

目录

开业筹备篇

一、	市场调查	-----	1
二、	法律事务	-----	2
三、	核准校址	-----	8
四、	装修手册	-----	10
五、	开办的最低要求	-----	21
六、	附件	-----	25

1) (个人) 智适应教育加盟申请表

2) (公司或机构) 智适应教育加盟申请表

3) 智适应市场调查表

4) 智适应教材优势简介

5) 办学许可证申请书

6) 办学章程样稿

7) 房屋租赁协议样稿

8) 开业筹备清单

9) 同业竞争调查分析表 (一)、(二)





运营管理篇

一、	CRM 系统	46
	1) 智适应 CRM	
	2) CRM 应用	
二、	财务系统	47
	1) 财务管理	47
	①财务管理总则	
	②财务工作管理	
	③财务部人员工作职责分工	
	④出纳业务处理准则	
	⑤费用支出管理制度	
	⑥会计档案管理	
	⑦财务奖惩制度	
	2) 预算、决算管理	53
	①预算、决算管理制度	
	②学校各部门财务预算表	
	3) 附件	56
	①财务常用表格一	
	②财务常用表格二	
三、	人力资源系统	61
	1) 人力资源系统综述	61





①系统介绍

②总体框架

③人力资源管理各级权限

④人力资源部主要工作内容

⑤人力资源规划

⑥人力资源管理制度

2) 人才引进 ----- 100

①招聘岗位人员标准

②招聘流程

③招聘原则

④招聘制度

⑤面试管理制度

⑥招聘考核办法

⑦任用

⑧入职报到

⑨招聘工作总结

3) 人员在职调动 ----- 115

4) 人员离职 ----- 116

5) 绩效考核 ----- 118

①绩效考核操作

A: 绩效考核概述



B: 人员绩效考核的实施

②绩效考核打分表格

A: 行政人员绩效

- a 机要档案员考核
- b 人力资源培训专员考核
- c 人力资源招聘专员考核
- d 外事专员考核
- e 行政文员考核

B: 宣传人员考核

a 宣传考核细则

b 宣传员考核表

c: 主管考核

a 分校主管考核细则

- b 分校主管月考核表
- c 教务对主管评议表
- d 宣传员人对主管评议表
- e 员工对主管评议表

D: 咨询人员考核

a 分校咨询人员考核评分细则

b 咨询人员考核表

E: 策划主管考核表





F: 教务部人员考核细则

G: 少儿部主管考核细则

H: 总务绩效考核

6) 职业发展规划 ----- 163

7) 员工提案 ----- 164

8) 员工内部培训 ----- 166

①培训课程表示例

A: 主管培训计划示例

B: 咨询培训计划示例

②培训与开发

③培训纪律

9) 薪金福利 ----- 170

①薪资体系

②福利

10) 人力资源常用表格汇总 ----- 175

四、 行政管理系统 -----187

1) 学校总部管理机制 ----- 187

①学校组织架构

②各部门职责

A: 校长岗位职责说明书



B: 副校长或主管岗位职责说明书

C: 财务部岗位职责说明书

D: 人力资源部岗位职责说明书

E: 行政部岗位职责说明书

F: 市场部岗位职责说明书

G: 销售部岗位职责说明书

H: 教务部岗位职责说明书

I: 总务部岗位职责说明书

③各项规定制度汇编

④行政常用表格汇编

2) 分校日常工作管理 -----252

①分校校长或主管综述

A: 分校主管或校长工作职责

B: 分校主管的作用

C: 分校主管应具备的基本条件

D: 分校主管的作业流程

E: 分校主管应执行的两项基本任务

F: 分校主管的十大工作内容

G: 分校主管交接单

H: 分校管理细则

②分校成本控制



A: 分校财务工作的重要性

B: 学校损耗的管理

③分校教务管理

A: 分校教务管理制度

B: 分校行政人员日常教务工作

C: 教师日常教务工作

D: 分校对教师的教学监督

E: 教室排班表

F: 分校续班工作流程

G: 分校教师工资预提

H: 学生分布情况的调查

I: 分校家长会模式

④分校宣传管理

A: 分校宣传工作的意义

B: 分校常用的宣传方式

C: 分校宣传员的管理

D: 临时宣传员培训项目

⑤分校对员工的管理

A: 分校基本定员

B: 分校人员排班表

C: 对咨询员工的在岗培训



D: 对咨询员工的宣传培训内容

⑥分校对学员的管理

A: 学员报名须知

B: 学员忠诚度的体现

C: 学员流失的预防

D: 学员纪律

E: 学员福利

⑦分校环境管理

A: 校园文化的建设

B: 分校环境卫生

C: 分校卫生标准

⑧分校安全管理

A: 安全及保安

B: 安全目标责任书

C: 学员安全须知

D: 消防安全管理

E: 停电事故的处理

⑨分校续班管理

《续班作业指导书》

⑩分校转学、退费管理

A: 关于转学的规定



B: 关于退费的处理

五、	销售接待系统	-----311
	1) 前台工作综述	----- 311
	①前台工作时间	
	②前台工作职责	
	③前台基本素质要求	
	④前台接待礼仪	
	⑤前台行为规范	
	⑥学员六种报名行为	
	2) 前台工作	-----320
	①电话咨询	
	②来访咨询	
	A:成人来访	
	B:家长带学生来访	
	③各类表格的填写	
	④前台财务交接	
	⑤前台测试流程图	
	⑥前台接待流程图	
	⑦前台日常工作流程	
	⑧前台收费财务流程图	





⑨ 前台学员档案管理流程图

⑩ 前台咨询技巧

11 学员档案及文件管理

3) 前台常用表格 ----- 341

① A 类表格

② B 类表格

③ C 类表格

4) 前台常见问题 ----- 360

5) 前台投诉 ----- 362

① 电话投诉处理

② 来访投诉处理

③ 投诉处理原则及善后

六、教学管理系统 ----- 365

1) 教学体系 ----- 365

① 智适应系统分析

智适应系统特色剖析

2) 教学管理 ----- 367

① 新教师须知

② 公开课教师要求

③ 第一节课流程





④教师授课金科玉律

⑤教师提问技巧

⑥零起步授课流程

⑦教学流程 1

⑧教学流程 2

⑨续班

3) 教师管理 ----- 369

①教师职业筹划

②新教师面试

③教师培训

A: 智适应教育初级教师培训课程表 T-4

B: 教师培训纪律

④教师十大标准五大技能

⑤教师行政制度

⑥教师管理制度

⑦专职教师管理

⑧教师考核

A: 新入职教师考核

a: 平时考查

b: 总考核

B: 试用期教师的考核



教师常规管理

- 1) 教师行为规范
- 2) 交接班登记表
- 3) 听课记录表
- 4) 课堂教学教师互评表
- 5) 教案检查表
- 6) 学生对教师课堂教学反馈表

教师聘用

- 1) 招聘规范
- 2) 高效管理教师的三样武器

教师薪酬与考核

教师培训

4) 教研开发 ----- 487

- ①教研部职责
- ②教研会制度
- ③教研成果
- ④教研组项目开发

5) 教学技术支持体系 ----- 490

- ①智适应 18 种教学法
- ②八大智能
- ③教学新思维





①教务部概述

A:教务部职责

B:教务部主管职责

②: 教务部工作实务

A:教务部工作流程

B: 课程设置

C: 教学班建档

D: 开课引导

E: 授课管理

F: 开班要求

G: 开课注意事项

H: 教务周志的填报

I: 投诉及缺课

J: 突发事件

K: 结课

L: 考试

M: 教师档案管理

N: 教具管理

O: 资料借阅

P: 教务部每月工作流程



Q: 内部员工听课管理

R: 报名须知

S: 电话卡的发放管理

③: 学生员调查

A: 意见调查表

B: 中学生意见调查表

④: 教务表格文件

A: 教师流动听课表

B: 开课认可表

C: 成绩通知单

D: 教务班级档案

7) 教务长培训 ----- 548

《如何成为一名合格教务长》

七、市场运营系统 -----594

1) 市场策划 -----594

① 策划综述

② 策划案例

③ 西方主要节日

2) 市场运营 -----609

① 市场部综述



A: 分校市场组织结构图

B: 市场部门的主要工作

C: 市场部任务

D: 市场部目标

E: 市场计划

F: 市场工作规章

G: 市场部会议

②市场部人员及管理

A: 市场部经理

a: 市场经理的选聘与培训

b: 市场经理的职责

B: 市场员工

a: 市场人员职责

● 场专员的职责

● 市场人员评估

● 分校宣传主管职责

b: 市场人员培训

● 市场人员的甄选与培训市场人员评估

● 市场人员培训

● 市场人员培训日程

c: 临时人员



- 临时宣传人员的管理
- 临时市场宣传人员的奖罚
- 临时宣传人员纪律

③ 市场调查评估

- A: 市场调查
- B: 市场调研表
- C: 市场评估

④ 市场财务工作

- A: 市场预算的制定
- B: 市场费用支出评估表
- C: 定价调价和折扣
- D: 市场宣传成本的控制
- E: 市场费用支出申请表
- F: 市场费用报帐流程

⑤ 媒介广告的选择与应用

- A: 媒介广告的选择与应用
- B: 传单
- C: 条幅
- D: 海报
- E: 校报
- F: 门头广告



G: 车体广告

H: 写真喷绘 KT 板

I: 坐点咨询

J: 校园广播

K: 报纸

L: 电视台

M: 电台

N: 网络

O: 纪念品

⑥ 市场活动

A: 校内市场营销活动及市场工具

B: 校外推广渠道的建立及主要推广活动

C: 促销

D: 人员销售

E: 市场推广

F: 公关活动

⑦ 某市场运作示例

八、售后增值服务系统 ----- 666

1) 内部班 ----- 666

2) 双响炮 ----- 666





3) 夏令营 ----- 667

①夏令营方案

②夏令营日程

③给家长的一封信

④夏令营须知

⑤夏令营问答

4) 积分制度 ----- 672

5) 口语大赛 ----- 675

九、案例库 ----- 681

1) 财务案例 ----- 681

①财产管理案例

②财务管理案例

2) 大型活动案例 ----- 689

3) 分校管理 ----- 689

①对下属的管理

②分校人员形象

③内部文化

④前台的调整能力

⑤如何做好一个分校主管

⑥新建分校的头三脚





⑦ 疑难问题

4) 家长会案例 ----- 702

① 成功的家长会

② 失败的家长会

5) 教务案例 ----- 706

6) 市场、推广 ----- 716

7) 行政案例 ----- 717

8) 续班 ----- 723

① 续班经验总结

② 续班案例总结

9) 宣传 ----- 729

① 传单、条幅

② 宣传管理案例

③ 运用周边中小学做好招生工作

十、校长论道 ----- 736

第一篇：独特卖点，生源滚滚来

第二篇：鱼塘借力，轻松招生

第三篇：将教师打造成超人

第四篇：学校品牌的运作

第五篇：会议营销实操方案

第六篇：招生“梦之队”完美打造五步曲

第七篇：学校文化建设

第八篇：招生团队建设

