

教者 天地心
现代快报
2014教育行业年终评选



年度教育人物：卜杨

朗阁外语培训集团副总裁、
营销总监；苏鲁皖大区校长

上榜理由

不管周围环境如何变化，他带领的朗阁团队总是能够稳居出国外语培训市场前列，创造一个又一个行业第一：第一个提出25人小班化教学；第一个设立完备的客服系统；经过3年努力，他又创建了雅思培训的标准化教学系统。

管理之道

管理学校就像解一道道数学题，始终将教学质量和服务水平提升放在首位是品牌延续的保证。有些路看起来很近，走去却很远，没有耐心永远走不到尽头。

教学、服务提升之路没有尽头

朗阁外语培训集团副总裁卜杨的坚守

数学科班出身的卜杨，在学校管理过程中常常表现出超强的数学思维：他善于抓住每个岗位的核心关键指数，透过一个由核心数据串联成的抛物线，他总能迅速捕捉到每个分校的优势和改进之处；作为一年要为上万名出国者提供语言培训服务的学校“掌门人”，近年来，他所做最多的努力就是带领朗阁教学质量不断往上提升，将朗阁师资队伍由开始的金字塔形打造成倒梯形的理想状态。面对市场瞬息万变，卜杨坦言保持行业前列的秘诀是：始终将教学质量和服务水平提升放在首位。

现代快报记者 戴明夷/文 顾炜/摄

雅思教学标准化： 既是种约束也是种自由

偌大的雅思培训市场群体，仅靠个别名师无法应对。从零基础到满分，根据雅思学员水平不同，朗阁雅思培训课程共有7个阶段。越往后教学难度越大，学习效果提升也越不容易。如何保证整体教学质量的统一并不断提升成为卜杨困扰已久的问题。从首次提出“标准化”教学到雅思教学中统一实施PPT多媒体教学，实现这一步的跨越，卜杨和他的教学团队整整用了3年时间。

从2014年开始，朗阁雅思培训师手中收到一本本印刷精美的“羊皮书”。翻开内页，就会看到：每页左半边清楚地罗列着PPT大纲，记录着每节课的重点、难点，而右半边则留下记笔记的空间。上课时，老师们会围绕PPT上的教学目标展开。目前，朗阁雅思后4阶段教学都用这套雅思听说读写PPT大纲。据悉，到2015年，这套PPT多媒体教学系统将全面覆盖雅思所有课程。“这样做一方面可以有效避免老师们在上课时随意发挥而离题万里。当然，统一PPT大纲重点的同时，我们也鼓励老师采用自己的方式演绎课堂，帮助学生们更有效地领悟雅思英语学习。对老师们而言，这既是种约束也是种自由。另一方面，学生们有了这套PPT大纲，可以提前预习、课后复习。上课时心中有数，从而能更好地提高课堂效率。”

师资建设“倒梯化”： 打造名师合力效应

把学校部门划分成不同模块，然后像攻克一道道数学题般进行精细化管理。这是卜校长惯有的管理之道。其中，最难也是最核心的部分是要数教学质量持续提升这个模块了。

“中小型培训学校凭借一两个名师短期内可能会吸引一批忠实粉丝，然后生存下去。而在朗阁庞大的品牌企业内，单靠个别名师效应是行不通的。个别名师无法支撑每年上万名学生的培训。”卜杨说，他能做到的是——让上百名老师教学质量不会出现投诉。为此，他自接管江苏朗阁外语培训学校以来，竭尽所能努力帮助朗阁师资水平整体提升。一开始，朗阁师资队伍呈正金字塔形，名师只是占据塔尖少数几个；慢慢地呈现梯形、正方形，最理想状态是呈现倒梯形。“好老师多了，朗阁的教学质量才能保证，这是企业在未来生存的核心。面对周围教育环境的变化，朗阁始终注重于整体师资的打造。无论线上线下办学，竞争力是一样的——没有好老师，线上也做不好。”卜杨清醒地认识到。

目前，江苏朗阁外语培训中心已打造了个规模达百人以上教师团队，其中有为数不少者是来自圣约翰大学、堪培拉大学、伊利诺伊大学等英、澳、美世界名校留学归来的“海归”老师；且他们中大多数为拥有5年以上出国考试培训经验的老师。

学员服务多元化： 提供超出客户预期的价值

品牌时代的竞争，除了产品本身外，更多体现在企业能否为客户提供优质的服务。这在强调超强体验和效果的教育行业尤其如此。客户需要什么，朗阁就提供什么；提供客户超出预期价值的服务，是朗阁不变的服务宗旨。江苏朗阁在出国考试培训机构内首创客户服务体系的基础上，2014年更是为客户提供了各种多元化服务。

现在，每位学员到校后，先有个模拟考试，对英语水平有个整体评估；然后教学部门会给学员们开出“主体+单项课程”清单，根据学员实际水平及预期目标出具详细的学习方案。通过课上多媒体教学，课后辅导，加上每阶段结束后的阶段测试及时跟踪评价学员学习效果。如果没有达到预期，教学部门将帮助学员及时调整学习方案。每2—3次课后，家长们都会得到学员的学习进展反馈信息。

据介绍，朗阁以前大多是一人服务一个班；现在则更多提供“一对一”“多对一”的个性化方案。为了帮助学员达到预期的培训效果，2014年，朗阁在客服、销售、教务、教学部门基础上，专门新成立了“学管部”。这个部门的主要任务是帮助那些课上无法完成学习目标的学生，进行课后加强辅助学习。通过监督、引导、培养学生兴趣等方式，充分调动学员的学习主动性。进而帮学生更快地接近学习目标。

追梦名校 先行一步

——2016留学申请早规划讲座

追梦名校，先行一步方可稳操胜券

现场留学规划师专业打造名校路

重磅名师为你的标准化考试指点迷津

让你的留学之路更顺畅！

活动预约热线：**400 811 6336**

主办：



协办：



活动时间：1月17日16:30—18:00

活动地点：新街口商茂世纪广场22层朗阁商茂定制中心

活动优惠：报名常规课程9折（一对一除外）

活动馈赠：当天咨询课程送剑九一本

