

# 학원운영 가이드

---

## 1. 학원운영의 노하우

A. 원장은 언제나 준비하고 있어야 한다.

- 학생들이 빠져나가는 이유와 해결책
- 휴원생 방지 - 정기적인 학부모 상담
  - 각종 이벤트, 다과회

B. 교사의 자질과 교육이 승부를 낸다.

- 교사는 학벌과 실력보다는 성실성과 책임감이 있는 사람
- 교사의 이직사유: 월급보다 원장 또는 교사간 성격차이로 갈등
- 보너스를 지급하는 방법도 효과적이다.

C. 학원운영일지를 작성하라

- 학부모와 상담 후 상세히 기록 - 원생 유지, 학원이미지 고양
- 결석생의 결석사유에 대해 상세히 기록
- 건의사항
- 원장 전달 사항

D. 정기적인 회의를 통해서 교사간 친목을 도모한다.

- 월2회가 적당
- 회의내용 - 전달사항, 학부모 불만 사항 및 해결법 제시, 교사의 건의사항 경청, 다과 회식

E. 학부모 상담 및 불만 대처방법

- 교육결과를 부풀려 말하지 않는다.
- 상담내용은 일관성 있게, 전화상담은 간단하게 - 가급적 학원을 내방하여 상담하도록 유도한다.
- 전화는 3번 울리기 전에 받기
- 휴원은 사전에 예방

F. 신규 상담 시 유의할 점

- 학원장의 뚜렷한 교육관을 보여줄 필요가 있다.
- 상담실 청결상태 및 분위기
- 신뢰할 수 있는 자료

G. 원생관리가 가장 중요하다.

- 신입원생 관리
- 신입생, 휴원생을 통계적으로 해석하고 관리
- 방학 중 원생 이탈 방지 - 방학 특별프로그램을 기획, 운영

## 2. 학부모 설명회

### A. 목적

학부모들에게 Whitney English의 교육철학과 교육 정보를 전달하며 Whitney English의 인지도를 높이고, 우수한 학원 이미지를 구축하는 데 있다.

### B. 효과

Whitney English를 알림으로써 신규원생을 유지하고, 기존 학부모들의 영어교육에 대한 인식전환을 불러일으킴으로써 충성도를 높인다.

### C. 시기

신규 개원, 또는 Whitney English로 프랜차이즈 전환 개원했을 때

### D. 프로그램 진행 순서

순서	담당	비고
1 홍보동영상		
2 환영인사	지사장	
3 설명회	지사장	지사가 없을 경우 본사에서 지원
4 마무리	원장	
5 프로그램 체험	지사장, 원장, 강사	

### E. 설명회 준비 포인트

- 전체 준비와 진행은 지사장이 일체 주도함 (지사가 없을 경우에는 본사)
- 강연시간은 40분을 넘지 않고, 전체 행사는 1시간을 넘지 않도록 준비
- 학원장은 치밀하고 장기적인 홍보를 기획
- 학원장은 필히 참석하며, 교사 및 다른 직원들도 가급적 모두 참석시킨다.
- 바람잡이 동원, 품격 있는 선물, 피라미드 형태의 홍보

### F. 설명회 준비 점검리스트

	학원 준비 사항	지사 체크 사항	비고
홍보	전단지, 문어발 전단지 현수막 안내문, 초대장 전화 통화 기념품	전단지 시안 확인 현수막 디자인, 형태 확정 후 걸 위치 선정 안내문과 초대장 발송 확인 전화 통화 기간, 횟수 확인 선물 확인	
자료	학원 커리큘럼, 안내문 상담 신청서 위트니 홍보자료 위트니 대봉투	학원 프로그램 및 특징 소개 파라솔 홍보 위트니 카탈로그 대봉투 신청	학원별 관리
환경	교재와 학습자료 교실 및 화장실 청소 외부단장 층계 및 엘리베이터 안내문 다과	교재 풀세트 소장 확인  현수막 or 배너 진열 안내문 부착 다과 배치	
복장	정장, 구두	정장, 구두	

# 학원운영 가이드

## G. 설명회 준비 일정관리표 (체크리스트)

	학원 준비 사항	확인
4주 전	날짜 시간 확정	<input type="checkbox"/>
	교사 업무 협조 요청/ 업무 분장	<input type="checkbox"/>
	신문 삽지, 현수막 제작 및 게시	<input type="checkbox"/>
	안내장 발송, 문어발 전단지 부착	<input type="checkbox"/>
	전화 홍보	<input type="checkbox"/>
	파라솔 홍보	<input type="checkbox"/>
3주 전	교재 전체 세트 확인	<input type="checkbox"/>
	배포 자료 확인	<input type="checkbox"/>
	선물 준비	<input type="checkbox"/>
	SMS 홍보 (문자메시지, 카톡 등)	<input type="checkbox"/>
	현수막 게시 확인	<input type="checkbox"/>
	파라솔 홍보	<input type="checkbox"/>
2주 전	배포 자료 내용 확정	<input type="checkbox"/>
	학습 자료 선발	<input type="checkbox"/>
	초대장 작성 및 발송	<input type="checkbox"/>
	전화 확인	<input type="checkbox"/>
	파라솔 홍보	<input type="checkbox"/>
1주 전	방명록 준비	<input type="checkbox"/>
	배포 자료 세팅	<input type="checkbox"/>
	SMS 발송	<input type="checkbox"/>
	파라솔 홍보	<input type="checkbox"/>
전일	학원 내 완벽 청소 및 설명회장 세팅	<input type="checkbox"/>
	다과	<input type="checkbox"/>
	배포자료, 사은품에 명함 및 스티커 부착	<input type="checkbox"/>
	교재와 각종 자료 배치	<input type="checkbox"/>
	기자재 설치	<input type="checkbox"/>
	전화 확인	<input type="checkbox"/>
당일	정장과 구두	<input type="checkbox"/>
	화장실과 다과 세팅	<input type="checkbox"/>
	교실과 자료 배치	<input type="checkbox"/>
	SMS와 전화	<input type="checkbox"/>
행사 후 관리	참석 감사 전화	<input type="checkbox"/>
	상담 예약 확인	<input type="checkbox"/>

### 3. 학부모 간담회

#### A. 목적

- 학부모 설명회에 참석하지 못한 학부모님께 정기적으로 Whitney English 프로그램과 시스템 소개
- 교육시장의 변화와 흐름, 자기주도학습의 중요성에 대해 이야기를 나눔으로써 올바른 교육정신 함양
- 학습 체험을 통해 프로그램과 시스템의 이해도를 높여 충성 고객으로 전환시킴

#### B. 효과

- 프로그램과 시스템에 대한 학원 신뢰도 향상
- 학원장에게는 충성도 높은 고객의 확보
- 적극적인 학원 운영으로 학원 이미지 제고
- 입소문을 통해 신규 고객을 활발하게 유치할 수 있는 기반이 됨

#### C. 시기

매월 특정 요일을 정해 실시하면 좋다. 시간은 학원 사정과 학부모 사정에 맞춰 정한다.

#### D. 대상

신규 등록 원생, 기존 학생 학부모, 학부모 설명회에 참석하지 못한 학부모, 기타 관심 있는 학부모

#### E. 매월 준비 사항

- 매월 학부모 간담회 날짜 정해서 외부 게시판에 붙인다.
- 월말 안내문을 발송할 때 날짜를 기입해서 알린다.
- 참석 여부를 미리 전화로 확인
- 학부모 설명회와 같은 배포자료 준비

#### F. 당일 준비 사항

- 간단한 다과 준비
- 좌석배열, 원내 청소
- 교재 및 학습 자료 배치, 랩실 컴퓨터 준비, 인터넷 점검

#### G. 진행 방법

- 본사에서 제공하는 학부모 설명회 발표자료의 내용 전달
- Whitney English 프로그램 체험
- 질의응답 / 개별 상담

#### H. 특별 사항

- 특정 학부모를 계속 초대하지 않고 전체를 골고루 초대
- 비슷한 수준의 학부모 그룹을 만들어 그룹별로 진행하는 방법도 좋다.
- 소문의 중심인 학부모, 즉 분위기메이커 역할을 하는 학부모를 집중 관리한다.
- 시간과 정성의 투자는 학원 성공의 지름길

## 4. 학부모 상담요령 (입학상담)

### A. 목적

학원에 방문한 학부모의 자녀에 대한 정확한 진단을 통해 적절한 학습 컨설팅을 제공함으로써 학원 등록을 유도한다.

### B. 상담 준비물

- 브로셔, 교재, 연간 계획표, 기타 자료

### C. 상담 진행

- 방문 목적과 기초적인 신상 정보(학교, 학년, 이름, 전화번호)를 확인한다.
- 브로셔를 가지고 Whitney English의 특징점에 대해 소개한다.
- 여러 가지 자료를 통해 학원의 장점과 개인 수준별 맞춤으로 진행되는 Whitney English에 대해 설명한다.
- Whitney English 프로그램의 강점과 교사의 역할에 대해 설명한다.
- 학생은 따로 랩실에서 레벨테스트를 진행한다.
- 테스트 결과지를 출력한 후, 학습 수준과 학습 플랜에 대해 간략하게 설명한다.
- 레벨을 편성하고 학습하게 될 교재와 추후 계획에 대해 간략하게 설명한다.

### D. 상담 자세

- 전문직업관 - 영어교육 환경에 대해 풍부한 지식을 갖고 있어야 한다.
- 프로그램 지식 - Whitney English의 런칭 배경에 대해 잘 알고, 교육 프로그램과 커리큘럼에 대해 충분히 이해하고 있어야 한다.
- 고객지향적 사고 - 학생의 학습능력을 파악하고 그에 따른 해결책과 목표를 제시할 수 있어야 한다.
- 정신무장 - 운영하는 학원의 시스템과 관리에 확신이 있어야 한다.
- 상담기술 - 학부모가 먼저 원하는 바, 니즈(needs)를 이야기하도록 유도할 수 있어야 한다.
- 인내 - 학부모에게 신뢰를 줄 수 있는 태도를 유지한다

### E. 성공적인 상담을 위해서는?

- 1) 대화를 가로막지 않는다.
  - 얘기를 다 듣지도 않고 조언을 한다거나, 가르치는 태도, 지나친 질문, 상담자의 경험을 진술하지 않도록 주의
- 2) 말투에 신경 쓴다.
  - 명령조, 지시하는 말투, 경고나 위협적인 말투, 비난조, 설교조, 논리적으로 따지는 말투, 위로하거나 달래는 말투, 관심을 분산시키는 말 등에 주의
- 3) 기본자세를 잘 유지한다.
  - 공감대를 가지고 이해하려고 노력, 수용적인 태도로 상대방을 존중, 경청하는 태도, 구체적으로 말하는 자세, 자신감 있는 태도

F. 학원 등록을 위한 필수 점검포인트

- 1) 영어 교육의 흐름을 알려라.
  - 영어교육 패러다임의 변화 설명
  - 교사의 역할 설명
  - 평가 방식의 변화 설명
  
- 2) 매체의 변화를 알려라.
  - 교재 → 교재와 테이프(또는 CD) → 교재와 컴퓨터(인터넷)
  
- 3) 그룹수업과 자기주도학습을 비교해서 알려라.

	강의식 수업	1:1 개별 학습
학습방식	주입식	자기주도학습
반 편성	그룹형	개인별/ 맞춤형
수업 참여도	수동적 참여	능동적 참여
학습결과	case by case	목표제시와 완벽학습
교사역할	수업의 주체	수업의 관리

- 4) 노출의 중요성을 알려라.

	강의식 수업	1:1 개별 학습
학습방식	주입식	자기주도학습
반 편성	그룹형	개인별/ 맞춤형
수업 참여도	수동적 참여	능동적 참여
학습결과	case by case	목표제시와 완벽학습
교사역할	수업의 주체	수업의 관리

- 5) Whitney English의 특징을 알려라.

- W.** With computers : 아이들에게 친숙한 컴퓨터를 통해 공부
- H.** Huge contents : 방대한 양의 콘텐츠를 보유
- I.** Individual management : 철저한 개별관리로 진도와 평가를 과외의 느낌으로 친밀하게 관리
- T.** True interaction : Tutor 선생님이 항상 즉각적인 피드백으로 자상한 관리
- N.** Natural acquisition : 자기주도적으로 자연스럽게, 편안하고 효율적으로 영어를 완성
- EY.** Enhance Your goal : 우리 아이의 영어를 탄탄하게 만들어 세계로 뻗어나가는 학생 육성

## 5. 학생 관리

### A. 신입생 신규상담

신입생은 1개월간 집중적으로 상담하여 학습태도 및 학습방법을 파악하고 학생이 빨리 학원에 적응하고 가정학습과 학원학습이 효과적으로 연계될 수 있도록 유도하여 학습능률을 올리고 학원 만족도를 높인다.

상담종류	상담 시기	상담 내용
입학상담	입학 당시	① Whitney English를 선택한 동기는?
		② 학생의 성격은?
		③ 학생이 특히 부족한 영역은?
		④ 담당교사에게 부탁하고 싶은 말은?
		⑤ 지금까지의 학습방법은?
1차 상담	입학 5일 후	① 학습 성취도
		② 학원 교재는 학생에게 맞는가?
		③ 학습내용 이해도
		④ 학습태도
2차 상담	입학 10일 후	① 학원수업과 학습에 대한 학생 만족도
		② 담당교사에게 부탁하고 싶은 말
3차 상담	입학 15일 후	① 학생이 생각하는 학원 분위기는?
		② 학원 또는 담당교사에게 부탁하고 싶은 말
4차 상담	입학 후 1개월 이내	최종 상담해서 학원 만족도 조사

### B. 재학생 정기상담

학생의 학원생활, 학업성취도 추이 등을 상담해서 문제점을 점검하고 학습지도 및 학습계획을 설정한다.

#### 1) 상담내용

- 현재 학원의 생활, 교우관계, 출결상황 평가
- 학원수업에 대한 이해도 및 수업태도
- 앞으로의 지도계획 및 수업방향

#### 2) 월 상담업무

- 상담관리기록부에 기록한다.
- 학생의 변화발달사항을 매월 평가, 분석한다.

### C. 학생 관리점검포인트

- Monthly Report 준비 (또는 Monthly Report를 개인적으로 분석한 자료)
  - : 학생의 학습상황을 데이터화하여 체계적으로 정리, 분석, 관리하고 있음을 알려준다.
- 학생별 동향 파악
  - : 정기상담 외에도 변화가 있는 학생은 수시로 학부모와 전화통화로 얘기를 나눔으로써 학원이탈을 미연에 방지한다.
- 학생별 학습계획표
  - : 월간 학습계획 및 장기 학습계획표를 제공하여 장기적인 비전과 목표를 제시한다.



제작 : 비전워크코리아(주)

비전워크코리아(주)

서울특별시 금천구 가산디지털2로 165, 백상스타타워2차 1004동

Tel 1566-0561 [www.whitney.kr](http://www.whitney.kr)