

# 国内首个跨行业出国服务联盟成立

## 河南出国联盟成立 服务水平全面提升

当天,记者在河南出国联盟成员组成机构中看到,该联盟是一个由语言培训、自费留学、海外移民、出国金融等服务领域的多家品牌机构组成的综合性的超大服务团队。

谈及为什么要成立这样一个联盟时,河南一鸣留学总经理张四茹说,他们从大量日常业务咨询中了解到,客户的出国服务需求涉及语言培训、海外发展、金融服务等不同领域,而这些服务仅凭一家公司很难很全面、很专业。几年来,一鸣留学一直努力和谨慎地在与留学服务相关的上游和下游服务领域内拥有品牌效应的机构寻找合作伙伴,目的是要构建一个服务功能更加齐全,同时又能保证服务质量的服务联盟,并借助“联盟”这个强势平台,把与出国服务领域内的优质服务资源集中起来,通过发挥“联盟”内部的客户优惠机制、客户服务联动机制等措施,从而实现在向客户提供他们所需要的服务的同时,使成本更节约,出行更安全,风险大大降低的服务目标。

郑州联大外国语学校校长甘宇祥对此也表达了同样看法。他说,虽然四家机构来自不同性质的服务行业,但大家在各自长期的自我发展中都不约而同地形成了一个共同的企业理念,那就是在服务上“追求卓越,做到最好”。正是这个共同的理念,使大家走到了一起。“我们今天之所以要创建河南出国联盟,就是为了通过构筑联盟这个平台,集中优质服务资源,把我省与出国服务领域相关的服务质量和水平,提高到一个更高的层面。”甘宇祥说。

## 建立监督联动机制 促使联盟更好、更快地发展

河南出国联盟的创立,是我省出国服务领域的一次跨行业、全新、大胆的实践和探索,具

6月6日上午,国内首个跨行业出国服务联盟——“河南出国联盟”(HUOA)在郑州宣告成立。该联盟由郑州联大外国语学校、河南一鸣留学、郑州枫华海外发展咨询有限公司、中信银行郑州分行等4家机构共同发起创建。此举标志着我省出国服务行业的服务规模和服务水平将迈上一个新台阶。

晚报记者 吴幸歌 文/图



有里程碑式的意义。虽然创建“联盟”的四家机构在各自的服务领域内都有着很好的美誉度和很高的品牌效应,但为了实现联盟更好、更快地发展,经全体成员讨论,该联盟在成立之初就设立了一系列的相互监督体制。

据郑州枫华海外的李强总经理介绍,按照“联盟”内部的章程规定,所有成员都必须诚信为本,恪守职业操守,热情高效,为客户提供最专业的服务。为此,“联盟”在内部建立了一个专门的监督联动机制,即:如果某一客户对“联盟”的某一成员的服务不满意,除了可以向当事机构直接投诉外,还可以向“联盟”内部设立的

服务质量监督委员会进行投诉。“联盟”所有成员都被要求在各自的网站上公布客服投诉电话和电子邮箱,便于“联盟”成员分属的政府主管部门和广大客户监督。同时,“联盟”还决定,在条件成熟时,“联盟”成员间将互派资深专家作为业务代表,一来协助各成员开拓服务范围和领域;二来对所进驻的成员的诚信服务情况进行及时监督,并向“联盟”相关职能部门进行反馈。

另外,“联盟”内部还设有成员长效淘汰机制,每年年底,在由“联盟”各成员机构负责人参加的年终峰会上,根据当年客户投诉

记录,并结合被投诉事件的性质及影响,“联盟”其他成员有权就当事成员的成员资格的保留事宜进行投票表决,赞成除名的票数超过成员总数的三分之二时,即可以公开形式取消当事成员的成员资格。李强还对记者表示,欢迎媒体对“联盟”提供的各类出国服务进行监督。

## 提高准入标准 欢迎行业的佼佼者加入

谈及“联盟”未来的发展方向和前景,中信银行郑州分行零售银行部总经理助理王豫静表示,创建“联盟”的宗旨是要通过构筑一个强大的、功能相对齐全的服务平台,从这个意义上讲,“河南出国联盟”不是一个自我封闭、排他性的小利益集团联合体。自创建之日起,“联盟”就对所有与出国服务相关联的各服务领域中的品牌机构敞开大门,以便构建河南未来的大出国联盟战略框架,不断完善出国联盟服务体系,不断提高服务质量,这也是“联盟”的创建宗旨和“联盟”自身今后的发展所决定的,也是“联盟”矢志不渝追求的目标。

对于新成员的加入,王豫静介绍,“联盟”专门制定了较高的准入标准,除了申请加入机构具有合法资质外,还有一项硬性指标就是该机构必须具有较强的专业实力和较高的市场美誉度。所有新成员的加入,必须由一个以上的创始成员单位以书面形式推荐,并由创始单位多数投票通过方可加入。“联盟”这个较高的准入机制,其本身就是一个让客户放心的具体举措。

“河南出国联盟”欢迎出国服务行业中的佼佼者加入,大家共同努力,集中优质服务资源,创立行业服务典范,把我省与出国服务领域相关的服务质量和水平,提高到一个更高的层面。”王豫静说。

有真诚,无国界

# 留学金字品牌——北京金吉列



提起金吉列留学,留学业界几乎无人不晓。在高考过后,越来越多的家长和学生关注留学,选择留学之际,我们采访了留学行业的金字品牌——北京金吉列留学和北京金吉列郑州分公司总经理杨波。

走进北京金吉列郑州分公司招商大厦的办事大厅,您能够很深切地感受到国际化的大气:“有真诚,无国界;用我真诚服务,换您精彩人生”的企业文化,令人感同身受。与这里的留学顾问们交流,您能够体会到专业化细致周到的留学服务。这家公司虽然进驻郑州仅仅8个月,却已经在河南取得了不俗的业绩,受到业界强烈的关注。

## “金吉列”留学 留学行业旗舰品牌

北京金吉列出国留学咨询服务局有限公司成立于1999年,是首批获得国家资

质认证的自费留学服务机构。金吉列自成立以来秉承“发展民族教育,促进国际交流,规范留学市场,树立行业品牌的宗旨,坚持”把合适的学生送到适合的院校“的服务理念,与数十个国家的数千所海外院校建立良好的合作关系,在16个国家建立近30个海外办事处,每年帮助上万名学生实现留学梦想。

金吉列留学公司是留学行业首家3.15标志服务品牌、全国唯一诚信企业奖牌获得者,拥有数十年留学管理经验的驻外十国使馆前教育参赞为我司首席咨询,海内外数百位专业顾问及数万海外留学成功经验;率先实施了现代管理模式,行业内首家获得ISO9001国际质量管理体系认证,并根据多年留学行业经验独家研发运行了CRM客户信息服务系统。目前金吉列已成为中国留学服务行业中经营规模最大、专业度最精、品牌美誉度最高、市场竞争力最强的企业之一。

晚报记者 李正兵

记者问:据了解,金吉列留学采用先进管理方法,来“维护留学客户利益最大化”,那么,怎样才能实现这点,核心是什么?

杨波:这个先进管理方法的核心就是CRM系统,即客户关系管理系统,就是所有员工围绕“以客为尊”的理念开展工作。金吉列制度强制限定每个签约客户,在签约当天务必录入CRM系统,该系统一旦启动,该客户办理的在途时间即受到了最高至总裁级的监管,超过规定的正常受理期限,系统自动报警,相关责任人将受到相应处罚。目的主要体现的是金吉列对客户申请留学在途时间的严格控制,体现的是公司维护客户利益、确保自身服务质量的最大诚意。这种先进的管理体系与系统,不仅大大提高了工

作效率、服务质量,也更进一步确保了客户利益得到最大程度保障。

问:金吉列郑州团队组成如何?

杨波:北京金吉列留学服务有限公司郑州分公司成立于2008年10月,这个20人的团队,其中从海外留学归来8人,分别自澳大利亚、英国、加拿大、新西兰、法国、俄罗斯、日本留学归来,硕士文凭8人,本科学位12人。

郑州分公司入郑不过短短8个月,通过大家不懈的努力、真诚付出、专业服务,已被越来越多的家长学生熟悉和认可,我们为郑州乃至河南省广大学生家长带来了更多更新的资讯以及可供选择的院校资源,使领馆资源、已为300多个家庭提供留学相关服务。

问:金吉列近期在河南郑州有什么大的教

育活动?

杨波:6月21日,我们将举办2009年第28届夏季世界名校现场招生面试会郑州站的活动,这是金吉列公司于2009年暑假推出的一场大型系列面试会展示会。届时,河南的考生家长将会现场享受一下金吉列的金牌服务,通过金吉列上千所的强大院校资源优势、使领馆资源优势、十国前教育参赞顾问团队优势、强大专业顾问文案团队,为广大学生、家长提供更多更新的留学资讯与信息、更专业更快捷的全程服务。让河南省的准留学生们或打算将来出国深造的学生们不出家门、不出郑州便能享受来自北京文案团队的专业服务,有更多选择名校好校的机会、更多选择“适合自己的学校”的机会。