工作编号	工作事项	操作步骤	提示
T	处理流程	<ul style="list-style-type: none"> ● 认真倾听 ● 先处理心情，再处理事情 ● 表达谢意，真诚道歉 ● 立即重述认同，拉近彼此距离 ● 做出承诺，立刻改进 ● 放低身段，虚心请教 ● 善始善终，完美结局 	<p>---认真倾听家长投诉事因，认真记录，适时表达谢意、真诚道歉、重述并认同家长观点，严禁与投诉家长发生肢体或语言冲突</p> <p>---先安抚家长心情，请家长到办公室或无人教室（远离前台或无人区域），与学生、家长隔离开</p> <p>---感谢家长及时提出的意见和建议，同时对我们给家长造成的不便表示道歉</p> <p>---表示家长提出的建议和意见很及时很有道理，与家长达成共识</p> <p>---向家长表示家长提出的意见和建议我们很重视，也一定会及时向上反映，尽快解决</p> <p>---遇到家长直接提出改进意见和建议的，要虚心接受</p> <p>---分析清楚投诉内容后，能自己解决的，要及时解决，不能推诿。不能及时解决的，要将投诉情况反馈主管及相关部门负责人，并跟进解决</p>



扫码关注爱学习