

从市场上摸爬滚打出来的校长

管理人物:卜杨 朗阁苏鲁皖大区校长



当卜杨得知自己被评选为快报“2008年江苏地区培训教育行业管理人物”,并应邀接受快报记者采访时,他坦言:工作这么多年来,从来没有详细地回忆、整理过自己的工作经历。“2003年非典期间正是找工作的困难时期,当时我已上海找了好久工作,几乎陷入‘绝望’边缘,恰好朗阁肯‘收留’我。给了我一份市场专员工作,我就抱着一份感恩的心情工作到现在。”

学会感恩,才能得到周围人的支持

今年刚而立之年的卜杨,去年10月就被朗阁集团委以重任——担任苏鲁皖大区、六个培训中心的校长。谈到自己的成功经验,卜杨直言,“我一直有种危机感,生怕做不好被老板开掉。这种危机感让我在朗阁六年来,从事任何岗位工作都不敢懈怠。”

对于自己在朗阁的首份工作——市场专员,卜杨总结道,市场专员属于后勤岗位,靠一个人,每天仅搬运宣传网页、资料入库等简单工作就会耽误很多时间,更不用说做其他市场开拓性工作了。只有学会感谢别人,才能得到别人的帮助。于是,哪怕公司阿姨的一句话,卜杨都会放在心上,帮着忙前忙后。当时公司上下对卜杨一致评价就是:这个孩子很听话,为人很忠实、稳重。

2005年,朗阁集团进入高速发展期,朗阁南京中心经历了成立以来最严酷的暑期考验;卜杨也迎来了他进入朗阁以来首次管理岗位的大考验:“董事长派我以校长助理的身份来到南京,目的是配合当时

的大区经理带领南京校区团队打个漂亮的暑期招生仗。”一到南京,卜杨便结合在上海总部的工作经验,对南京市场人群进行了调研,带领南京团队一一对咨询人员进行电话回访,制定了规范的报名流程、公司内部员工的激励机制等做了全方位调整。仅制定政策还不行,卜杨还从小事着眼,带头引导团队成员主动工作。到达南京中心后,卜杨每天都是第一个来公司,最后一个离开公司。他每天的第一件事就是把咨询前台的椅子、宣传单页整理好。几天后,卜杨发现所有销售部同事的工作状态和他来时不一样了。“南京中心经过全方位的调整,在南京中心团队成员的齐心协力下,南京中心当年的暑期招生规模超出了总部预期的100%。”卜杨也顺利平稳度过了校长助理的考察期,从而晋升为南京校区的副校长。

将细节贯彻到每个工作环节

在新华大厦朗阁旗舰中心,从朗阁高分榜、宣传海报,甚至小小的电灯开关,无处不体现出细节的魅力。最引人注

目的要数前台客户满意度评估机了,这在银行柜台上经常见到的评估机,但在培训机构内却很鲜见——凡进朗阁咨询的人员,客服人员会邀请咨询者留下宝贵的意见:满意、基本满意或者不满意。这些细节布置均出自卜杨之手,“每次出差或者到其他机构、公司,我看到别人与众不同的地方都会留意,然后看是否在学校可行。”

学校硬件设置尚且如此,在平时管理工作中,卜杨也是将细节贯彻到每个工作环节。在销售管理方面,卜杨认为,销售的作战能力直接影响到学校的招生业绩。为了杜绝销售吃“大锅饭”现象,卜杨率先在南京、无锡等校区制定了切实可行的绩效考核方案。“原来我们销售的绩效考核只是每月以底薪加提成的方式,我现在在学校给销售制定的绩效考核方案中加入了许多新元素。比如单日奖、节节高等奖项,对销售人员进行差异化考核,从而鼓励员工最大程度发挥主观能动性,愿意为学校努力付出。”卜杨介绍,他设立的奖还真有新意,比如“单日奖”就是指在一个月销售目标中,如销售当天完成

的量是平均单日目标的2—3倍,就可以获得额外的奖金。

在客户服务管理方面,卜杨是朗阁集团内率先成立真正意义上客户服务部门的校长。和一般培训中心客服部门负责接电话、为咨询人员填写表格不同的是,朗阁的客服部门还承担着联系学校、家长和学员的“桥梁作用”。“学生对学校、老师教学方面有任何建议或问题,都可以向客服人员反映,并能够及时得到反馈;家长想了解孩子在学校期间学习情况,可以随时通过客服部门进行了解。因为我们客服人员会对每位学员的学习情况进行一对一的跟踪服务,每位学生每堂课的学习情况都将被整理进学生的档案。比如,有的学生上课迟到10几分钟,我们客服人员可能就要告诉家长,帮助学校一起监督孩子的学习。如果学生确实有问题耽误了学习时间,客服还会专门安排老师对学生进行补课等后续服务。”卜杨认为,只有在了解学生学进展基础上才能在过程中把握学习质量,这也是朗阁能够提出“保分及通过率承诺”的根本保证。

快报记者 戴明夷

上榜理由:和卜杨同年代的大学毕业生,绝大多数人都希望能找份“收入较高,相对稳定点的工作”;很少有人愿意从事“虽说比较辛苦,但极具挑战性的市场工作”。然而,他正是从很多同龄人不屑的市场专员做起,一步步晋升为校长助理、分中心校长、大区校长。他的这份工作经历,简直称得上当年年轻人奋斗的典范!

精彩语录:进朗阁从市场专员开始到现在,我一直有种危机感,这种危机感让我在从事任何岗位工作时,都不敢懈怠。



朗阁(南京)培训中心
LONGRE(NANJING)TRAINING CENTER

寒假快人1步 雅思高人1分

[寒假雅思课程] 9折预约现在进行时.....

朗阁LONGRE 我们专业做雅思
We Are Professional in IELTS
WWW.LONGRE.COM

朗阁推荐寒假精品课程			
雅思起步6分班(保6争8) 适合三四年级中、高年级英语水平的学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/5 09年9月 1/12 09年5月 1/14 09年5月	雅思精品6分班(保6争8) 适合大学英语四级非英语专业学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 12/31 09年2月 1/5 09年3月 1/10 09年2月 1/14 09年2月 1/15 09年2月	雅思6.5直达班(保6.5争8) 适合大学英语四级非英语专业学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/10 09年2月 1/12 09年2月 1/14 09年2月 1/16 09年2月	寒假特别班B 适合英语基础比较薄弱的学员 开班时间: 1/12 1/14 1/15
雅思基础6分班(保6争8) 适合高一、高二英语基础薄弱的学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/5 09年3月 1/9 09年3月 1/12 09年4月 1/14 09年4月 1/15 09年4月	外教实用口语课程 特色: 15人小班化教学 (适合英语口语薄弱学员) 开班时间: 1/5 1/12 1/13 1/15 1/18	雅思四级6.5直达班(保6.5争8) 适合大学英语四级非英语专业学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/10 09年2月 1/14 09年3月	雅思突破6分班(保6争8) 适合高中毕业生或大学英语四级学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 12/27 09年3月 1/5 09年4月 1/12 09年3月 1/17 09年3月
寒假特别班A(保5争7) 适合高中毕业生或大学英语四级学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/13 09年2月 1/14 09年2月 1/15 09年2月 1/16 09年2月	雅思钻石7分班(保7争8) 适合高中毕业生或大学英语四级学员 开班时间: 建议雅思考试前1个月 1/4 09年2月 1/14 09年2月		

朗阁(南京)培训中心

朗阁培训中心成立于1999年,总部在上海,目前在南京、杭州、宁波、澳大利亚等地拥有30余所分校,专业从事雅思、口语、企业培训。2003年中心通过ISO9001:2000国际质量体系认证,中心拥有上百位中外语言专家,2003年共出版3个系列10套教学著作。朗阁(南京)培训中心是由省教育厅主管并由教育厅高校就业指导中心直接投资成立的省内最大雅思培训的领军品牌,江苏省超过60%飞往英联邦的学员出自朗阁。

指定金融服务:  浦发银行 浦发银行龙江支行

重磅出击:09年朗阁雅思85折预售卡

“一卡在手,实惠1整年”

预售卡销售截止日期: 2009年1月23日