

揭秘暑期辅导班

记者
体验

18日上午,在教育局“面对面话环境,心连心促发展”座谈会上,有市民代表提到,各种暑假培训班铺天盖地到处招生,利用假期对孩子进行补课授课,增加了学生和家长的负担,应加强监管。此前也有市民反映,经常会接到不同辅导班的电话。假期未到,辅导班先火,辅导班是如何拿到家长电话的?咨询师又是如何说服家长花大价钱报班的?近日,记者来到南大街一家辅导教育机构,体验教育咨询师的工作,为广大家长们揭示其中的秘密。

一天打400个电话,总有家长动心

记者应聘教育咨询师,体验如何一步步把家长吸引住

本报见习记者 张晶

没出示身份证 应聘为咨询师

近日,记者来到南大街一家辅导教育机构,应聘的岗位是初中语文老师。填写了一张来访人员登记表,连身份证都没有出示,就被获准进去面试。面试官是一名中年女子,她把记者带进了一间咨询室。

面试官:“教学经验有多长时间?”

记者:“没有经验。”

面试官:“教师资格证有吗?”

记者:“没有。”

面试官:“是不是师范生?”

记者:“不是。”

面试官:“从我问的几个问题来讲,你不太适合做老师这个职位。”

记者:“那咱单位还有没有适合我的职位?”

这时,面试官笑着说,“我们这里还招聘学习管理师和教育咨询师,我看你比较伶俐,咨询师这个职位应该适合你。如果干得好,可以从咨询师转成代课老师。待遇方面,一个月基本工资1700元,做成一笔单子会有提成,至于提成多少,需要看你做多大的单子。”面试官说,所谓的单子指的是每位咨询师能拉来几位家长报班,以及每位家长交的课时费多少,课时费越多,提成越多。就这样,记者没出示任何证件,顺利做起了教育咨询师。

上班第一天 照“白单”打电话

记者上班第一天,正好赶上辅导班老师开周会。每位职工都要对自己上一周的工作进行总结,并提出下一周目标。

一名新入职的咨询师告诉记者,自己刚来半个月,一个单子也没做成,算上上门访问的单子也只有三四个,每周给自己定的业绩目标是5000元以上。如果完不成,自己就会失业。

教育咨询师到底是什么性质的工作,记者很茫然。辅导班的张老师一语点醒了记者,教育咨询师的工作,目的只有一个,那就是招生。

开完会不久,辅导班刘老师给每位咨询师发了一张“白单”,满满一张纸上全是电话号码。“按照这些号码打,一个个过滤,把有意向的家长电话填写《潜在学生咨询记录表》。”

记者:“我们不知道对方信息,只有一个电话,这不是盲打吗?”

刘老师:“就是盲打,因为这些号码都没有经过筛选,你不知道电话打过去是老人接,还是年轻人接,所以需要你一个个试。你可能会被对方骂神经病,但是坚持下来就好,总会有家长上门。”

记者:“拨通电话我不知道说什么。”

刘老师:“我们这里有专门的册子,你可以按照上面的套路来。”

记者:“上路”首日打了400个电话,一天下来耳朵嗡嗡响,不停地重复着说了400遍的套路,“您好,我是xx教育中心的老师……”一步步往外套出家长和孩子的信息。

第二天上班,记者担心电话号码会打完,刘老师笑着说:“我这里多得是,打完了过来向我要。”记者第二次拿到的三张“白单”上,右下角标注的页码是185。记者初步推算,一张单子上有将近140个电话,第185张的话,说明这家辅导班至少有20000个烟台市民的联系方式。



一家教育辅导机构“一对一”的教室其实就是小隔间。 本报见习记者 张晶 摄

不熟悉沟通策略,参考“万能手册”

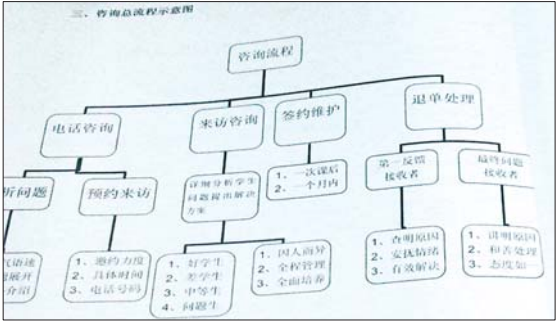
刘老师给记者的“万能手册”上写出各种邀约技巧,只要你能想到的情况,上面应有尽有。

“xx先生/女士,您好,我们是xx教育机构的老师,是专门做一对一辅导的教育中心,请问您家有上中小学的孩子吗?我们可以为您提供一个免费咨询。”记者按照册子上的内容重复。

“我现在正忙着,没空,改天再聊。”部分家长如是说。

“我们知道您现在很忙,但是您要为孩子考虑考虑,孩子的时间是很宝贵的……”

记者接连打了20多个电话,有一半是空号,因为只有电话号码,不了解信息,出洋相的情况不少。有部分电话是年轻人接的,其中还有一位少年,他无奈地说:“我才



为让新人尽快熟悉流程,教育辅导机构会提供一本“万能手册”。 本报见习记者 张晶 摄

十七八岁,哪儿来的孩子?”有的是老年人,“闺女,你说我都六十多岁了,哪儿来那么小的孩子……”

刘老师称,第一次打电话只是一个过滤信息和汇总

信息的过程,只要听出客户稍有意向,就要紧紧追着,试着问孩子的基本情况,然后做一个记录,相当于为这名电话主人建档,作为下一步的“潜在客户”。

重点中学在职老师授课,一天收入二三千 教小学生赚钱少,不少辅导班老师更愿教初高中生

谈到老师工资问题时,南大街这家教育辅导机构的王老师称,辅导小学生的老师要求比较低,因此工资也低。

“小学老师一个月赚1000多元,好的话2000元左右。”王老师说,相比而言,很多老师愿意教初高中学生,因为他们比较好管,拿的课时费差不多是辅导小学生的老师的一倍。

刚开始做辅导老师的小刘

说,她的基本工资是1500元左右,其余的只有提成,第一个月的工资在2000元左右。

随后,记者以为孩子报班为由,联系到烟台二中附近一家辅导班的代课老师,这位老师透露:“现在市面上辅导班宣传的‘一线在职重点中学老师授课’大部分是骗人的,烟台一中、二中的老师不会轻易在外授课。国家明令禁止重点高校

的在职老师在外办班教课,老师不会为了赚几千块钱冒这么大的风险。”

记者:“重点中学在职老师是否有在外授课的现象?”

代课老师:“很多好老师都会在假期赚外快,这些老师大部分都在一个地方集中授课,不会去外面宣扬,家长们私下联系这些老师,不是熟人,老师可能不会收。”

记者:“这样的老师工资一定很高吧?”

代课老师:“那是肯定的,一个高中老师个别辅导学生的话,一小时就要460元,初中生也得380元左右,所以一个老师一天赚2000-3000元没问题。”

记者:“这个价格是怎么定下来的?”

代课老师:“这是行规。”

本报见习记者 张晶

咨询师打电话 老师现场指导

刘老师告诉记者,“白单”上的电话,不能天天打,那样很容易引起家长们的戒备,第一次只要能确定这个号码的主人有孩子,大约上几年级就可以。等过几个月再打,完善信息。这样一轮轮下来,长此以往,家长就会慢慢接受。

咨询师打电话时,辅导班其他老师还会指导。其中一位咨询师打电话时,遇到一位“潜在客户”,家长一直犹豫不定。“不要再犹豫了,这样吧,您上我们这里做个访问,把孩子带来,我们先见见孩子,会有专业老师分析孩子的情况。”

家长称今天没时间,有时间的话明天再来。

这位咨询师刚想作罢,旁边的刘老师扑上去说:“问她,明天上午来还是下午来?”

这名咨询师补问了一句:“上午还是下午?”

家长被逼无奈,说下午过来。

咨询师刚要作罢,刘老师又逼问了一句:“再问她,下午几点?”

咨询师又问:“下午几点能过来?”

这位家长说,两点能过去。

家长邀约上门 谈单能手出马

将家长邀约上门之后,接下来就是谈单的过程。其实所谓的帮孩子分析一下情况,只是一个谈下这笔生意的幌子。帮孩子分析情况的老师并不是专业的心理老师,最初接待家长的老师,一般是谈单能手。

在记者暗访的这家辅导机构,谈单的人不带课,只从事经营管理,这样的人年纪较大,社会阅历丰富,经验充足,面对各种学生和家長能应付自如,关键时刻还能拿自己的例子现身说法。当然,谈单的过程也必然需要围绕孩子的学习,根据孩子的学习情况,分成优生、中等生、差生和问题生来制定不同的应对策略,目的只有一个,让家长认可这家辅导班。

等到家长彻底决定报班之后,辅导机构才让相应的老师过来与孩子及家長接洽。这样,一个单子就完成了。