

从顾问向职场经理人华丽转身

管理人物:黄华军 新通国际南京公司副总经理



上榜理由: 从业8年来,他从南京一家普通留学中介的咨询顾问做起,逐渐发展成为专家型的顾问;如今他已经成为国内出国服务行业前三甲企业、新通国际南京公司的“一把手”。这一年半来,他实现了从咨询技术人员向职业经理人的华丽转身。

精彩语录: 我只是把每件小事做好,积累起来就成了职场人生一笔宝贵的财富。

如何能从专业顾问向职场经理人华丽转身,在记者眼中,黄华军是这样一个人:

一个尽责的人

“我觉得公司看中我,首先是看中我的人品。我是个尽责的人,同时是敢于对工作负责的人。即便有可能失误,我也会勇于修正自己和承担责任。”谈及自己之所以从芸芸众生中脱颖而出,新通国际南京公司副总经理黄华军不假思索道。

记得2004年,黄华军还在做业务顾问的时候,因为工作的缘故,他从除夕一直忙到大年初三——直到客户满意才安心过年。“当时我正接待一个高中生家庭,他们家有亲戚在澳洲,全家想在孩子正式读书前利用春节一起前往澳洲,为孩子入学做准备。过年前,他们前往澳洲的签证就已经办好了,但由于当地优质寄宿家庭的紧张,学校在接到通知后,没能及时为他们安排好住宿方面的工作。学生及家长非常着急,为此,我们不断地和学校联系,学校方面也及时反馈信息,从除夕到大年初三,我几乎没有好好休息,直到客户一家大年初四顺利出发前往澳洲,这个客户现在已经成为我最要好的朋友。”

不管遇到什么状况,只要客户提出问题,黄华军总是尽责地把每件事情处理好。“多年

来,我已经形成了工作习惯:每月都会制定工作计划、工作目标、工作进展时间……每件事情、每个步骤都尽职尽责地做好。每件小事做好了,多年积累下来就成为职场中一笔宝贵的财富。”

一个换位思考的人

要想做好顾问或者管理者,其实道理是一样的:学会站在别人的角度考虑问题。换位思考,可以说是黄华军能够获得职场晋升的不变法宝。

“在做顾问的时候,每天面对不同性格的客户。有的人说话急吼吼的、还时不时冲人发火。我每次都会换位思考,心想:如果我是留学生家长,在申请过程中碰到问题时心情肯定也会非常焦急。要经常站在对方角度,凡事想在客户之前,把考虑到的问题提前处理好,比如有客户要出国了,除了正式的行前培训,我们还特别提醒他们注意一些细节:如何自我疏导思乡情绪?家长与子女如何保持有效沟通?如何协助在海外的子女健康成长?航班换乘的注意事项等。为别人多考虑一点,想得多一点,自己的业务一定能够做得好。”

担任新通国际南京公司副

总经理后,黄华军继续保持着“换位思考”的作风:“我觉得我和同事之间并非上下级的关系,而是合作伙伴的关系,只不过是岗位职责的不同而已。同时我也多了份帮助职能部门同事和集团管理者沟通的职责,希望给同事们一个良好的发展平台,多些尊重和激励。”据了解,自黄华军担任南京中心负责人以来,他就依据新通总部的相关政策出台了一系列激励措施:比如每年评选优秀新人奖,这个奖的的目的是为了鼓励新人尽快地融入公司,接受新通的文化理念;在奖励员工时,除了物质上的奖励,黄华军还特别崇尚精神奖励。“为了鼓励员工,我们每隔一段时间就会利用公司例会,轮流让员工介绍一个自己工作中的成功之处,同时也让同事们互相看到每个人的特长,形成积极向上的工作氛围。”

一个善于角色转化的人

从技术岗位到管理岗位,从黄老师到黄总,黄华军都能很快进入“角色”。尽管到新通工作、担任副总经理职务不到2年时间,但他早已完成了向职业经理人的华丽转身。谈及

自己最大的变化,黄华军坦言:“改变了思维方式!以前更多的是以做业务的思维方式来思考问题、管理员工,这样工作开展起来有一定的难度和局限性;在接受总部的专业管理培训及公司领导的工作指导之下,我现在逐渐改变了通过自己行为、经验带动团队发展的思维方式,而且学会了通过公司的相关规定和科学管理方法让同事们主动想办法、激励同事们主动解决问题,从而调动整个团队的主动性,实现团队的总体目标。”

在新通国际南京分公司,每位员工都有一本《员工手册》,里面详细规定了公司的奖惩制度,每一位员工都很明确自己的行为准则;对“每位人员安排在什么岗位”问题,黄华军要经过深思熟虑后才会慎重地在员工岗位职责书上签下自己的名字。“知人善用、将员工放在合适的位置上,并通过公司的激励机制发挥每个员工的才能,为他们创造一个个人成长的好平台,一个展现个人才华的大舞台,这才是一个公司负责人最重要的事。”

快报记者 戴明夷



新通国际: 以高品质服务告别“中介”时代



“把留学服务归结到中介范畴是一个错误,这样归类过低地评价了这个行业的作用,也限制了这个行业中有识人士的视野。留学服务必须以为客户创造价值为己任,帮助青年学子通过合理的教育规划、专业规划,使到海外求学成为他们成就人生理想的合理途径。”新通国际总裁蔡亚娅在近期接受采访时这样说。

作为中国教育与国际化服务的先行者,新通国际在见证中国学子和企业家迈向全球的过程中,12年来不断探索国际化的服务,并以这种高品质的服务不断打破传统出国“中介”的运营规则,定义行业的未来发展趋势;这使新通国际获得了政府、公众和国际合作伙伴的高度认可。

专业的教育职业规划师

对很多人来说,出国留学不再是遥不可及的梦想,越来越多的中国学生已在世界范围内选择中学和大学。如何让客户享受标准化的服务,这是留学行业从诞生起就遇到的一个问题。

陈斌是今年9月刚刚去美国读工程硕士的学生,回忆申请过程时,他坦承曾经花了两个月的时间咨询了6家留学机构。谈到最终促使他选择新通国际的原因时,他说:“新通为我设置的专属顾问满足我的个性化需求,在整个过程有任何疑问只要找到他就行了。而在别的机构,咨询、申请、签证我都要面对不同的人,双方都要重新适应,太累了。”

蔡亚娅表示:“与一般传统行业不同的是,留学服务面对的是活生生的人,不能用简单、标准化的模块来进行‘生产’;留学顾问首先是教育规划师,而不是简单办理留学手续的流水线工人。”

和绝大多数留学机构不同的是,新通国际创造性地采用了“首问负责制”,由一名资深的教育规划顾问全权负责,带领一个包括翻译、文件整理、签证准备、后续服务等数人组成的工作团队为一个客户服务。由他始终面对客户的同时,再与团队共同完成从了解背景、申请规划、材料准备、实施申请、后续跟踪等一系列服务。这样的流程设置减少了沟通环节,极大的提高了客户的满意度。

关注学生成长每一步

12年数万案例的积累,让新通国际深刻地了解留学承载的是整个家庭对孩子成才的期望。在关注留学成功率的同时,新通还在倾听客户声音的基础上进行创新服务,让客户体验个性化与自我提升的过程:2002年全国首家倡导理性留学,2003年成立“出国无忧”客服中心;2004年设置行前培训、家长课堂;2005年与全国最大的人力资源公司结成战略合作伙伴关系;2008年开创浙江省首家留学预科学院……

翻开新通留学顾问的培训记录,就会发现除了各国文化背景、院校信息、专业申请、签证政策、留学费用、疑难案例等专业知识培训外,他们还定期进行接受职业规划、海外安全、全球经济分析、心理咨询辅导等系列培训。在新通国际,留学顾问的定位不是留学信息的简单提供者,不是留学手续的简单办理者,而是教育和职业的规划师——用教育工作者的心态来关注学生成长的每一步,让学生赢在现在,更赢在未来。

跨越12年历程,站在新起点上的新通国际将在国际化服务和国际化的教育领域中不断创新实践,在丰富服务产业内涵的同时,也为社会创造更多的价值。

留学服务热线:
025-84671466

公司地址:
太平南路1号新世纪广场A座29楼西区

更多面试院校请登陆网站浏览

www.igo.cn 要留学上igo

网上预约有惊喜!