

当早教行业遇见“海底捞”

热点关注

【镜头一】

“妈妈,您好!请问我有什么能帮到您?”第一次接触早教机构的柳女士听到一家早教中心的前台在电话里这样称呼她,直言很不习惯,甚至有点被雷到了的感觉,“我明白她是从孩子的角度这样称呼我,但听着真是觉得不习惯,也许她加上我宝宝的名字还好一些,不过,第一次在电话里,她又不知道我宝宝的名字,所以干脆直接喊了个‘妈妈’吧!”

【镜头二】

“宝贝,来!阿姨抱!”当林先生一家大包小包地出现在某早教中心门前时,一位早教顾问立刻热情地迎了上来,抱起宝贝,带到游戏区陪着他玩了起来。其间,宝贝闹着要上厕所,阿姨又立刻带他去厕所、洗手……而一边的爸爸妈妈反倒是一脸轻松,放心地将孩子交给这位顾问,尽管他们是一周前上体验课时才认识的。当时,顾问的热情就让林先生很过意不去,当然也爽快地掏钱报课,今天宝贝就是来上第一堂课的。



漫画 俞晓翔

现象 向“服务先锋”海底捞点服务智慧

近年来,随着越来越多的家长对孩子早期教育的关注,南京早教市场也日渐繁荣,潜能开发、音乐、舞蹈、美术、情商、思维、运动……各种类型的早教机构如雨后春笋般冒了出来,竞争也随之日趋激烈。为了抢夺市场份额,这些机构纷纷推出各具特色的课程之外,更是打起了服务牌,小到对客户的一个称呼,大到机构的软、硬件设施,都有着严格的要求。对此,有业内人士笑言:“‘海底捞’的管理智慧已经蔓延到早教行业了。早教行业的服务大旗从那些小小的称谓中就可窥一斑!同样是服务行业,有越来越多的人希望向海底捞这样的服务先锋‘捞’出点什么。”

在南京,国内最早的早教品牌东方爱婴就坚持用“关爱行动卡”诠释机构的爱心文化。“我们每天面对的是不到3岁的孩子,只有让这些宝贝置身爱的氛围,才能健康快乐成长,‘关爱行动卡’就是我们一直倡导并坚持执行的一项举措。”东方爱婴教育集团南京公司总经理贺彤告诉记者:“‘关爱行动卡’要求

每个教师在每天工作的细节中关注孩子、帮助孩子,把每天对孩子关爱行动记录在卡片上,然后将事例传播到全国的400家中心,让所有的员工一起来学习和传播。”而广为南京孩子熟悉的本土早教品牌——鲍牙兔儿童情商乐园,9年来一直围绕情商核心,不仅开设了训练营,还开展了丰富的室内及户外的情商活动,最突出的是,中心还同时设置了与儿童情商训练课程相平行的父母情商训练课程,给大人上课,这还真有点新鲜!对此,鲍牙兔儿童情商乐园的执行总监张新建说:“此举就是为了带给家长正确的情商观念和情商知识。”

除了东方爱婴和鲍牙兔这样的老牌机构的服务举措深得人心,早教市场的新生力量也将服务牌打得淋漓尽致。日前,国际知名早教机构美吉姆正式登陆南京,中心运营总监Frank介绍说,中心在硬件服务上可谓做到了极致,中心铺设了地暖,配备了消毒柜、消毒车,以及美国原装进口的免洗手消毒液,保证宝宝健康成长。

记者手记

人类已不能阻止“海底捞”商业价值观

网上流传这样的段子:在海底捞吃火锅,剩两片羊肉,喊服务员:请帮我打包吧。服务员微微一笑:抱歉先生,涮过的羊肉打包会不新鲜,所以不能打包。我虽愕然但表同意。起身到门口,这时“电影”发生了一幕:海底捞的服务员牵了一头羊等在我面前:先生,涮过的羊肉不能带走,但这只羊您可以带走。

虽然这个段子一看就是个玩笑,但记者却也有个真实的故事。有次,记者和朋友去一家新开的海底捞,那位朋友姓郝,之前来过两次,结果进门的时候,服务员一眼就认出了他,笑脸相迎:“郝哥,你来啦!”

人类已经不能阻止海底捞。在一本名为《海底捞你学不会》的书中,作者叙述了海底捞的经营模式和价值观,比如对待员工,海底捞除了给予普通员工物质回报,还给他们“信任”与“授权”,不论什么原因,只要员工认为有必要,都可以给客人免一个菜或加一个菜,甚至免一餐。

海底捞无疑成了中国商业社会的异类。但正是这样的异类,获得了消费者的认

同。因为人类渴望受到尊重,渴望被关心,渴望平等、公平的环境,渴望有幸福感。海底捞的成功代表着一种价值观的认可。

试想一下,如果有选择,你愿意在一家尔虞我诈、权谋至上、吹马奉承的公司做事吗?你愿意在一家欺骗消费者,却不能提供价值服务的企业工作吗?你愿意为一位掠夺国家资源的老板效力吗?答案是否定的。海底捞的成功,值得中国目前的商业社会集体反思。

可喜的是,我们看到越来越多的行业,在为消费者提供真正有价值的服务。早教行业就是一个例子,这个行业是完全市场化竞争,面对的是天真的孩子、望子成龙的年轻爸妈,从业者需要更有耐心,充满爱心,发自内心的去服务他们。

与其说人类不能阻止海底捞,不如说任何人已经不能阻止海底捞所代表的商业价值观。社会总是在不断进步的。尤其在信息时代,公道自在人心。也许在未来,这样的价值观会越来越多人所接受、认同,我们的生活会越来越美好。

快报记者 袁永红 张曦

1 SMART 精锐教育

中国领先的个性化教育品牌

为什么选择精锐

- 规模—著名教育连锁机构,由哈佛、北大精英创立
- 师资—千余名精通本地教材且教学经验丰富的强大师资队伍
- 特色—独创UPC™高效学习法,全面提升学习力帮助孩子学会自主学习
- 环境—国际一流软硬件环境
- 真正符合个性化教育需求的VIP独立书房

30天迅速提高成绩

高效学习力 领先新学期

真正的个性化教育

精锐投入了数倍的资金,聘请教育心理专家和知名设计师,共同设计、创造出符合中小学生学习特点的一流学习环境,特有的VIP独立书房更有利于孩子集中注意力,提高学习效率。

价值1800元

● VIP独立书房

● 温馨舒适

● 独立安静

UPC™高效学习法

1对1名师辅导

6对1专业服务

● 诊断

● 分析

● 答疑

● 跟踪

立即咨询: 400-056-7800

1对1授课

国际一流设施

精锐考试研究院中高考点课书籍

鼓楼山西路学习中心: 85550878	南大珠江路学习中心: 85578118
城西龙江学习中心: 85550182	城东瑞金路学习中心: 85551518
万达金街学习中心: 85550256	江宁竹山路学习中心: 85578118
仙林大学城、六合大厂等学习中心即将盛大开业	
更多详情请登录: www.1smart.org	

FIRST LEAP

FUTURE LEADERS' INSTITUTE

励步! 新一代的儿童国际学校

全英文+多学科+领导力养成

八月! 励步

带你一天环游世界!

(适合2-10岁的宝宝)

我们带您和宝宝

- “在巴西体验热力桑巴, 尝试动感足球”
- “在美国DIY印第安羽毛帽, 听外教讲述自由女神”
- “在非洲感受原始神秘, 敲响节奏鼓点”
- “在日本感受和风民俗, 绘制美丽手信”

活动时间:

8月13日-8月14日

名额有限请提前预约报名: 025-87717391

活动地点: 建邺区江东中路98号万达广场1层孩子王内

上午10:00-12:00

下午18:30-20:30

新街口中心: 鼓楼区新街口汉中路8号金轮新天地3A2-7 84773681

万达中心: 建邺区江东中路98号万达广场1层孩子王内 87717391

弘阳中心: 浦口区大桥北路48号弘阳广场C3馆3F 58283571

网址: www.firstleap.cn 西祠讨论版: <http://b1204962.xici.net/>