



# 焦娇 不断造梦的女实干家

教育评选 9.17,  
管理人物 对焦娇来  
说是个特别的日子:

2007年9月17日,第一次来南京,她一个人带着一台笔记本电脑、借着别人的办公室开始开启南京公司的第一程;2008年9月17日,集团大区调整,改为由集团总经理直接管理并拥有独立的金山办公室;2009年9月17日,公司经历了“改名”风波,正式命名为华通留学——她成功地渡过了风波并顺利实现业务攀升;今年9月17日,华通留学南京公司拥有700平米的第三个办公场所全新亮相,并成为华通集团旗舰店……环顾新办公室,焦娇心里就像放电影一样,成功感油然而生:扩大在计划之中,成功也并非预期之外。回忆起来南京发展的经历,就像放电影一样。

## 危机面前,和员工一起面对

老百姓是有困难找警察,在华通员工眼里,他们是有困难就找焦老师。受澳洲留学政策影响,原占过半市场份额的澳洲市场今年进入了低谷。华通国际出国留学澳洲咨询顾问黄老师的感受最为深刻了:“以往我们澳洲部忙的时



她来南京仅四年,从开始抱着一台笔记本电脑和别人借办公室办公,到现在已在新街口繁华地带拥有700平米的集团旗舰店;她是公司年龄最小的,但员工却对她的管理心服口服;她所在的行业外部发生了天翻地覆的变化,可她的公司内部的业务却保持平稳上升状态……她是个造梦者,更是个实干家——华通留学南京公司总经理焦娇。

候,午饭经常要拖到下午3:00~4:00才吃上嘴;自今年5~7月份以来,随着澳洲政策不断变化,澳洲咨询量急剧下降,甚至还会因为部分学员中途放弃澳洲留学而白忙活!”

看到员工们的失落,作为公司管理者的焦娇其实比谁都着急。如何稳住成熟员工的积极性、保证业务的稳步增长?越是危机面前,沟通愈加重要;和员工一起面对困难是自己必须做的。高度的职业素养很快就让焦娇找到了解决办法。

今年上半年起,焦娇把工作重心转到和员工们沟通上,告诉他们任何留学国家业务都不可能一直处于顶峰,而是处于抛物线式的曲线状态。“你们都是能力非常强的成熟员工,只要及时增强学习、将业务重点转移到其他国家照样还是优秀。”通过不断地沟通,员工们逐渐重拾了信心。在此基础上,焦娇还担任起员工们的坚强“后盾”:主动为澳洲部的员

工们降低了业务指标,减少他们的业务压力;同时,她还向集团总部要资源,为澳洲部的员工们提供系列培训,为他们接下来调整的工作内容做好充分准备。“几个月下来,原先单纯从事澳洲咨询的‘专业手’及时转型为熟通2个甚至3个留学国家的多面手了。2010年快结束了,我和这些员工们成功地渡过了这次危机,公司整体业务不降反升了。”说到这里,焦娇发自内心地笑了。同时,焦娇欣喜地发现:公司的上下凝聚力更强了。迄今为止,老员工都没有一个主动要求离开华通。甚至出现有同行来“挖墙脚”,员工第一个告诉老板的现象。

## 做有良心的留学机构

4年前,出身牛犊不怕虎的焦娇,被集团总部从上海派到南京创办分公司。“第一次来南京时我根本没有什麼想法,但现在我发现自己已离不开南京了,也离不开我的

团队了。”记者已经不止一次听到焦总这样的感慨了,决定在南京扎根还有更重要的原因就是她发现:南京的出国留学群体越来越理性,他们对行业机构的标准和服务完全和自己的经营理念相符合。

“做有良心的留学机构,带着团队开心地挣钱”是焦娇一直追求的目标:“我们从事的工作内容和留学生的一生有关。很多家庭都是倾其所有,把孩子的孩子当成自己的家人般提供服务,将他们送到最合适学校是我们的不断追求的工作目标。”

焦娇要求华通留学每位员工从第一次接触到客户到安全地将孩子送到国外留学生活都要进行系列的跟踪服务。今年,华通留学南京公司除了实现为客户提供常规的留学规划、咨询服务外,还增强了海外办公室和专门的客服跟踪服务。焦总在接受记者采访时透露:“为了保证及时满足客户的需求,我们今年还特别增强了客户服务,设立专门的客户服务部门给前来咨询的人员做调查,满足不同人员不同阶段的需要。比如所有申请者的流程都会被输入电脑、设立专门的账号和密码。学生登录后就可以知道自己申请对每个过程,如文书情况、投递学校日期、学校结果等一目了然。申请过程实现了透明化,这也大大提高了员工们的工作效率。”

快报记者 戴明夷/文  
快报记者 赵杰/摄

## 精彩语录:

做有良心的留学机构!危机面前,沟通更重要,有困难一起解决;做管理的,只有为员工解决好后顾之忧,他们才会更好地往前冲!

北京华通信诺国际文化交流中心  
教外综资字[2005]375号



# 华通留学

83241883

地址:中山路55号(管家桥)新华大厦33楼  
网址:www.iaechina.net.cn

## 澳洲 留学安全指导暨同学分享会

12月18号(周六) 13:30 开始

### 现场看点:

- 1、归国顾问告诉您出国前、出国后的安全注意事项。
- 2、澳洲归国学子与您分享生活、学习、工作上的点滴。
- 3、海外服务中心——1份中介费,国内国外2份踏实保障(“抵达成前服务”“抵达后服务”以及“海外陪护服务”)。

## 留美 归国学子分享会

12月19号(周日) 13:30 开始

### 现场亮点:

- 1、2010华通办理留美学生分享会!
- 2、为什么华通做美国留学这么“牛”!
- 3、美国归国学子海外生活全记录,视频展示留美学生眼中不一样的美国!

## 欧洲 活动(一对一现场咨询)

12月18号(周六) 14:00 开始

欧洲读书“零”学费,硕士申请正当时

招生项目:意大利都灵理工奖学金申请  
德国硕士APS审核全攻略  
法国留学新政策解析

## 日韩 面试会

12月19号(周日) 14:00 开始

东京:manabi外语学院,美罗斯言语学院

群马:群马日本语学院

大阪:修曼日本语学校

韩国:韩国名校面试会

精美礼品赠送  
请提前预约