

通过挫折不断强大自己

管理人物:解芸 加成南京咨询有限公司经理



上榜理由: 她,见证了南京留学中介市场的发展、繁荣过程;她,带领了知名外资出国服务机构——加成南京咨询有限公司的留学部团队8年,同时为南京留学中介行业培养和输送了许多优秀的咨询人才。

精彩语录: 没有人喜欢挫折,但面对挫折,我能够通过挫折不断强大自己——往往跌得越厉害,吸取的经验和教训也越多。

见到解芸的人,都会觉得:年纪轻轻,她就能担任知名外资出国集团、南京留学公司的总负责,确实很幸运;了解解芸的职场经历后,你会发现:她这一路的成功,其实伴随着常人难以想象的挫折和风险;她的成绩其实是建立在“打败”挫折的基础之上。正如她在接受记者采访时所说:“没有人喜欢挫折,但面对挫折,我能够通过挫折不断强大自己——往往跌得越厉害,吸取的经验和教训也越多。”

英语专业出身的解芸,1999年大学毕业时偶然接触了留学行业——当时的留学行业还处于萌芽状态,市场上很多留学机构还不是很正规。就在这样的情况下,解芸加盟一家以办理新西兰留学服务为主的中介机构,积累了一年半的留学咨询经验,可以说,她对办理出国手续的整套流程都已接触和掌握。

渐渐地,她发现原公司简单重复的工作已经满足不了自己发展的需求。2001年7月,恰逢加成投资开始做留学业务,并为了创建南京分公司招兵买马。为了寻找更广阔的发展空间,解芸毅然应聘成了加成公司的文案咨询顾问。从进入加成的第一天起,解芸除了做好本职工作外,还经常利用在过去1年半的工作经验帮助新上司组建新公司的管理架构、制定公司人员的工作流程等。“三个月后,我被公司提拔为南京公司的代理经理。”就这样,解芸担任了8年加成南京咨询有限公司的留学部经理。

市场停顿 却让我拓展了不少新业务

2003年非典期间,解芸遭

遇了加入留学中介行业以来最大的难关:由于受SARS袭击,很少人出来参加招生讲座。由于受SARS袭击,出国市场也受到了前所未有的冲击——海外院校根本不敢来中国招生,公司的业务几乎处于停滞的状态。见到当时的状态,解芸当即调整了公司的目标转到新业务的拓展上来。“加成南京公司从成立以来就一直忙于为客户办理留学手续,很少有时间拓展新业务。不妨趁现在有时间,多了解海外院校资源,为将来应对新市场做好充分的准备。”说到做到,在解芸的带领下,加成南京公司的成员利用2003年,将之前仅有3所加拿大院校的代理资质拓展到包括加、澳、美、新西兰等近50所院校,从而为后来加成南京公司大发展奠定了坚实的基础。“以前我们总是以加拿大留学为主,遇到危机后,随着公司代理的海外院校种类、层次多样化后,我们公司的抗风险能力更强了。”

集体辞职 促使我建立新的团队框架

近年来,南京留学中介市场进入了高度发展时期,上海、广州、杭州等发达城市的留学

巨鳄纷纷来宁设立办事处,作为南京地区标志性经理人,解芸自然成为猎头时常“光顾”的对象。可以说,这些年来,南京每成立一个新留学公司,解芸都会接到“看看有没有机会到新公司发展?”的邀请。之所以没有动心,解芸坦言,“主要是因为舍不得离开加成这个团队,加成南京之所以有今天的业绩,都是和加成团队的每个成员一起努力分不开的。”

众所周知,留学中介行业内从业人员大都是思维活跃的高素质人才,要想管理好这个团队,管理者没有两把刷子可不行。“既不压抑每个人的思想,又让他们感受不到领导和下属的区别,从而和团队一起实现目标。”这个问题,是解芸经常思考的问题。记得还是在2003年,解芸所带领的团队成员中,有三名顾问负责加拿大业务。然而,为了实现自己创业的梦想,解芸遭遇了“员工集体辞职事件”。“这件事可能是我从事管理岗位以来碰到的第一次挑战。”对于员工的集体辞职,解芸并没有阻拦,她当时想得最多的就是如何保证现有业务的正常开展?如何想办法挽留即将丢

失的客户资源?当机立断,在解芸的努力下,公司尽快组织了新人培训,并尽快重新组建了加拿大咨询团队。“幸运的是,所有资源都重新回到了加成。”

经历过员工“集体辞职”风波后,解芸更加意识到加强客户服务的重要性。为此,加成南京创立了前后场为客户提供服务的模式:前场由资深顾问为客户提供海外院校咨询、专业选择,为学生量身定做留学方案等;后场由专门的人员进行文件处理。此外,免费为学生家长办理探亲签证等加成金牌服务也是在此次风波后创办的。

同时,在人才储备方面,解芸也下了心思。“我比较喜欢从未接触过留学行业,但综合素质较高、具有相当悟性的新人加入进来,经过2—3年的培养,就可以成为我们公司的骨干。可以说,目前市场需要5名员工,加成能够培养和提供6—7名合适的人选。这些年来,加成顾问的流动还是比较正常的,离开加成的员工,往往最重要的原因是为了寻找更广阔的发展空间,这也是从加成出去的员工都能在其他公司发挥重要作用的主要原因。”

快报记者 戴明夷

加成顾问公司是目前国内最大的专业从事移民、留学等综合服务的著名品牌公司之一,主要为客户提供移民、留学咨询服务、教育国际交流与合作服务。加成拥有十多年的历史、丰富的经验,无论是规模、实力还是权威度、知名度,都在业界首屈一指。

南京加成信息咨询有限公司是江苏地区最具规模、最具实力而且信誉一流的专业咨询机构。

公司成立于一九九七年,是江苏最早从事移民咨询服务的机构。具有政府授予的合法的移民和留学的双重资质,在公司入驻江苏的十多年里,凭借公司强大的规模和一流的信誉,南京加成在整个江苏地区一直处于行业领头羊的位置,得到了一批又一批的客户的认同!

在未来的日子里,南京加成势必以崭新的面貌为江苏和周边地区的出国人士和家庭提供更好的服务。



地址:江苏省南京市长江路188号德基大厦23层A座(移民部)、12楼A座(留学部)
电话:8008289805 025-86816000 传真:025-86816128

