

职坐标交接学员首通规范

目录

一、首通电话交接内容和话术（*）	2
第一类： 学习规划类	2
第二类： 就业规划类	6
第三类： 支付规划类	7
第四类： 合同生效	7
二、首次电话交接可能遇到的其他异议沟通话术思路	9
第一类： 与就业保障相关交接异议处理	9
第二类： 与教学服务相关交接异议处理	9
第三类： 关于基础班安排的异议处理	9

一、首通电话交接内容和话术（*）

分类	触发条件	主动沟通内容	学员异议处理及交接审核标准			被动触发：异议处理话术参考	
			是否有异议	异议点	安排结果	异议点	异议点沟通话术
第一类：学习规划类	主动沟通：班主任确认学习规划	【非脱产课程】： 班主任：[学员姓名]同学你好！我是班主任 XX 老师，欢迎加入学习！接下来用 15 分钟左右和你交流下关于学习、就业规划等，现在方便吗？接下来打开我发给你的《服务须知》边看边电话沟通。 (得到肯定答复后) 班主任： 那我们先沟通学习规划，过程中有任何疑问随时打断我，好吗？ 1. 学习环境与工具准备 班主任： 我确认下：上课所需的电脑/网络/安静环境是否具备？ 学员反馈...（班主任根据反馈解决问题或记录） 班主任： 好的，了解。关于学习工具和软件的安装，你不用担心！稍后任课老师会联系你，如果在安装或使用过程中遇到任何技术问题，请第一时间联系我（班主任）！我会尽快协调技术老师给你提供一对一指导。 -> 确认点 1： 刚才说的学习环境（电脑/网络/安静空间）和遇到技术问题找我协调解决这两点，你这边知晓并确认吧？”（要求明确口头确认） 2. 学习安排、时间投入与作业要求 班主任： 接下来是具体的学习安排，我们课程最大的特色是“项目驱动式教学”，目标是让你能真正动手做出项目，积累实战经验，为就业打基础。（说明目的） 班主任：学习过程会分为知识传递和消化吸收两部分： 1、直播课进行知识传递： 直播课老师讲解核心知识和技能。基础班阶段，直播课安排在 每周三、六晚上 19:30-21:30。正式班阶段，直播课是 工作日选 2 个晚上（19:30-22:30） + 1 个周末时段（3 小时，白天或晚上）。全程跟直播效果是最好的，互动及时，疑问能当场解决。 班主任： 关于直播参与： 在基础班和正式班的这些直播要准时参加，如果确实有特殊情况无法参加直播，记得要提前向班主任请假。同时一定要在第二天及时看直播回放补课，这样才不会掉队。 学员反馈...（班主任记录并强调及时看直播的重要性） 2、知识吸收（作业与实践）： 老师讲完，通过按时做作业和项目来消化巩固了。如果有事请假，在下次直播课开始前，提交到学习平台就可以了。作业遇到困难？可以随时通过 AI 助手解决，解决不了白天找任课老师一对一解决，晚上时间直接找钉钉群的答疑老师。 班主任： 作业非常重要！ 我们采用“闯关式学习”，每次作业就是一个小关卡。作业提交率要达到 90%-100%，这是我们为了保证大家真正掌握知识点而设定的。因为只有动手做了，知识才是你的。这点我们能达成一致吧？ 学员反馈...（班主任倾听，提供建议如利用周末集中做、碎片时间构思等，强调遇到困难及时沟通） 班主任： 关于时间投入： 想要达到好的学习效果，需要每周投入 20-40 小时（包括直播、看回放、看录播、做作业、复习、项目练习等）。具体怎么安排最合理，需要结合你的实际情况。 能简单说说你目前是在职还是全职学习？具体从事什么性质的工作？你预估每周哪些时间段（比如工作日晚上几点后、周末哪些半天/全天）可以比较固定地留给学习？ 我们一起来规划下，尽量找到效率最高的安排。（精准分解和规划时间需求，引导学员思考并共同规划） 学员反馈...（班主任根据反馈，给予初步时间管理建议，如：通勤路上听录播、晚上固定 3 小时	1、确认，须知知晓并接受；	无	【正常交接】：进入交接过渡期	无	无
			无电脑或无网络：	【提醒跟进】：先安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	电脑、网络	班主任：学习需要使用电脑和网络； 学生：没有电脑，我可以用手机看吗？ 班主任：我们做硬件基础上的软件开发，肯定需要使用电脑才能学会。手机可以听直播，但光听老师讲，其实还是没理解或者做不出来，对吧？因此每节课后你都要敲代码写作业，通过实践来吸收上课的知识点，这样才能保证学习效果和实操能力。你可以尽快买台电脑或者租台电脑吗？	
		2、有异议；	非脱产班：不接受6个月学习周期： 脱产班：不接受4个月学习周期：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	课程周期	非脱产班： 班主任：标准学习服务周期是 6 个月； 学员：不是说 3、4 个月就学完吗？ 班主任：4 个月内完成课程并获取就业机会是有可能的，一般有两个途经：一、你的学习时间非常宽裕，可以提前学完课程并通过认证；二、你的学习效率特别高，同样的时间比别人学得快，你可以测评跳级，通过插班进入进度快的班级更快学完并通过认证。也就是说学习周期跟你的学习时间和学习效率有关，6 个月是标准学习服务周期，实际上每个人的情况可能不一样，可能更短，当然也有可能更长。你能理解吗？ 脱产班： 班主任：标准学习服务周期是 4 个月； 学员：不是说 2 个月就学完吗？ 班主任：我们的课程设计是基于全面、深入地掌握知识和技能考虑的。4 个月的学习周期经过了精心规划，以确保每位学员都能扎实地理解每一个知识点，并有足够的时间进行实践和应用。我们实践了十几年验证下来，4 个月是一个比较理想且能保证学习质量的时间框架。你有困难吗？	
			7 天内（连续 2 次课）直播和录播都不能参加：（指交接电话当日算起）	【驳回申请】：不安排学员进班，仅开通平台课程，求职顾问沟通清楚后重新提交	教学时间	非脱产班为例： 班主任：教学时间安排：我们在正式班之前会先上基础班，基础班上课时间是每周三、六 19:30-21:30，正式班是工作日两个 19:30-22:30 或周末其中一天的白天或晚上 3 小时直播课，报名时老师都跟你说了吧？（具体班级具体安排）； 学员：说了，但我参加不了，我没时间参加直播课，加班很多。 班主任：加班很多也能理解，你也是希望通过学习来改善加班多的问题，对吧？那么第二天直播回放有时间听吗？只要能保证每次课程上完就行，可以按你的时间表来安排。	
			脱产班：不接受脱产班不能请假：	【提醒跟进】：先安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	教学时间	脱产班： 班主任：教学时间安排：正式班是先上预科，具体时间根据开班计划，预科结束开始进入正式课，每周周一到周五 9:00-17:45（晚自习周一、三、五 18:30-20:30）然后报名时老师都跟你说了吧？（具体班级具体安排） 学员：学习期间我可以请假吗？ 班主任：好的结果，需要好的过程来支撑，所以我们要关注过程的推动和把控。你们的学习目标是高含金量的技术人员，而这些人都是项目思维，项目驱动的，从第一次学习开始，我们就要把学习当作工作项目对待，踏踏实实地追求结果，实现项目交付。因此，项目过程中，必须要按照要求上课，避免请假，咱们尽量把其他的事安排在周末，好吗？	

职坐标 ZHIZUOBIAO.COM 定位职场坐标 打造IT达人		专注学习、周末集中攻坚等) -> 确认点 2： 好，我们来快速确认下这部分的核心点： 直播安排（基础班：周三六晚；正式班：工作日 2 晚+周末 1 段）， 错过尽快补直播回放 作业提交率（90%-100%）的重要性以及 遇到困难找任课老师/我协调 每周 20-40 小时投入 的建议，以及我们初步设想的 你的学习时段规划（简要复述学员说的关键时段），你看这样总结对吗？（分点要求确认，最后汇总） 3. 学习周期（核心：明确时长） 班主任： 整个课程的学习周期是从正式班开始计算共 6 个月（不包含基础班）。这个时间规划是为了让大家能系统、扎实地掌握知识和技能。这个学习时长安排，你这边没问题吧？（简单确认） -> 确认点 3：学员确认(要求明确口头确认) 4. 基础班安排与平台使用指导（核心：立即行动，实操确认） 班主任： 我现在就帮你安排进入基础班学习。当前这个班已经上到第[*]次课了，前面的课都有完整的直播回放。 班主任： 关于课程衔接： 我建议你优先从第[*]次课开始看（小提示：第 4-6 次课和第 3 次关联紧，第 8-10 次和第 7 次关联紧），这样能更快跟上班级节奏。当然，如果时间充裕，从头看更好。 班主任： 我先给你发平台使用说明书，你现在方便用电脑登录一下我们的学习平台吗？ 我通过电话实时指导你操作一遍，这样你马上就上手了，效率高(强烈建议实时操作指导，提升体验和效率) 情况 A（学员方便登录）： 班主任：“好的，请打开平台，登录你的账号... 看到‘我的班级‘了吗？ 点开‘XXX 基础班’... 点开第一个“学习中心”了吗，？ 对，这里是观看平台录播视频预习的地方。 找到‘作业考试’了吗？... 对，就是这里，按日期排序... 点击每次作业，这你就是作业提交的入口。 点开“直播列表”了？... 对，就是这样！这里就是你参加直播课和看直播回放的地方，现在你看到第[*]次课的直播回放了吗？... 点开"AI 编程助手”，这里就是咱们在学习过程中最贴心的 AI 老师，你可以随时随地问他学习过程中的问题，遇到问题第一时间要想到这个 AI 老师哦。 很好！有任何页面上的疑问现在就可以问我。” 情况 B（学员不方便登录）： 班主任：“了解，那我们现在通过微信/钉钉，我给你发平台使用说明书，请你稍后务必找时间参考说明书登录操作一遍，有任何不会的地方，立刻拍照或截图发给我，我给你解答哈！（强调后续主动跟进） 班主任： 关于基础班内容： 它主要是打基础（比如物联网方向会学计算机最基础的 Dos 命令、二进制、数据库、C 语言入门等基础知识），非常重要，是为开启正式班学习铺路的。这部分内容的学习方式和前面沟通的直播、作业要求是一样的。 -> 确认点 4： 基础班的学习安排、如何看回放/参与直播/提交作业的路径（刚才我们操作过/我已发你指引）， 都清楚了吗？（确保平台操作无困惑） 学员确认... 班主任： 太棒了！ 接下来，为了给你制定更精准的学习计划，我们的技术老师会在[说明时间，如：1-2 个工作日内]主动联系你，跟你做一个简短的技术背景沟通和学习目标交流。（强化服务承诺和联系渠道） 【脱产课程】： 班主任：[学员姓名]同学你好！我是班主任 XX 老师，欢迎加入学习！接下来用 15 分钟左右和你交流下关于学习、就业规划等，现在方便吗？ 接下来打开我发给你的《服务须知》边看边电话沟		非脱产班： 不 接 受 每 周 20-40 小 时 学 习 时 间： 【提醒跟进】： 先安排学员进 班，求职顾问 沟通清楚后重 新提交	学习时间	非脱产班： 班主任：每周有效学习时间要 20-40 个小时； 学员：不能保证，我工作比较忙，有可能加班忙起来就没时间学习了。 班主任：你是想学技术后换个没那么忙碌的工作，是吗？工作忙可以理解的，我们有很多学员的工作也非常忙碌。但是我们来学习的目的也一定是想拿到一个好的结果，想要最终结果好，学习时间是必不可少的。我们每周的学习安排是：直播讲授技术要点，不太能理解的还需要通过课后回放去温习，如果已经理解则需要完成课后作业通过动手实践来测试吸收程度。因此，每周 20 小时是个基本要求，否则你没有一定的代码量积累，无法达到企业要求，就业效果会受影响的，这也不是咱们学习的初衷，对吧？ 你看你每周能尝试拿出至少 20 小时来学习吗？
		脱产班： 不 接 受 每 周 46 小时 学习时间： 【提醒跟进】： 先安排学员进 班，求职顾问 沟通清楚后重 新提交	学习时间	脱产班： 班主任：每周有效学习时间要 46 个小时； 学员：不能保证，我晚上还有兼职，晚上 6 点之后参加不了课程。 班主任：我完全理解你晚上有兼职的情况，这确实会占用你大量的时间和精力。我们设置每周 46 个小时的有效学习时间，是希望学员能够充分投入，快速掌握技术并达到企业的要求。我们来这里学习的目的都是为了有一个更好的未来，对吧？ 想要达到这个目标，必要的学习投入是必不可少的。你看看兼职安排是否可以调整呢？		
		不 接 受 作 业 提 交 率 90%-100%： 【提醒跟进】： 先安排学员进 班，求职顾问 沟通清楚后重 新提交	作业提交	班主任：作业提交率 90%-100%； 学员：作业提交率是什么意思？不是参加直播或者看回放就可以了吗？ 班主任：你有了解到我们是采用闯关式学习的模式吗？也就是说，你学习的每个知识点、每个模块、每个项目都需要通过评测来把控质量，而作业就是最小知识点的测评。假设我们每天学习的内容都可以通过测评，那就肯定是理解了，掌握了，学习进度就肯定是正常的，学习效果也肯定会让你满意，对吧？而假如你的作业无法完成或者错误率非常高，那肯定需要老师来帮助你解决问题，否则积压成大问题就不好解决了，对吗？因此，提交作业非常重要，注意这里是提交率，不是正确率，你能做到吗？ 学员：那我作业不会做或者全部做错了，怎么办？ 班主任：可以问任课老师和答疑老师，而且我们还有 7×24 小时答疑的人工智能助手，一定可以帮你解决所有问题。 学员：我没有时间写作业？ 班主任：我们来学习的目的也一定是想拿到一个好的结果，想要最终结果好，学习时间是必不可少的。刚刚说过的每周 20 小时这个基本要求，是包括了作业时间的，你看你每周能尝试拿出至少 20 小时来学习，来完成作业，让我们为你保驾护航吗？		

	通。 (得到肯定答复后) 班主任： 那我们先沟通学习规划，过程中有任何疑问随时打断我，好吗？ 1. 学习与环境工具准备 班主任： 我确认下：上课所需的电脑/网络/安静环境是否具备？ 学员反馈... (班主任根据反馈解决问题或记录) 班主任： 好的，了解。关于学习工具和软件的安装，你不用担心！稍后任课老师会联系你，如果在安装或使用过程中遇到任何技术问题，请第一时间联系我（班主任）！我会尽快协调技术老师给你提供一对一指导。 -> 确认点 1： 刚才说的学习环境（电脑/网络/安静空间）和遇到技术问题找我协调解决这两点，你这边知晓并确认吧？”(要求明确口头确认) 2、学习安排、时间投入与作业要求 班主任： 接下来是具体的学习安排，我们课程最大的特色是“项目驱动式教学”，目标是让你能真正动手做出项目，积累实战经验，为就业打基础。(说明目的) 班主任： 学习过程会分为知识传递和消化吸收两部分： 1、知识传递 ： 课堂中老师讲解核心知识和技能。基础班阶段，直播课安排在每周三、六晚上 19:30-21:30。正式班阶段，先上预科，具体时间根据开班计划，预科结束开始进入正式课，每周周一到周五 9:30-17:45（晚自习周一、三、五 18:30-20:30）。 班主任： 关于在线直播参与： 基础班和正式班在线直播，要准时参加，基础班或者预科阶段如果确实有特殊情况无法参加，记得要提前向班主任请假，得到允许后才可以请假，一定要及时看直播回放补课，这样才不会掉队，一旦到正式班，避免请假，有事可以安排在周末。 学员反馈... (班主任记录并强调及时跟课堂的重要性) 2、知识吸收（作业与实践）： 老师讲完，通过按时做作业和项目来消化巩固了。如果有事请假，在下次课开始前，提交到学习平台就可以了。作业遇到困难？可以随时通过 AI 助手解决，解决不了找任课老师一对一解决。 班主任： 作业非常重要！ 我们采用“闯关式学习”，每次作业就是一个小关卡。作业提交率要达到 90%-100%，这是我们为了保证大家真正掌握知识点而设定的。因为只有动手做了，知识才是你的。这点我们能达成一致吧？ 学员反馈... (班主任倾听，强调遇到困难及时沟通) 班主任： 关于时间投入： 想要达到好的学习效果，需要每周投入至少 46 小时（周一到周五的上课和周一、三、五每次 2 小时的晚自习）。 能简单说说你目前是在职还是非在职学习？（明确确认正式班必须是全脱产学习，基础班可以非脱产学习） 学员反馈... (明确正式班必须是脱产学习，并满足条件) -> 确认点 2： 好，我们来快速确认下这部分的核心点： 基础班(直播安排)：周三六晚 19:30-21:30；正式班（在线直播）：每周周一到周五 9:30-17:45（晚自习周一、三、五 18:30-20:30）； 作业提交率（90%-100%）的重要性以及遇到困难找任课老师/我协调； 每周 46 小时投入的建议，以及我们初步设想的你的学习时段规划（简要复述学员说的关键时段），你看这样总结对吗？(分点要求确认，最后汇总) 学习周期（核心：明确时长) 班主任： 整个课程的学习周期是从正式班开始计算共 4 个月（不包含基础班和预科）。这个时间规划是为了让大家能系统、扎实地掌握知识和技能。这个学习时长安排，你这边没问题吧？(简单确认) -> 确认点 3： 学员确认(要求明确口头确认)					
--	---	--	--	--	--	--

	4. 基础班安排与平台使用指导&正式班安排（学生进基础班按照基础班安排，进正式班按照正式班安排 。核心：立即行动，实操确认） A:进入基础班安排 班主任： 我现在就帮你安排进入基础班学习。当前这个班已经上到第[*]次课了，前面的课都有完整的直播回放。 班主任： 关于课程衔接： 我建议你优先从第[*]次课开始看（小提示：第 4-6 次课和第 3 次关联紧，第 8-10 次和第 7 次关联紧），这样能更快跟上班级节奏。当然，如果时间充裕，从头看更好。 B:进入正式班安排 班主任：我现在就帮你安排进入正式班学习。当前这个班已经上到第`[]`次课了，前面的课都有完整的直播回放。 班主任： 关于课程衔接：我们首次课上课时间是 9:00-11:40 由任课老师安排补课，不用担心前面的课程，13:00 开始正式上课。下次课上课时间（班主任根据开班计划来通知） 班主任： 我先给你发平台使用说明书，你现在方便用电脑登录一下我们的学习平台吗？ 我通过电话实时指导你操作一遍，这样你马上就上手了，效率高(强烈建议实时操作指导，提升体验和效率) 情况 A（学员方便登录）： 班主任：“好的，请打开平台，登录你的账号... 看到“我的班级”了吗？点开“XXX 基础班”... 点开第一个“学习中心”了吗，？对，这里是观看平台录播视频预习的地方。 找到‘作业考试’了吗？...对，就是这里，按日期排序... 点击每次作业，这你就是作业提交的入口。 点开“直播列表”了？... 对，就是这样！这里就是你参加直播课和看直播回放的地方，现在你看到第[*]次课的直播回放了吗？... 点开"AI 编程助手”，这里就是咱们在学习过程中最贴心的 AI 老师，你可以随时随地问他学习过程中的问题，遇到问题第一时间要想到这个 AI 老师哦。 很好！有任何页面上的疑问现在就可以问我。” 情况 B（学员不方便登录）： 班主任：“了解，那我们现在通过微信/钉钉，我给你发平台使用说明书，请你稍后务必找时间参考说明书登录操作一遍，有任何不会的地方，立刻拍照或截图发给我，我给你解答哈！（强调后续主动跟进） 班主任： 关于基础班内容： 它主要是打基础（比如物联网方向会学计算机最基础的 Dos 命令、二进制、数据库、C 语言入门等基础知识），非常重要，是为开启正式班学习铺路的。这部分内容的学习方式和前面沟通的直播、作业要求是一样的。 -> 确认点 4： 基础班（或正式班）的学习安排、如何看回放/参与直播/提交作业的路径（刚才我们操作过/我已发你指引），都清楚了吗？（确保平台操作无困惑） 学员确认... 班主任： 太棒了！ 接下来，为了给你制定更精准的学习计划，我们的技术老师会在[说明时间，如：1-2 个工作日内]主动联系你，跟你做一个简短的技术背景沟通和学习目标交流。（这是针对基础班）					
--	--	--	--	--	--	--

第二类：就业规划类	主动沟通：班主任确认就业规划	班主任：那接下来我们聊聊就业服务，这对你最终达成学习目标非常重要。 (得到肯定答复后) 班主任：好的，先说说现状：企业招聘时，常常发现很多求职者的技能和经验与企业招聘要求不匹配。这导致企业招人难，求职者找工作也难。 班主任：要解决这个难题，关键在于专业技术和求职能力同时达到要求： 硬能力：也就是你通过我们课程掌握的专业技术能力（包含真实项目经验），这是基础。 软实力：也就是你的求职能力——如何写简历、如何面试表达、如何获取面试机会（合作企业面试机会推荐和教你在招聘网站上自主投递简历获取面试机会，两者同步进行） 班主任：这两者缺一不可，而且紧密相连！技术再强，简历石沉大海或面试发挥失常，机会就溜走了；反之，求职技巧再好，没有真才实学，也很难通过面试。 -> 确认点 1：关于技术和求职能力两者需要同步提升，你能理解吗？或者有什么疑问吗？(开放式确认核心矛盾认知) 班主任：为了降低你求职的试错成本，从而让你顺利通过企业面试获得 OFFER，所以我们设置了关键的“岗位认证”环节。这就是企业和我们共同认可的“能力通行证”，你知道岗位认证吗？ 班主任：岗位认证包括阶段测试（检验核心基础知识是否扎实）、项目实操（看你能否运用技术独立解决问题，展示真实的工程能力）、模拟面试（训练你在真实面试场景下（技术面、HR 面）的表达、应变和沟通能力）3 个部分，且 3 个部分均达到 60 分方可岗位认证通过。 班主任：只有岗位认证通过后，才能进入就业阶段，你能理解了吧。 岗位认证标准周期：课程设计上，一般岗位认证需要 6 个月时间（ 脱产班：岗位认证需要全部课程学完即 4 个月时间 ）。但学习能力和完成认证的速度因人而异（针对非脱产班）： 如果你学得快、掌握得好，可以提前申请参加认证。如果学习进度慢些，认证时间也可能相应延后。总之，是否启动就业服务，就是看你是否通过了岗位认证，而不是你学了多久。 -> 确认点 2：核心是“认证通过”是开启就业服务的钥匙“这点你清楚了吗？ 班主任：一旦你通过认证，我们会为你提供个性化就业服务支持，详细内容在《服务须知》，先简单介绍一点，其他内容你可以详细看《服务须知》： 比如求职能力培养：提供简历精修（不止一次）、全真模拟面试（智能体+人工辅导，涵盖技术和人事问题）、就业陪跑服务（面试复盘和谈薪策略辅导）等。这些技能不仅帮你找到第一份工作，也是伴随你一生的求职技能。 班主任：我们无法承诺“包就业”，因为最终录用权在企业。但我们有信心，只要你扎实完成学习、通过岗位认证，并积极配合就业辅导，我们有信心让你获得满意的 Offer！ 班主任：为了更有效地支持你的就业服务，我先了解你的初步规划： 时间规划：结合你的投入时间和学习结果来看，你计划大概在什么时候去通过这个岗位认证呢？(例如：X 个月？) 你希望大概在什么时间点开始正式找工作？ 目标地域：合同里你选择了 [城市 1], [城市 2], [城市 3] 作为意向就业城市。我会按照你所选择城市给予就业支持，因为从就业长期发展来看，一线城市（北上广深杭等）机会多、成长快，所以很多学员会选择一线城市先入行积累经验，再向二三线城市过渡。 -> 确认点 3：好，那总结一下你的初步规划：计划在 [复述学员说的预期认证时间] 左右完成认证，希望在 [复述学员说的预期求职启动时间] 开始找工作，并且同意在 [选择的城市名，必须要有一线城市] 求职，对吧？ (解答学员疑问后) 班主任：非常好！有了这个清晰规划，你在后续学习中目标明确，咱们一起努力通过岗位认证。	无异议，就业服务知晓并接受	无	【正常交接】：进入交接过渡期	无	无
		有异议	保证或包就业：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	保证或包就业	学员：就业认证是什么意思？ 班主任：就业认证包含了认证考试、项目答辩、模拟面试，认证合格后就会进入到就业环节。你可以认为这是我们全方位帮你把关后，再帮你进行正式的就业服务，以确保你面试的成功率。 学员：要是认证不通过怎么办？是不是就找不到工作了？ 班主任：只要你付出时间和精力，按照我们的教学计划去正常上课、认真完成作业、独立完成项目，不会出现这种情况的，你可以放心。 学员：不是说保证就业吗？不是直接安排就业吗？ 班主任：前面我也说了，进入就业环节的标准是通过岗位认证，只要我们好好学习，一切都是水到渠成的，你说呢？一份好工作肯定是我们双向努力的结果，我不能单方面保证效果，就好像我也不能现在让你保证每次测评都必须 100 分，但这不妨碍我们把满分作为目标去追求，正如高薪 offer 肯定是我们这次培训中双方追求的目标，需要我们一起努力，这点你认可吧？	
						学员：我的薪资期望在 10k 以上，这能保证吗？ 班主任：做我们这行，开发岗 10k 打底是很普遍的，我们很多学员还远远高于这个数字，定下这个目标是合理的。一份好工作肯定是我们双向努力的结果，我不能单方面保证效果，就好像我也不能现在让你保证每次测评都必须 100 分，但这不妨碍我们把满分作为目标去追求，正如高薪 offer 肯定是我们这次培训中双方追求的目标，需要我们一起努力，这点你认可吧？	
						学员：我想学完 C++就工作，也就是 4 个月我就想上班了，能做到吗？ 班主任：4 个月内完成课程并获取就业机会是有可能的，一般有两个途经：一、你的学习时间非常宽裕，可以提前学完课程并通过认证；二、你的学习效率特别高，同样的时间比别人学得快，你可以测评跳级，通过插班进入进度快的班级更快学完并通过认证。只要通过认证，我们会积极地提供就业服务，帮助你尽快通过企业的面试选拔流程，能理解吗？ 学员：C++学完，我能通过认证吗？ 班主任：一般情况下，如果你学得不错，能把 C++阶段的 QT 项目写完，我就可以友情帮忙指导你的简历优化和面试技巧，你可以去试着找工作。确实有一些学员在这一阶段就可以找到工作，切换为边工作边学习，再把后面的内容学完。 学员：不行，我经济压力比较大，4 个月没工作的话就无法继续学习了，没钱还贷款。 班主任：或者建议你现在就找个临时的工作，缓解下经济压力，边工作边学习，可以接受吗？	
						脱产班： 班主任：标准学习服务周期是 4 个月； 学员：不是说学完 C++，2 个月就可以申请提前就业吗？ 班主任：我们的标准学习服务周期是 4 个月，这是经过精心设计和验证的。更重要的是，在完成学习后，你需要通过我们的技能认证考试。这个考试不仅是对你学习成果的检验，更是对你是否具备进入就业市场所需技能的认可。只有通过了这个考试，我们才能具备足够的专业水平，从而为你提供就业服务。老师相信，只要你能投入足够的时间和精力，服从教学安排，你就能在 4 个月完成学习，并通过技能认证，进入就业服务阶段。你有什么困难吗？	
			将企业订单理解为包就业、保证就业、安排就业：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	将企业订单理解为包就业、保证就业、安排就业	学员：你们不是说是企业订单，工作是能保证的吗？ 班主任：我们确实有企业订单，岗位也很多，这方面你可以放心。但我们必须让你们和企业双赢，推给企业的候选人一定要合适，正如我们推给你的企业一定要靠谱，你们才会选择跟我们长久合作，对吧？所以，就业认证之后，你与企业也是双向选择，你一定会比 offer 机会，企业也一定要看你的简历和通过面试来把控你的能力，这样解释你能接受吗？	

				必须在合同以外的城市就业不接受友情帮忙推荐：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	必须在合同以外的城市就业，不接受友情帮忙推荐	学员：我只想在哈尔滨就业。 班主任：哈尔滨也有一些岗位，但整体需求和薪资都不能与一线、准一线城市相比的，你也是知道的吧？等你通过了就业认证，如果在哈尔滨我们有机会，会帮你友情推荐，但不能保证一定能推荐成功。我建议你先在一线城市或准一线城市工作一年，有了一定的技术积累和实际工作经验后，再看哈尔滨的工作机会，你觉得可以吗？
第三类：支付规划类	发起标准：学员办理贷款时发起（学员是账单时不发起交接，转成贷款方案时再确认）；主动沟通：班主任确认贷款合规性	班主任： 接下来一起确认下费用的支付规划。 (得到肯定答复后) 办理机构： 你办理的是 [金融机构名称] 的分期付款。 还款安排： 我帮你再确认一下关键信息，你是否记得： 还款期数：共 XX 期 每期总额：总额 XX 元（学生说出总额，但班主任需跟学生说明总额是包括利息的，学生需明确知晓有利息，例如学生说还款是 1500，然后班主任说：1500 是包含利息的，你是清楚的哦） 还款日： 每月 X 号 （需确认学员能明确告知并解决问题，若学员记不清，提醒看办理贷款的公众号或 APP）。 （如何查询： 具体的每期本金、利息明细，以及最新账单，请务必关注 [金融机构名称] 的官方公众号 [公众号名称] 或登录他们的 APP 查询，这是最准确及时的渠道）。(指引官方渠道，需要问到就要解答，不问可以不说) (若学员记不清)： 如果一时记不清具体数字，没关系，现在通过 APP 就能查到所有详细信息。即让学员说出每月 X 号 要还大约 XX 元。 (解答学员疑问后) 班主任： 好的，关于你办理的贷款，有三个关键点，我需要和你确认，确保我们都理解一致： 【独立性】贷款金融机构与职坐标培训服务是不同的两件事情： 班主任：你向 [金融机构名称] 申请的这笔贷款，是独立于我们职坐标的金融协议。简单说，[金融机构名称] 负责提供资金服务，贷款的具体服务（如合同、还款）由相应的金融机构负责管理。如有还款疑问，请直接联系您的贷款金融机构。职坐标负责提供教学和就业支持服务。两者是不同的合同关系。你申请贷款为了支付职坐标的培训学费的，你清楚吗？（告知义务） 学员反馈：没有问题 继续下面问题（有问题就解释一下） 【责任性】你的支付规划已生效，规划不能更改，有义务履行还款责任： 班主任：因为你的支付规划已生效，规划不能更改，所以需按时履行还款责任。（告知义务） 【风险性】停止还款影响个人征信健康： 班主任： 和信用卡还款一样，你可以提前一次性结清，但不能中断、延迟或取消，按时还贷款对维护你的征信健康至关重要。你清楚吗？（告知义务） （如果问如何一次性结清？以及结清的手续费是多少？手续费是剩余本金的3% 左右,可以在APP或微信公众号一键结清 ） (有疑问需解答学员疑问)	无异议	无	【正常交接】：进入交接过渡期	无	无
			有异议	非本人办理：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	非本人办理	学员：贷款不是我本人办理的，是求职顾问帮忙办理的。 班主任：求职顾问是指导你怎么办理的？而不是他操作办理的吧？ 学员：是的。 班主任：那还是你自己办理的，刚才跟你确认的问题，没有问题了吧？
				不清楚还款要求：	【提醒跟进】：先安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	不清楚还款要求	学员：前期学习只需要支付利息，后面4个月前海同给内推到公司，一个月的工资就可以还完剩余学费，是这样吗？ 班主任：我看你是“即分期”贷款，还款期数、还款金额、还款时间，你是知晓的吧？
				学费由企业给支付：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	学费由企业给支付	学员：等你们推荐进入返还学费的企业，学费由企业给支付，不用还了吧？ 班主任：你的理解有一点点偏差，我们现在办理的是助学贷款，也就是通过分期的形式你先自行支付学费。等你顺利完成学业，并成功入职返还学费的企业后，企业将会按照协议分期将学费返还给你，贷款还是由你本人还，你能接受吗？
				不就业无须还款：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	不就业无须还款	学员：没有进入你们的合作企业工作，这个贷款就不用还了吧？或者我没找到工作，这个钱我就不用付了吧？ 班主任：是跟贷款公司办理的分期，一旦贷款成功开始还款，就要按时还款的，不然会逾期影响你的征信的哦，你能接受吗？
				不学了无须还款：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	不学了无须还款	学员：我要是提前找到工作或者中途没办法学习了，那贷款也是不用还了吧？ 班主任：是跟贷款公司办理的分期，一旦贷款成功开始还款，就要按时还款的，不然会逾期影响你的征信的哦，你能接受吗？
第四类：合同生效	主动沟通：班主任确认合同生效	班主任：我们交流一下《培训服务协议》的关键点。 (得到肯定答复后) 班主任： 好的，核心是三点，我们逐一确认： 协议内容知晓与理解： -> 确认点 1： 关于协议的内容和服务事项，还有没有感觉比较模糊或者特别想再确认一下的地方？ (学员如有疑问，班主任当场清晰解答；如无，则继续)	无异议	无	【正常交接】：进入交接过渡期	无	无
			有异议	非本人签订：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	非本人签订	学员：是我签的，但我没看内容。 班主任：合同一旦签订就生效了。 学员：那我再看看吧，在哪里可以看啊？ 班主任：在我们职坐标官网，进入“个人中心”，点击“我的班级”，在“我的班级”右边就能看到“我的合同”了，你可以随时看。 学员：其实不是我签的，是你们老师给我签好的。

职坐标

ZHIZUOBIAO.COM

定位职场坐标 打造IT达人

www.zhizuobiao.com

效		班主任：好的，如果对协议的内容有新的疑问，也请尽快找我。 签署真实性确认： 班主任： 第二个确认点：协议上最终的电子签名/确认操作，是你本人亲自完成的吧？过程还顺利吗？ -> 确认点 2： (学员确认即可)。 合同生效与服务启动： 班主任： 非常好！那基于你知晓协议内容并确认本人签署，从现在起，我们的《培训服务协议》就正式生效了！ 班主任： 这意味着： 我将严格按照协议约定，全力为你提供学习规划和支持，帮助你达成学习目标！ -> 确认点 3： 所以，咱们现在就正式开始学习！你准备好了吗？		免费试学：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	免费试学	学员：不是免费试学吗？ 班主任：我们现在安排的已经是正式班级了，我让 XX 老师再跟你沟通一下吧，稍后他联系你。
				随时退费：	【驳回申请】：不安排学员进班，求职顾问沟通清楚后重新提交	随时退费	学员：如果我学了半个月，学不会，是可以随时退费的吧？X 老师跟我说的。 班主任：我们现在安排的已经是正式班级了，我让 XX 老师再跟你沟通一下把，稍后他联系你。

二、首次电话交接可能遇到的其他异议沟通话术思路

分类	流程	问题与解答思路	
第一类：与就业保障相关交接异议处理	1	班主任首次电话联系学员时，学员主动问到就业保障，班主任引导学员反馈求职顾问老师所承诺的就业保障是什么，如果学员陈述的就业保障与教学标准不符，班主任不直接给与否定，电话后给求职顾问反馈。	
	2	对学员的追问如何回答：	
		（1）正常情况班主任回复话术：	“我们按照合同约定提供就业服务，请你详细阅读就业合同内容”。
		（2）学员继续追问班主任回复话术：	“针对学员目前的实际情况和学员未来可能的学习效果的最乐观情况，教学可以特殊给到的就业服务进行解释”。同时回复学员：“由于你的情况比较特殊，我会把你的情况反馈给求职顾问老师，稍后求职顾问老师会针对你的情况给你回复”。
	3	“针对学员目前的实际情况和学员未来可能的学习效果的最乐观情况”的处理原则：	只要能够通过教学所有阶段的考核，且积极配合班主任做好就业指导工作，就都能够就业。
	4	交接失败反馈：	此情况视为交接失败，退回求职顾问。需要明确：过渡承诺的就业服务内容。需要求职顾问给与学员解释后重新发起交接，直到此问题得到解决。且无异议。
第二类：与教学服务相关交接异议处理	1	如果交接学员咨询教学提供目前服务所没有的服务，而且在交接前也没有和班主任事先沟通，则无需电话联系学员，直接退回求职顾问，视为交接失败。	
	2	班主任首次电话联系学员时，学员主动问到学员所购买课程所不具有的教学服务，班主任引导学员反馈求职顾问老师所承诺的就教学服务是什么，如果学员陈述的教学服务与套餐标准不一致。班主任不直接给与否定，电话后给求职顾问反馈。	
	3	对学员的追问如何回答：	
		（1）正常情况班主任回复话术：	“我们按照合同约定提供教学服务，请你详细阅读培训合同内容”。
		（2）学员继续追问班主任回复话术：	“针对学员目前的实际情况和学员未来可能的学习效果的最乐观情况，教学可以特殊给到的教学服务进行解释”。同时回复学员：“由于你的情况比较特殊，我会把你的情况反馈给求职顾问老师，稍后求职顾问老师会针对你的情况给你回复”。
	4	“针对学员目前的实际情况和学员未来可能的学习效果的最乐观情况”的处理原则：	只要学员真正认真学习努力，且遵守教学各项规章制度，如果客观上存在实际困难，教学老师可以在条件允许的情况下给与适当的特殊安排。
	5	交接失败反馈：	此情况视为交接失败，退回求职顾问。中需要明确：过渡承诺的教学服务内容。需要求职顾问给与学员解释后重新发起交接，直到此问题得到解决。且无异议。
第三类：关于基础班安排的异议处理	1	基础班的定位和功能：	基础班是所有课程的公共基础课，是职坐标课程学习的前导课。同时也是在线学习方式和习惯养成的过程。
	2	针对学员误解为插班的沟通话术：	1、基础班支持随到随学，但也同时可能被学员误解为插班而错过了前面的直播课程，因此可能造成学员心理疑惑。班主任和求职顾问要有此意识，一旦发现及早沟通。 2、职坐标基础班1个月左右的时间，就是给我们这些零基础的学生打基础，每次直播课内容上相对比较独立，并且是循环滚动直播，支持随到随学，因此咱们可以先跟着当前进度学习。如果对已经上过的直播课的内容感兴趣，学员可以在直播之外的时间看直播回放，也可以和班主任沟通申请进入下一轮基础班直播课。
	3	针对“零基础学员进线上班一定要先上基础班，没有上过基础班不能安排进正课”的异议话术：	【原因1】：学生为什么要学习基础班内容（以物联网方向基础班为例：DOS命令、二进制及转换、数据库、等编程基础知识）？ （1）为什么要学习DOS命令？是为了补计算机操作基础知识，为后续实践操作提升学习效率。 （2）为什么要学习二进制及转换？是为了理解计算机运行原理及程序背后的道理。 （3）为什么要学习数据库？是为补充数据库基础知识方面，提升数据管理能力，便于高效地存储和检索数据。数据库设计和操作需要严谨的逻辑思维。这有助于培养逻辑分析和解决问题的能力。
			【原因2】：计算机相关的技能都需要通过实践的方法来完成，在实践的过程中，需要不断地通过练习进行验证，在练习中必然会发现错误，针对错误需要自己动手调试（或者咨询同学、或者求助老师）进行修正解答，因此通过基础班可以逐渐培养起来这种计算机技能学习的方法和习惯，从而确保后续的学习会更加容易。
	4	关于基础班老师推荐低价阿里云认证课程的，学生如有疑问话术：	阿里云课程是职坐标和阿里云合作的课程，也是职坐标教学团队向阿里云申请的最低价格的福利机会，如果你有需要的就可以向班主任申请购买，如果你目前没有需要或者还没有考虑好的情况下就先不着急购买，后面你考虑好了，你在向班主任申请，教学部门再去想阿里申请名额也可以。这个职坐标是不强制要求的，请你放心。