

ChinaEdu | 网络本专科
弘成教育 | 学习中心

《风采》

弘成学习中心

2014年秋招工作会议特刊

弘成教育学习中心

2014年度工作会议在密云召开



2014年10月11日至12日，弘成教育学习中心2014年年度工作会议在北京市密云隆重召开。弘成教育CEO兼弘成教育学习中心总经理丁向东、弘成教育副总裁高嵩以及来自于总部及各地学习中心的90余名与会代表齐聚一堂，对弘成教育学习中心2014年秋季工作进行了总结，并对2015年工作进行了交流、讨论和部署。



会上，弘成教育CEO兼弘成教育学习中心总经理丁向东发表了题为“打造精英团队”的重要讲话。丁总高度重视精英团队的打造，强调团队的力量，为每一位员工打通职业提升的路径。让每一位员工在弘成都能获得成长，让员工的每一次努力都能得到激励。增强了大家的工作信心，提升了弘成教育学习中心团队的凝聚力。

2014年，网络高等学历教育与职业提升辅导并驾齐驱。统考培训、会计培训、建筑培训等百余种网络培训课程百花齐放。丰富多彩的课程体系，填补了求职人员和用人单位之间的需求鸿沟。让学员“学有所获”成为每一位弘成教育学习中心老师的梦想！

在发展多元化的业务模式同时，弘成教育学习中心针对一系列的标准化服务流程和制度规范进行了持之以恒的优化，优化内容涉及到教学服务、职业规划、市场推广、系统支持等模块，从而保证学员在全国各地中心都可以获得更规范而优质的服务。



总结会后，来自北京外国语大学网络教育学院书记刘杰、院长助理白志勇以及北京语言大学网络教育学院院长李炜、副院长羌晓梅，分别就2014年的工作进行了总结，并对2015年网络教育的发展格局进行了展望。在网络教育职业化、成教网络化和职业教育网络化的大背景下，弘成教育学习中心将携手高校共同努力，一起为学员提供更好的课程、更方便的学习模式、更优质的服务。

2014年招生工作总结 会议有感

—无锡服务中心 赵谷裕

今秋我参加完北京总部召开的招生工作会议，聆听了各位领导的讲话，分享了各学习中心的招生心得后，感到了压力但更多的是收获。

丁总的讲话《打造精英团队》，使我明确了2015年的工作思路。在管理好一个团队和做好每一项工作的同时，团队建设也是不可或缺的一项重要工作，如何来调动员工主动参与团队管理的积极性和发挥员工的主观能动性，是我们招生工作取得成效的关键。为此，2015年我们要加强无锡服务中心的团队建设工作，以学生服务管理为核心，以招生工作为中心，力争完成2015年的招生计划。



高总的讲话虽简短但含义深刻，我们看到他内心强大的同时也感受得到他对我们的包容。我们能体会到弘成前辈们创业的艰辛，更能理解他们今天对弘成的一份情结。我们作为弘成的小字辈，不是等闲视之，而是要发愤图强，超越今天。

一、打造精英团队 树立弘成教育品牌意识

我们服务中心是弘成教育的学习中心，也是弘成教育学生服务的一个窗口，我们的一言一行都代表着弘成教育的形象，为此我们的团队成员必须具有良好的综合素质和过硬的业务技能。树立品牌意识，通过每个工作细节优化服务，助力于打造强势品牌，在招生工作中决不做虚假宣传，决不乱承诺，在贯彻学苑招生方针政策的基础上确保招生过程中的规范性和严肃性，以良好的服务、优质资源的院校资源来吸引学生。



二、统一团队思想 树立学生就是资源意识

弘成教育无论是在技术支持还是在学生服务支持方面，在网络教育行业中都是翘楚。因而我们要大力宣传弘成教育的品牌优势。学生在决定学历需求时，首先选择的是学校，学校的品牌效应在一定程度上起到了一个导向作用。其次是选择学校的服 务，如果我们在学生服务过程中能与 学生经常交流沟通，给予完善的服务和正确指导，让学生感受到在弘成教育学习的自主、快捷和方便，让他们在学习过程中感受到充实和快乐，那他就有可能给我们带来更多的资源。

三、加强团队建设 体现员工自我价值

员工是团队建设的主力军，加强员工的综合素质和业务技能的培训是员工自我价值体现的一个重要途径。通过每周中心的工作例会让团队成员明确工作职责，分享成功经验和找出工作中存在的问题，探求解决问题的方法，取长补短，集思广益，让每一个员工都积极参与到团队管理中来，加强团队的凝聚力，那么我们这个团队就可持续的发展。



有一位伟人说过：“世上并没有平坦的大道，只有不畏艰险沿着陡峭山路攀登的人才会达到光辉的顶点。”在今后的工作中，有许多的难题需要我们去攻克，有许多困难需要我们去面对，有许多学生资源有待我们去开发，我们将把握好机会，力求新的突破。

2015年标准化发展之路

——标准化部 张洪波

在刚刚结束的秋招总结会上，无论是领导的大会发言还是小组的内部讨论，多次听到同事们提到对“标准化”工作的要求和建议，我们的标准化工作还有非常大的提升空间。

我们的标准化有两个任务：一方面，我们要健全学苑标准化体系，通过经验总结，提升招生和服务能力；另一方面，通过严格的运营监控，保证标准化制度的落地效果，使各学习中心规范化运营。



丁总、高总多次强调标准化的落地执行，在各类会议上向学习中心强调我们要做标准化管理。但现阶段，我们的执行还存在很多的问题。信息传达不到位、政策解读不到位的问题很严重。对此，作为标准化管理部门，我们也会通过不断优化标准化制度落地推广方法、加强标准化落地监控来提升标准化实施效果。同时，我们也希望得到大家的帮助，将你们工作中好的经验和方法与我们分享，通过我们和各中心共同努力，发挥标准化运营体系和优秀人才个人能力的双重作用，让优秀人才的个人能力使我们的标准运营体系不断升级；也让标准化运营体系提高所有人的工作能力，让更多人才站在巨人的肩膀上看得更远。

初入弘成有感

—杭州下沙服务中心 曾嘉波

金秋十月，我作为弘成教育新的成员，参加了公司2014年度招生工作总结会，感到分外荣幸。我作为一个在网络教育战线工作近十年的老兵，在参会短短的两天中，感受颇深，收获颇多。

一、不断进取、创新发展的企业文化

此次会议的主题是“重塑、突破”。简单的四个字，昭示出作为国家三大公共服务体系之一，在网络教育行业积淀了几十年的弘成教育，犹如春蚕织茧，时刻保持不断进取，创新发展的企业文化。通过丁总的讲话，我深刻地感受到了丁总作为弘成的掌舵人，他在时刻的思考这个行业的未来发展的趋向、所面临的问题。这让我们这些初入弘成的新兵更加坚信弘成教育能给我们带来长期、可持续发展的业务模式和运营管理方式。



二、规范化、标准化的运作模式

在年会中，“规范化、标准化”这两个名词贯穿整个会议，给我留下了深刻的印象。作为教育行业，有其特殊性，在市场化的今天，唯独只有教育行业不能全盘照抄市场化运作模式，必须按照教育本身的特点去运营、发展，否则就会踩红线、出问题。在这种情况下，“规范化、标准化”对于教育企业就显得尤为重要。在初入弘成的短短几个月的过程中，从接触到的弘成人身上，从一些统一格式的ppt文稿、宣传品等细节上，也正体现出了这样一个特点。这也让我深刻感受到，只有规范化的发展，在招生、教务过程中，杜绝急功近利、虚假承诺，用心服务学生；在企业运营的规程中，各工作流程、服务品质、岗位职责的标准化模式，才能让自己在这个网络时代成为一个优质的线下服务机构。

三、专业化的团队建设

从刚开始加盟弘成，在接触负责加盟的陈总、杭州中心许主任，到后来接触负责浙江片区的徐总的过程中，从他们身上也深刻的感受到了弘成团队的专业化，正是在他们的大力支持和帮助下，使得杭州下沙服务中心，迅速成立，顺利的开展14秋季招生。

归零！新的突破

—无锡学习中心 张丰

一、何为归零

十一长假后，各地学习中心相聚北京参加2014年度工作会议。会上，丁总做了《打造精英团队》的主题讲话。作为一个刚加入弘成时间不长且处于管理岗位的我来说，感触颇多。

此次会议公司要求我们每一位员工应当树立新的起点，保持归零的心态，抛弃以往成功与挫折的包袱，不被过去的成绩冲昏头脑，不因过去的失败迷失方向，在新的环境中树立新的目标，争取更大的突破与成功。



所谓归零，就是不让自己沉迷于过去的成绩，或是笼罩在过去的阴影中，将任何时候都看做新的起点，以饱满的热情、平常的心态、积极的行动去适应新变化，接受新挑战，追求新进步，在一次次归零中实现人生目标，提升人生境界。常言道：“满招损，谦受益。”自满是成功的大敌，在鲜花和掌声面前，应以平常心待之，及时归零。把原来的成功当成新的起点，瞄准新的目标，挖掘新的潜力，洞察新的机会，攀登新的高峰。这样，我们在成功的道路上才能越走越远。

二、如何打造精英团队

在年度会议上丁总给我们讲出了我们的现状，提出一系列的解决方法。我觉得丁总的总结是发人深省的，是行之有效的，所以我们需不折不扣的去执行。

对于打造精英团队，在这里我有几点想法：

第一、一个好的团队必须要有一个好的负责人，俗话说“兵怱怱一个，将怱怱一窝”。所以一个好的领导者对于团队来说是至关重要的。在接下来，我会不断地积极地去提升自身的一个领导管理能力，去更好地组织、协调和管理团队，让团队的业绩持续上升，我也会配合我们区域经理对各个分中心的负责人进行优胜劣汰的考核。

第二、我觉得总部发的一些标准化条例是必须要执行的，老话说“没有规矩，不成方圆”。对于这点我们无锡区域及时进行了落实。我们在北京会议回来后，制定了一系列的条款条例来执行总部发下来的标准化文件，比如说我们刚出了一个招生人员外出情况反馈表，原则上在第二天必须上交，必须要记录齐全且有照片，这是为了加强我们的过程监督；再比如，我们现在加强了业务培训，每周一次，要求每一个员工都要参与进来，对于培训完我们还有一系列的考核方案，不能培训完就扔了，所以我们不单单加强了过程监督，对于结果监督我们也不放松。**凡事预则立，不预则废。**

第三，团队的成功离不开高效的时间管理。在我所处的行业中，总会时常碰到一些特别爱加班的家伙。无论周末、假期、晚上十点，还是招生不忙的时候，他们都选择牺牲私生活，统统投入到加班上。在不明情况时，还会误以为他们承担了多么可怕的工作量。直到有一天我问了他们你们每天上班从早到晚都做什么，他们回答我说，就是做手头上的事，有什么事做什么事啊。听完之后，忍不住倒抽一口凉气。世界就是这样不公平，不会管理时间的家伙会过得比牛还惨。



为什么你总不能按计划执行？很多人经常会说“我制定了时间表，根本执行不了，怎么办呢？原因很简单，你的时间表制定的不够合理。比如制定时间表不要不切实际，幻想每天6:00起床学英语之类的，因为这根本不！靠！谱！计划意味着深思熟虑，尤其是要考虑计划是否具有可执行性。你需要认真地了解自己，看清楚自己所处的情况，千万不要动不动就向学霸们看齐。你要做的是“适合你的时间表”，而不是“别人家”的时间表。

归零是为了更好的重塑自己、重塑团队，只有这样我们才能不为以前的成功所拖累，才能不被以前的失败所击败；打造精英团队是为了更好的突破自己、突破以往，只有这样我们才能更加成功、更加辉煌！

新的招生季，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。我们将在总结过去的基础上，与时俱进，开创出属于我们的新局面，争取取得更好的成绩。

论执行力

—北京学习中心 齐新伟

2014年招生工作已经结束了，迎来了今年度的招生工作总结会议。此次会议的主题是重塑，突破。作为参会人员的我，触动很大。

我感触最深的就是执行力问题。一个团队，一个企业缺乏执行力是多么可怕的事情，会导致满盘皆输。由此可见，执行力的重要性。贯彻、执行是那么难的事情吗？当然不是！天下无难事只怕有心人。什么事情都怕“认真”二字。在工作中时刻保持紧张感。经常的反思自己，多问自己一些问题，例如我疏忽了什么？我什么地方是该加强的地方？我有哪些地方没有做好？



执行力是要建立在共识上面的。每位员工都有同样的目标并达成共识，才能执行得好。对于我们这样的普通员工，就是要做到汇报，也就是随时的反馈，只有我们的不断汇报，领导才能及时的制定正确的方向，一旦我们错了，也能及时的纠正。只有这样才能让上司放心。养成自动汇报的习惯才能让执行力贯彻下去。对于领导交给的任务要没有任何借口的执行。严格按照总部的制度执行，努力认真按照标准，做到最好，这才是我们的职责。在摆正自己位置的基础上，扎扎实实，尽心尽力，做好各项工作。

我们要不断诚实的总结自己，不断提高自己能力，2015年必创辉煌！

团队的力量

—衢州学习中心 楼学民

2014年春秋两季招生结束了，在总部领导的指导下，各业务部门的全力支持下，经过中心各位同事共同努力，衢州中心较好地完成了今年的各项任务。

从2012年新建中心，我中心 每年招生的生源规模呈逐步增长态势。总的来说，在目前激烈的市场竞争下，我中心能取得这样的招生成绩，是总部领导的正确决策和中心员工全体同事的共同努力的结果。一直以来，我们中心都把员工个人能力的提升、优秀团队建设放在重要的位置上。在今年的北京秋招总结会上，丁总、高总等总部领导一再强调“打造精英团队”对照衢州中心的发展，我们体会到：

一、打造精英团队

中心主任应该起到带头人、标杆的作用。一个团队要有积极向上的氛围、充满正能量，带头人---主任的一言一行非常关键，上行下效，主任首先最需要管理好自己。这样，才能引导、帮助团队其他成员的成长。在中心，我一般都会提早二十分钟左右上班，下班也推迟半小时左右，员工也都能遵守考勤纪律了。主任要对中心所有岗位的职责、流程了解，对财务收费、学务报名解答疑问等能操作。在招生工作中，主任更要起到主力军的作用，在外出招生宣传、做地面活动时，和员工一起外出派单、张贴宣传海报。

二、狮子型的团队

现在远程教育市场竞争越来越激烈，成教、自考、电大都在发挥各自优势争夺市场，我们弘成进入衢州市场不久，知名度还有所欠缺，社会上对远程教育认知度也有限。我们通过各种形式动员、理顺招生工作与岗位分工的关系，增强员工危机感和主人翁意识。树立随时招生，处处招生的理念，每个员工也都能独挡一面，2014年个人招生量分布总体比较平均，这说明衢州中心业绩是团队创造而不是靠某个人的。

三、团结和谐的团队

教育是一种服务业，我们的产品就是服务，招生宣传就是营销的过程，就是宣传弘成品牌的过程。学生学习的过程也就是我们服务的过程，不管谁招的学生，在接待时都要做到热情、耐心细致。中心制定每月学生活动计划，每个员工相互配合，完善活动方案，增进与学生感情。今年以来，中心举办大的学生活动有：开学导学、厦门大学校园行、秋季自驾赏花、牌类比赛、羽毛球比赛等，让学生不光能拿到一张文凭，还能利用弘成这一平台结交到志同道合的朋友。



对照秋招会议精神要求，打造一支“精英团队”我们还有很大差距，1、总部的政策要求贯彻的不彻底，在日常的中心管理中宽容有余而严格不足。比如大客户标准化制度，大客户的跑量，企业客户的开发数量与总部要求还有差距。2、按要求实行专人专岗，岗位考核，每个员工制定精准的目标和量化考核，激励、稳定优秀员工，培养新员工，淘汰不合格员工。3、县市区市场的开发力度不够，1409我们较成功地开发了江山市市场，15年还应积极寻找合适人员，开发龙游、常山等县市场，扩大学员覆盖面。4、深挖行业资源，分析老生比较集中的行业进行深度挖掘。比如今年人保学生较多，1503批次招生会重点横向开发其他保险公司客户。5、继续巩固与行业协会的合作。协会的招生文件力度有限，但加强了弘成的公信力，扩大了影响，促进了对行业内学员的招生。6、品牌的推广不够重视。还没有找到适合衢州市场的品牌推广方式，弘成在衢州的知名度还非常有限，造成的结果是主动上面咨询量少，CC推送量少，社招人数少等。要勇于创新，开拓思路，继续加强网络营销、微信营销，做好58同城的合作推广，要积极与总部沟通，在总部支持下找到合适的、性价比高的品牌推广方式。目前已经与市公交广告公司多次询价沟通，了解制作公共自行车灯箱广告或其他形象宣传方式的可行性。

只要我们严格执行总部各项要求，强调纪律的执行，所有同事共同努力，就一定能塑造好团队，中心业绩也一定能有很大的突破！

赢在执行

—镇江学习中心 李华

通过参加总部2014年度招生工作会议，我更深刻地感受到如果要在工作上取得好的成绩，重在执行。

为什么强大的美国会在越南的战场上失败？为什么德国足球队在世界赛场上成就卓著？原因是多方面的，但是完美的执行是其中最重要的一点。无论有多么宏伟的蓝图和多么完美的战略，缺乏执行力就会导致全盘皆输。执行就是按质按量、不折不扣地完成工作任务。这是执行力最简单也是最精辟的解释。

执行——没有任何借口。完美的执行是不需要任何借口的，不要用借口来为自己开脱或搪塞。借口只能让我们暂时逃避困难和责任，但其代价却是沉重的。找借口的一个直接后果就是容易让人养成懒散，拖延的坏习惯，当遇到困难和挫折时，不是积极地去想办法解决问题，而是去找各种各样的借口，这样只能导致失败，也会使自己一事无成。优秀工作人员从不在遇到困难时寻找任何借口，而是努力想办法解决问题，出色完成任务。“拒绝借口”是追求完美表现的有力保障，我们要牢记责任，奉行职业准则，培养不达目的不罢休的毅力。

执行更需要团队精神。大家也许都听过三个和尚喝水的故事：当庙里有一个和尚时，他一切自己做主，挑水喝；当庙里有两个和尚时，他们通过协商可以自觉地进行分工合作，抬水喝；可当庙里来了第三个和尚时，问题就出现了，谁也不服谁，谁也不愿意干，其结果就是大家都没水喝。这则寓言使我们认识到团结的重要性，在完成一项任务时，缺乏团队协作的结果是导致失败。由于个人的能力有限，因而在做工作时，需要相互协作，相互帮助，相互提醒。

执行注重细节。镇江学习中心的每个角落、每个物品都摆放有序，知微见著。中国伟大的思想家老子曾说过：天下难事、必成于易，天下大事、必做于细。细节到位，执行力就不成问题。

赢在执行，我们工作的每一个阶段，每一个环节，每一个细节都依照总部要求执行，同时在执行的过程中我们力求完美，追求卓越。对于总部的要求，我们落实到位；执行步骤中，明确目标期限、明确检查流程、奖罚分明与及兑现承诺；这是现在也是将来我们每个弘成镇江老师们的行为准则！



重塑

突破

——弘成学苑人力资源部&市场部 荣誉出品

