

用真实打造雅思"神话" PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/179/2021_2022__E7_94_A8_E7_9C_9F_E5_AE_9E_E6_c10_179172.htm ---访朗阁培训中心
执行校长姜华 理念篇标准化教学和服务是优势 从2000年创立至今，朗阁已经在上海雅思培训市场占据了相当大的份额，并培养出了不少的雅思高分学生，您认为朗阁成功的关键在哪里？朗阁刚创立的时候，我们就面临一个抉择，是快速拓展，追求商业利润的最大化还是创立持久的品牌价值？我们选择了后者。快速扩张的结果，将导致教学和服务质量的下降。而朗阁的目标是，是建立一个真正具有核心竞争力的学术教育品牌机构。因此，每年我们都花费大量财力、物力、人力来进行学术研究。“学术为先”是朗阁多年来成功发展和获得众多学员青睐的重要原因。为了保持学术团队的学术先进性和专业性，我们专门成立了朗阁亚洲雅思研究发展研究中心来研究全球雅思考试的发展和最新动态。每一场雅思考试朗阁都派专业教师参加，在澳大利亚、北美、英国也会有我们的高级学术顾问去定期参加雅思考试，以把握雅思考试的动向，对雅思形成清晰的理解。我们还和众多国际知名大学出版社保持密切联系，从那里引进先进的教材、学术资料。同时，在朗阁，对教师队伍有着非常严谨且近乎苛刻的培训和管理体系。从听说读写的核心教学要求、每小时教学内容到教学方法、学员需求、课程设置等，每个部分都形成了完整的模块。不同等级的教师将获得不同的培训内容。同时，从2002年开始引入ISO9001：2000国际质量管理体系，用标准化的管理体系规范各级服务流程，保证了教学服务的过

程，同时也保障了教学的结果。对于朗阁来说，提供给学员真正需要的东西是我们的目的，我们希望学员在朗阁得到的东西是和他们的期望值相匹配，无论是从学习的过程还是结果来看都是如此。朗阁如何对待学员的不满和投诉？教育作为个性化的服务性行业，学员出现问题和意见是非常正常的。耐心的倾听和及时地解决是我们的要求。为此，朗阁设立了专门的投诉热线和客户服务部门来解决学员的问题。同时学员的意见也可以向朗阁的任何一位工作人员提出，我们会在最多2个工作日以内给出书面答复。同时，每一个意见都会由客户服务部门就事实缘由、解决方案做出完整记录，交给校长办公室存档，并写入每个季度的客服报告中。作为对我们服务体系不断改进的鞭策和参考。特色篇给学员最真实的承诺 我们知道，在朗阁会对学员有一个保分承诺，对于达到出勤率而没有考到约定分数的学生，可以享受到免费的课程重读甚至退款，这种保分承诺会不会成为一把双刃剑？当然，我们这种承诺不是没有任何依据的空头支票，朗阁雅思所以敢于对学员进行保分承诺，首先缘自我们对学术实力和教学质量的信心以及多年来超过10万各种基础学员的数据积累和总结。对于前来报名的学员，我们会由专业的老师进行一对一全面测试，了解到学员的现有水平，然后根据学员考分的需求设计合理的课程方案和雅思备考方案。事实证明，这种承诺中的绝大部分都得到实现，我们敢于承担让学员退费或免费重读的风险，是因为这种风险通过我们严格的教学管理、学术优势、教师团队以及学员自身的努力，被控制在了一个非常小的范围。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com