



抓潜

借力

颠覆式 Enrollment 招生

续班

信任

— 教育培训机构必备宝典 —

转介绍

口碑

陈磊◎著

系统化



快速解决招生难题，让各类培训机构“生生不息” 🔍



颠覆式招生



陈磊
◎
著

图书在版编目 (CIP) 数据

颠覆式招生 / 陈磊著. -- 北京 : 五洲传播出版社,
2016.9
ISBN 978-7-5085-3493-0

I. ①颠… II. ①陈… III. ①少年儿童—美术教育—
教育培训—组织机构—市场营销 IV. ①F713.50 ②J

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第171365号

策 划: 王 茹
责任编辑: 黄金敏

责任校对: 陈婧岩 杨 帆
封面设计: 刘志华

出版发行: 五洲传播出版社 电 话: 010-82005927
地 址: 北京市北三环中路生产力大厦B座6层
网 址: <http://www.cicc.org.cn> 邮 编: 100088

印 刷: 北京华联印刷有限公司 邮 编: 100176
督 印: 北京三美文化传媒有限公司

700×980 1/16 14.75印张 170千字
2016年10月第1版 2016年10月第1次印刷
定价: 68.00元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

前言

Introduction

关于招生这个话题，很多老师既期待，又羞于启齿，为什么呢？是我们这个行业的属性所决定的。我们想教书育人，可是现实中又不得不为五斗米而奔波。想一心做教学，可是还要面对市场激烈的竞争；想简简单单地工作，可是画室的经营过程中遇到的问题却越来越多。

让一个一直持有美术思维模式的人，非要变成一个具有经营思维的人，这个转变是很辛苦的。在我和许多老师的接触中，越来越深刻地感受到老师们的这种困惑与无奈。

因为在正式进入少儿美术这个行业之前，我已有了近10年的营销策划类的工作经历，所以在营销和招生上有一些心得与体会。这些宝贵的经验在画室运营中起到了重要的作用。

而我在闲暇时，也为全国的老师进行了一些线上的分享，后来因为时间的关系，搁浅了一段时间。在这段时间，我走访了全国大量的少儿美术培训机构，并和众多的老师进行了交流。我发现老师们对营销、招生还是

一头雾水、似懂非懂。他们参加了一些相关课程的培训，回去后才发现不知道怎么把学到的东西运用到工作中去，使学到的知识很难落到实处。

其实这不能怪课程，也不能怪我们老师，因为这是两种截然不同的思维方式，任何营销的课程到了少儿美术的招生上，都需要思维的转化，而这个转化，必须建立在一定的理论基础和实践经验之上，恰恰问题就出现在这里，我们美术老师大部分没有这方面的知识储备，所以就感觉营销很远、招生很难。

为什么我们的老师总是觉得招生很难、营销很难呢？他们为什么从骨子里就排斥营销和招生呢？我个人的理解不是你排斥招生，相反你对招生保持着极大的期望与热情，但是问题在于你不知道招生的方法、不知道营销的方法，驾驭不了招生和营销。

当一个人做不好一件事的时候，本能地就会逃避、本能地就会抗拒。所以你才会给自己找一个理由和借口：我是一名老师，我不想去想这些，我只想教好小孩。其实这只是自欺欺人的想法，因为你根本不想面对市场的压力。

我们校外教育，招生、教学、管理每一个点都很重要，每一个点都要做好，这是你必须要做的事，而不是你想不想做的事。

鉴于此，我就萌生出写一本针对少儿美术机构的营销策划类的书籍，我不写高深的理论，只求大家能看得懂、用得上。而且这并不是一般意义上的招生书籍，给你的不仅仅是一些简单的案例集合和一些太过于具体的技巧。更重要的是给你一种思维模式：“授人以鱼，不如授人以渔。”通过这样的思维模式，不但让你找到适合你的招生方法，而且你还会举一反三。

为什么我想要这样做呢？很简单，成功不能复制，因为一个成功的方

II / 颠覆式招生

案或者案例是综合时间、地点、环境、人的因素才有可能成功的。虽然成功不能复制，但是经验和方法是可以借鉴的，所以，这本书就是聚焦在策略和方法上，用最实战、最高效、最实在的经验与你分享。

而这本书的核心就是“招生九字诀”：抓潜 + 报名 + 续班 + 转介绍。

本书的所有章节和内容都是围绕着这九个字而展开，不要小看这九个字，几乎所有学校的招生的方法、策略，甚至一些管理、服务的内容都离不开这几个字。接下来的时间，我就为你展开一个神奇的、五彩斑斓的营销世界。

如果你仔细看完这本书，并且用心阅读，仔细做了笔记，相信这本书的内容一定会为你所用，不但会为你招来源源不断的生源，而且会帮助你提高工作和生活质量。

陈磊

目 录

Contents



INTRODUCTION | 前 言

CHAPTER 1 | 少儿美术培训中常见的招生问题 / 001

第一节 竞争激烈、实力弱、方法少 / 003

第二节 发现问题，解决问题 / 015

CHAPTER 2 | 招生的本质——抓潜（一） / 025

第一节 什么是抓潜 / 027

第二节 七种抓潜的方式 / 034

第三节 获得生源的九种方式 / 037

第四节 抓潜的注意事项 / 059

第五节 提高抓潜的数量和质量 / 064

CHAPTER 3 | 招生的本质——抓潜（二） / 073

第一节 资源整合 / 075

第二节 杠杆借力的核心本质 / 082

第三节 杠杆借力的三把金钥匙 / 091

第四节 杠杆借力的核心流程 / 098

CHAPTER 4 | 报 名 / 109

第一节 价值的塑造 / 111

第二节 建立信任 / 124

第三节 十个让家长报名的秘诀 / 129

第四节 报名流程的设计与优化 / 151

CHAPTER 5 | 续班（一） / 159

第一节 续班的基础 / 161

第二节 续班的流程 / 167

附 录 某少儿美术培训机构的续班通知 / 177

CHAPTER 6 | 续班（二） / 183

第一节 老生流失的原因 / 185

第二节 为什么要做好教学服务 / 193

第三节 如何做好教学服务 / 197

第四节 处理异议的方法 / 204

CHAPTER 7 | 转介绍的核心——打造口碑 / 209

第一节 如何打造口碑 / 211

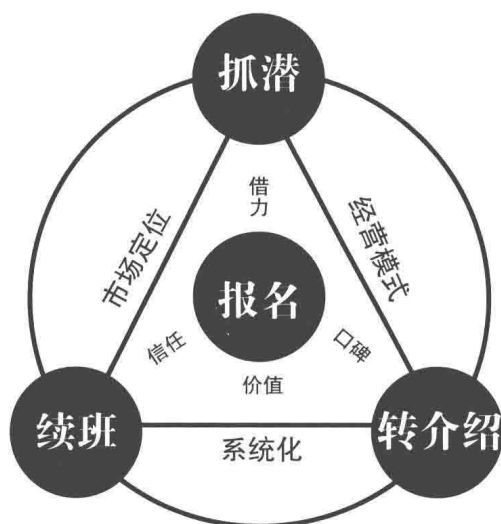
第二节 打造口碑的三大法则 / 218

POSTSCRIPT | 后 记 / 225

CHAPTER 1

少儿美术培训中常见的招生问题

《颠覆式招生》招生九字诀



对于一个少儿美术培训机构来说，招生到底重不重要？

相信你的回答一定是很重要。但是你肯定又会说，我们是做教育的，我们需要招生，但是不要那么商业化。

可是，招生就是商业吗？商业和我们的教学，就如同水火不相容吗？

任何事物从不同的角度观察都会有不一样的结果，我们不屑、甚至鄙视的商业、招生、营销、金钱，其实与我们所热爱的教学、我们所热爱的少儿美术教育一样重要！

为什么呢？当我们的学生多了，收入高了，我们的工作和生活就变得稳定。相信你跟我一样，每次开学都有开学焦虑症，生怕孩子不来，或者学生人数减少。试想如果我们的生源稳定了，我们就不用担心学校和家庭的正常开支了。都说家和万事兴，一个家庭，柴米油盐酱醋茶，每一样都是开销。如果父母有个急事、急病却拿不出钱来，我们岂能安心地钻研教学和全心全意地给孩子上课？家庭稳定才是事业发展的基础，才可以让我们做到心无旁骛、全力以赴！

当你专注在教学上，你的教研能力就会提高，学生的收获也会更多，进步也会更大，这样你的口碑就会越来越好。口碑好，续班就没问题，转介绍也会越来越多，你的生源就会稳定增长。这个时候只要你在招生活动上做一做宣传，让更多的家长和孩子知道你、了解你，体验你的教学，你的口碑就会促使新生更快地报名，这才是一个机构的良性循环。

下面，我们就分析一下，招生中常遇到的一些问题。

第一节

竞争激烈、实力弱、方法少

一、你真觉得是招生的问题吗

一个机构人数的稳定增长，一定不是营销的作用，也不是招生的作用，甚至不是你所认为的课程的作用，而是一个系统的作用，这个系统包括以下五个方面：

1. 完整的课程体系：解决产品的问题。
2. 培训教师的体系：解决使用产品的问题。
3. 完善的组织架构：解决管理的问题。
4. 家校服务沟通体系：解决家长与学校沟通的问题。
5. 招生与营销体系：解决宣传和招生的问题。

招生的问题有的时候真的不是招生本身的问题，而是一种综合实力的

体现。如果觉得你的生源不稳定是招生的问题,你可以对应以上的五个方面,每个方面按 20 分来进行评估,看看你能获得多少的分值。如果你的分值连自己都觉得不高的时候,别人不选择你是很正常的。

任何的产品都有前行者、后行者、替代者、同行者。比如你去一个超市买洗发水,洗发水的种类对你来说太多了,无论是顺滑、去屑、保养、养护、黑发你都有选择。我们少儿美术培训对一个家长来说,跟我们选择一瓶满意的洗发水没有本质的区别,面对这么多少儿美术培训机构,机构的位置、环境、第一次沟通、课程体系、作品呈现、口碑评价、教学理念等,这些都是家长报名时需要考虑的因素。如果你仅仅认为做一次招生的活动,得到一个什么营销秘籍就可以让你的生源几何般地增长,我可以确定地告诉你,就是有的话,也离倒闭不远了,因为你的能力不匹配你现在所服务的学生和家长。

所以,以后千万别说:机构人数增长缓慢是因为不会招生。你的机构人数增长缓慢,是因为你确实没有把一个少儿美术机构的所有系统做得完善。

► 案例:

在某一次活动的现场,有位老师咨询如何快速地招生。因为他新开设了一个校区但招生很不理想,所以就问有没有能马上招生的方案。其实我很理解这位老师的想法,也能体会她目前的困境,可问题是在教学、师资、作品、理念、沟通、团队都不完善的情况下,想让别人选择你是很难的。

后来给她举个例子,如果你是一位家长,面对你的学校和一家 2000 人的学校,你会选择哪一个?如果不是特别的情况,一定是选择 2000 人

的学校，因为人们总是这么想，既然是 2000 人选择的学校，一定有他成功的地方，有他存在的道理，这个选择不一定是最好的，但一定不是最差的。

二、是你的问题还是家长的问题

相信你一定认为自己的生源增长缓慢，是因为自己不擅长招生，看到别人的生源一直增长或者别人的画室活动做得有声有色，就觉得别人营销做得好。但是你有没有想过，你引以为豪的教学是不是有问题、你跟家长的沟通是不是有问题、你在授课的时候是不是也有问题呢？

先说教学，你的课程是不是已经形成了属于自己的课程体系？你的教学是你喜欢的、孩子喜欢的，还是家长喜欢的？你所认为好的教学作品、你所认为的艺术感，我们的家长能不能接受呢，或者说家长能不能认同呢？不要小看这些问题，如果你还没有意识到这些问题，你的生源一定会受到影响。

无论你愿不愿意、承不承认，在某种程度上，教学的成果必须满足一些家长的需求。不能都是让你一个人玩、让你一个人高兴。一旦家长不高兴了，后果就很严重，因为他马上会跟你说拜拜了。

所以，我们的课程一定要能满足美术教育启蒙、满足孩子的天性、满足家长的部分需求。所有的课程都必须围绕这三点展开，否则就是自娱自乐。

现在说一说沟通的问题，你机构内的老师能力是不是都能达到很高水准。因为一个机构的人数增长，一定是老师的综合能力的体现，或者说培训老师的体系是一个机构的核心生命力。而老师的授课方式、老师和家长

的沟通方式，决定着机构的续班率和流失率。这些都需要进行一定程度的培训，而不是让老师自己去感悟如何去与家长沟通。

最简单地来讲，比如：你的沟通仅限于讲一些关于作品、画面的东西，是不是家长关注的焦点就在画面上了？当每次都讲画面，家长在无形之中就会对画面的要求越来越高。试问一下，一个孩子的学习，每天都在提高吗？如果一直加难度的话，孩子会不会感觉到很累，最后不学了呢？如果画面没有达到家长期望的那样，那么家长就觉得这里可能没什么东西学了，要换另外一家试试了。

不要天天讲画面效果，完全可以讲一些别的内容，例如：关于孩子教育的话题，关于生活的一些话题。把精力放到让孩子学到了什么，而不是画了什么。

如果你能明白上面的几个字，你跟家长的沟通就会有一次彻底的颠覆。因为对每一位爸爸妈妈来说，希望孩子学美术，是希望孩子从中学到了什么、获得了什么，而不是单纯的学会画一张画。记住，美术是一个载体，这个载体承担了我们对孩子的教育理念，还有方法和措施。

谨记这句话，我们培训行业一定是“用专业吸引人，用情感链接人”。家长不选择你的最大理由就是你不够专业，家长能持续地选择你是因为你够专业，和你的情感又够好。

三、家长愿意选择什么样的美术培训学校

刚才说了，一个家长的可选项太多了，除了少儿美术，少儿舞蹈、

跆拳道、乐器都是孩子学习才艺的科目，我们用什么能吸引家长和孩子来我们的机构，或者说让家长选择我们的理由有哪些呢？

想象一下，环境优美、教学理念好、课程体系完整完善、老师经验丰富、活动多、口碑好，这些好像都是，但是还是觉得不够吸引他们。如果你能挖掘出更多的让家长和孩子选择你的机构的理由，你在做宣传、沟通的时候，底气、信心应该会更充足一些。

所以，你现在需要列出家长为什么要选择你的 50 个理由，这个理由你必须自己写出来，这样你才会明白你所拥有的东西是别人不具备的。

► 案例：

家长必须选择东东西西的 50 个理由：

注：东东西西是一家在行业内口碑良好的少儿美术培训机构。

1. 东东西西持续的投入金钱、时间、精力，不断学习、思考总结出更适合儿童成长轨迹的少儿美术教育体系。

2. 东东西西的负责人陈老师，一直为全国的老师进行分享与培训。

3. 东东西西与全国多家少儿美术机构达成战略联盟。

4. 东东西西是武夷山唯一以教育为取向的少儿美术培训机构。

5. 唯一深入到艺术教育层面的少儿美术培训机构。

6. 唯一关注儿童心理健康成长的少儿美术培训机构。

7. 唯一具有教学研发能力和完善课程体系的少儿美术培训机构。

8. 老师都具有多年的教学经验。

9. 老师都是专职。

10. 具有完善的教师培训体系。

11. 老师必须不断地学习、升级。
12. 老师与家长进行良好的互动沟通。
13. 团队是一个充满正能量的团队。
14. 课堂的学习氛围好。
15. 以轻松、快乐的方式授课。
16. 以多种方式引导教学。
17. 经常与孩子和家长相互交流、相互互动。
18. 培养孩子融入团体与人际交往的能力。
19. 采取小班授课制度，每个班级不超过 12 人。
20. 拥有属于自己的课程体系。
21. 根据人格发展心理学为依托来设置的课程体系。
22. 每节课有教案、说课、评课。
23. 每节课有课后反思。
24. 每节课的作品有记录、有拍照、有点评。
25. 课程体系不断地升级。
26. 各种大型、小型、室内、室外的活动，丰富孩子的社交生活。
27. 每个学期都有亲子课。
28. 为自己的学生谋取各种福利，比如免费的摄影、游乐门票、各类优惠券等。
29. 免费的家庭教育讲座，回馈支持东东西西的家长。
30. 培养孩子独立的性格。
31. 培养孩子自信的能力。
32. 培养孩子表达的方式。