

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