#### 咨询部需求调研

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 上门学生来校参观的整个流程 | | |
| **调查方式：** | □访谈 □电话 □邮件 ☑即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 信息部办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉 | | |
| **调研内容：** | 1学生上门的整个流程? | | |
| **取得的原始材料：** | 一:学生上门的整个流程  步骤一:提前群里上报人数，预计到达时间（9:00-10:00）{形式:XX地区XX个男生，XX个女生，工作人员XX人，共计XX人，是否需要当天安排住宿}。  步骤二:食堂就餐完，带入教学楼（根据到达时间）。  步骤三:参观教学楼。  步骤四:填写上门登记表（根据到达时间）。  步骤五:观看学校宣传视频及软件相关视频（14:30-15:00）。  步骤六:户外拓展活动（15:00-16:00）。  步骤七:市场老师安排自由活动（17:00-22:00前）。  步骤八:第二天杨校带校园参观（8:00-8:30）。  步骤九:考试（酌情）（9:00-9-20）。  步骤十:讲座及学生项目展示（9:00-11:00）。  步骤十一:3D电影体验（等待的学生）。  步骤十二:当面咨询（11:00左右开始）。  步骤十三:市场部与咨询部及时反馈信息（学生到达后）。  步骤十四:当天回访学生（19:00-22:00）。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 上门学生到访接待 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 咨询主管办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉 | | |
| **调研内容：** | 上门学生到访接待的流程？ | | |
| **取得的原始材料：** | 一:上门学生到访接待的流程  1.1咨询前的接待  步骤一:咨询助理确定市场老师、统计上门人员数量、确定到达时间。  步骤二:咨询助理报备给食堂。  步骤三:如果人数有15个人左右就安排讲座。  步骤四:确定好讲座时间、地点、联系讲座人。  步骤五:通知市场人员。  步骤六:咨询助理安排学生填写登记表。  步骤七:咨询助理主持，开始讲座（讲座期间咨询主任进行分量）。  步骤八: 讲座结束后咨询助理带学生进行咨询。  1.2咨询中的接待  步骤一:到咨询主任指派的咨询师的咨询室进行咨询。  1.3咨询后的接待  步骤一:咨询结束后联系食堂进行就餐（根据到达时间来定，如果到达时间已晚，则会先安排吃饭后进行登记咨询）。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 数据备案 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 咨询前台 | | |
| **参加人员：** | 王丹 | | |
| **调研内容：** | 1数据备案有哪些种类?  2数据的内容？  3数据备案的流程? | | |
| **取得的原始材料：** | 一:数据备案的流程  1.1如果是上门人员数据备案  步骤一:上门人员填写资料。  步骤二:将填写的资料交由咨询主任分量。  步骤三:咨询主任指派咨询师。  步骤四:在咨询师那里咨询完之后，将资料录入电脑。  1.2如果是由市场部直接发excel数据资料  步骤一:对excle数据资料格式进行查看。  步骤二:格式无误后录入电脑。  1.3一些由老师、校办、学生等推荐过来的人员资料  步骤一:到已有数据中查看是否有该推荐人员。  步骤二:如果没有，就有录入电脑。  二:数据备案的种类:口碑（在职员工）、市场、代理、自主(学员自主上门、未有任何人推荐)。  三:数据内容  1.1由市场部老师带学生上门登记信息  登记日期、姓名、性别、出生年月、手机号码、家庭电话、QQ、E-mail、  家庭住址、目前状况（在读、应届毕业生、在职、待业）、受教育的程度（初中、高中、中专、职高、专科、本科以上）、在读或毕业学校、  毕业时间、专业、您是由哪种渠道了解我们学校信息的（报纸、广告牌、网站、宣传单、讲座、通知书、亲戚、朋友、硅谷学生、硅谷老师、户外招生咨询点、其他）、你之前有过电话询问吗(是、否)、请选择你感兴趣的专业（软件开发、艺术设计、机械类专业、管理营销类、医药护理、其他）、备注。  1.2由市场部老师发的excle文档数据  姓名、性别、电话、QQ、年龄、学校、区域、信息来源、咨询师、市场专员、学历、关联人、备注。  1.3其他  姓名、电话、推荐人。  注意:  \*excle中的姓名、电话不能重复。  \*录入数据信息是由咨询主任、咨询助理完成的。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 安排讲座 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 咨询前台、咨询办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉、王丹 | | |
| **调研内容：** | 1安排讲座的流程？  2讲座人有哪些？ | | |
| **取得的原始材料：** | 一:安排讲座的流程  步骤一: 确定市场老师。  步骤二: 确定到达时间。  步骤三:确定讲座时间、地点。  步骤四:联系讲座人。  步骤五:开始讲座。  步骤六:讲座结束后安排咨询。  二:讲座人:校办(例如唐丹)、教学部(例如王湘)、优秀学生。  注意:  \*人数要有十五人左右才能安排讲座。  \*主持人是咨询助理。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 上门学生的转化 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 咨询办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉 | | |
| **调研内容：** | 1上门学生的转化的流程？ | | |
| **取得的原始材料：** | 一:上门学生的转化的流程  步骤一:面试。  步骤二:寒暄 。  步骤三:介绍软件行业。  步骤四:介绍学校。  步骤五:解决问题。  步骤六:勾画蓝图。  步骤七:第一次关单。  步骤八:关单未成功，带参观，解决抗拒点。  步骤九:再次关单。  步骤十:打预防 。  步骤十一:递交资料和送学生出门。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 各部门之间的衔接 | | |
| **调查方式：** | ☑访谈 □电话 □邮件 □即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-15 |
| **调查地点：** | 咨询办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉 | | |
| **调研内容：** | 1衔接了哪些部门？  2衔接的内容？ | | |
| **取得的原始材料：** | 一:衔接的部门:教学部、教质部、市场部、网络部、就业部、后勤部、财务部  二:衔接内容  1.1教学部   1. 讲座。 2. 开班老师分配、安排。   流程:  步骤一:确定开班的主题。  步骤二:反馈给教学部、教质部。  步骤三:确定开班的班主任及技术老师。  步骤四:确定班内人数到齐进行开班典礼。   1. 学生项目展示   两种情况   1. 讲座时将一些优秀的项目进行展示。 2. 将学生的项目在各种宣传资料进行呈现。   1.2教质部   1. 交接报名学生   流程  步骤一:在咨询师的陪同下报名、缴费。  步骤二:由咨询师将已报名学生交给班主任管理。   1. 协同管理报名学生（限期三天）。 2. 带班班主任每日更新进班表发给咨询主任。   1.3市场部   1. 咨询前:沟通了解学生情况。 2. 咨询中:需要市场人员咨询室外面等待，随时解决在咨询中遇到的问题。 3. 咨询后:反馈学生情况及跟踪。   1.4网络部   1. 提供宣传册的设计及咨询室的设计的素材。 2. 提供开班网络宣传的素材。 3. 网络咨询师邀约上门，咨询部进行接待。   1.5后勤部   1. 通知后勤部有多少上门学生在哪个时间点吃饭。   1.6 财务部  a. 咨询师带上门学生缴费  b. 申请预入费（未进班）退费  步骤一:学生填写退费单。  步骤二:由咨询主任签字。  步骤三:交接给财务部。  c. 各种报销（每月奖金报销等）  d. 定期更新报名表给财务  1.7 校办  a. 咨询师请假审批（超过三天的假期、部门主任请假）。  b. 部门申请（培训计划，物质申请，人员薪资等）。  1.8 人事部  a. 提出招聘需求。  b. 请假抄送至人事部。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 咨询主任/咨询师请假流程 | | |
| **调查方式：** | □访谈 □电话 □邮件 ☑即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2016-05-16 |
| **调查地点：** | 信息部办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉、余雪 | | |
| **调研内容：** | 1咨询师请假流程?  2部门主任请假流程？  3 在钉钉请假中填写的请假内容? | | |
| **取得的原始材料：** | 一:咨询师请假流程  步骤一:口头阐述事由至部门主任。  步骤二:经部门主任同意后通过钉钉软件申请请假。  步骤三:填写请假/调休日期及请假/调休事由。  步骤四:发送至部门主任审批。  步骤五:抄送至人力资源部。  二:部门主任请假流程  步骤一:口头阐述事由至主管副校长。  步骤二:经主管副校长同意后通过钉钉软件申请请假。  步骤三:填写请假/调休日期及请假/调休事由。  步骤四:发送至常务副校长、校长审批。  步骤五:抄送至人力资源部。  三:填写的请假内容  请假类型、（年假、事假、病假、调休、产假、陪产假、婚假、列假、丧假）、开始时间、结束时间、时长、请假事由、图片、审核人、抄送人  注意:  \*咨询师请假的日期超过三天由主管副校长审核。  \*请假/调休需提前一天通过钉钉请求。  \*电话请假仅因身体不适等紧急原因。  \*电话请假结束返岗后需在3个工作日内补办钉钉请假手续。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 咨询师内训 | | |
| **调查方式：** | □访谈 □电话 □邮件 ☑即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-16 |
| **调查地点：** | 信息部办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉 | | |
| **调研内容：** | 1咨询师内训流程?  2内训完之后需要考核吗? | | |
| **取得的原始材料：** | 一:咨询师内训流程  步骤一:开会，了解咨询师需求 。  步骤二:咨询主任确定培训内容和安排。  步骤三:咨询主任通知对应主讲人内容和时间，（包括咨询部内部或者其他部门）。  步骤四:提前两天咨询主任统一收取讲课ppt。  步骤五:提前两天确定培训地点。  步骤六:开始培训。  二:内训完之后的一到两天会进行模拟考核（如果考核未通过直接走人，如果通过到人事部哪里办入职手续）。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求标题：** | 向人事部提出招聘需求流程 | | |
| **调查方式：** | □访谈 □电话 □邮件 ☑即时通讯 | | |
| **调查人：** | 唐敏 | **调查时间：** | 2019-05-16 |
| **调查地点：** | 信息部办公室 | | |
| **参加人员：** | 何娉、余雪 | | |
| **调研内容：** | 1人事部提出招聘需求流程？ | | |
| **取得的原始材料：** | 一:人事部提出招聘需求流程  步骤一:咨询部主任拟定《人才需求计划表》。  步骤二:根据实际情况咨询主任提前一个月将《人才需求计划表》交至人事部。 | | |
| **调查人签字：** |  | **客户代表签字：** |  |