

| Каталог бизнес-процессов для  
учебных и образовательных  
центров



Нет каталога бизнес-процессов — нет роста. Начните выстраивать бизнес-процессы учебного центра шаг за шагом, чтобы достичь большего.

## Общая информация

История учебного центра  
Миссия, видение и ценности учебного центра  
Конкурентные преимущества и позиционирование школы  
Адреса расположения офисов (филиалов), контактные данные  
Список услуг (обучающих программ)  
Список дополнительных услуг (продажа товаров и т.д.)  
Коллектив учебного центра (биография, описание опыта работы, сертификаты, дипломы)  
Логины и пароли  
Программное обеспечение, которое используется в учебном центре  
Разрешительная документация, учредительные документы, лицензии и т.д.  
Расписание работы учебного центра, график работы  
Ежегодные отпуска сотрудников, больничные дни, выходные  
Социальный пакет  
Деловые поездки  
Дресс-код  
Политика удаленной работы, работа с подрядчиками и фрилансерами  
Полезные встречи, онлайн-мероприятия, тренинги  
Проверки учебных центров надзорными органами

## Менеджмент

Организуемая схема (описание организационного процесса, должностей, обязанностей, полномочий, области ответственности каждого сотрудника, результаты сотрудников)  
Иерархия принятия решений  
Ежегодное планирование  
Квартальное планирование  
Повестка дня  
Отношения с инвесторами  
Отчеты и презентации для инвесторов  
Характеристика рынка и оценка конкурентов  
Территориальное расположение действующих конкурентов  
Предложения франшиз открытия учебных центров в определенной отрасли  
Построение карты рисков на рынке  
Ключевые критерии выбора учебного центра клиентами  
Ценовая политика конкурентов  
Методика обучения конкурентов  
Маркетинговая стратегия конкурентов



## Процесс обучения

Планирование учебного процесса  
Разработка учебных программ  
Разработка обучающих материалов для учеников  
Проведение контроля результатов учебного процесса  
Мониторинг учебного процесса  
Документооборот учебного процесса  
Контроль качества ведения учебного процесса  
Методика проведения групповых и индивидуальных занятий, мастер-классов, конкурсов, праздников и тематических вечеринок (открытых дверей, новогодних праздников и т.д.), сезонных занятий (летний лагерь) и т.д.  
Работа с корпоративными клиентами  
Методика проведения выездных мероприятий  
Технологии преподавания

## Текущая деятельность

Работа с новыми учениками (обработка заявок по телефону, через социальную сеть, в офисе, список вопросов и ответов)  
Работа с действующими учениками (запись, перенос, отмена занятия, отправка счетов и договоров, квитанций, оформление абонементов, прием платежей на расчетный счет, через кассу, платежный шлюз, перерасчет, возвраты, регистрация посещений, отправка домашних заданий и т.д.)  
Форс-мажоры (проблемы с электричеством, водой, интернетом, ПО и другими приложениями)

## Персонал

Методология поиска, привлечения и отбора персонала для учебного центра  
План работы сотрудников  
Стажировка сотрудников  
Аттестация сотрудников  
Адаптация новых сотрудников, введение в должность  
Увольнение сотрудников  
Вознаграждение и удержание сотрудников  
Карьерный рост  
Карта желаемых действий сотрудника  
Повышение квалификации  
Ведение информации по сотрудникам (статистики, показатели эффективности)  
Штрафы  
Система расчета зарплаты, начисление бонусов и премий для разных категорий сотрудников  
Система мотивации  
Система оценки эффективности сотрудников, система показателей KPI



## Маркетинг и продажи

Маркетинговая стратегия  
Воронка продаж  
План продаж  
Маркетинговый бюджет  
Контент-план для социальных сетей (Instagram, Facebook, VK)  
Ведение Youtube канала  
Контент-стратегия для сайта  
График запуска проектов и продвижения  
Рекламные материалы (рекламные проспекты, буклеты и т.д.)  
Скрипты продаж  
Работа с возражениями  
Email-маркетинг  
SMS-рассылка  
Контекстная реклама и реклама в социальных сетях (актуальные данные и архивные)  
Ценообразование и система скидок (бонусная программа)  
Веб-аналитика (Google Analytics и Яндекс Метрика)

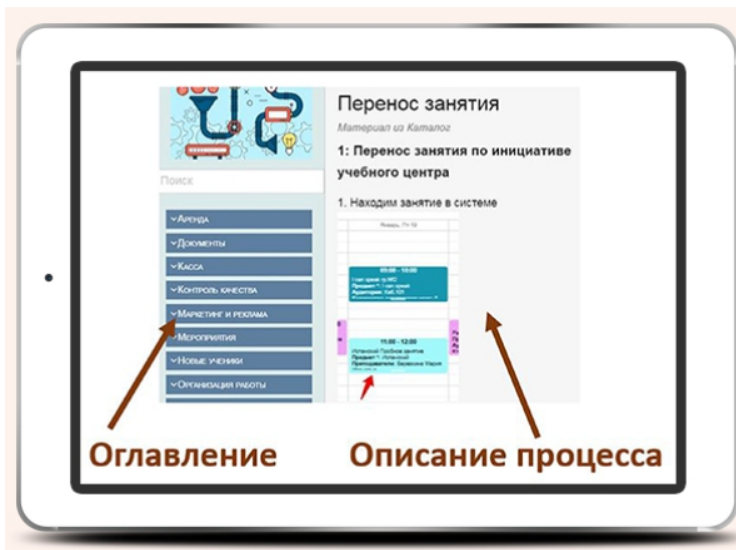
## Финансы

Бюджетирование  
Погашение кредита  
Поступление денежных средств (расчетный счет, платежный шлюз, наличные)  
Расчет заработной платы сотрудникам  
Оплата счетов от поставщиков (аренда, ПО, интернет и т.д.)  
Учет доходов и расходов  
Налоги  
Сдача отчетности  
Ведение бухгалтерского учета  
Внутренний аудит  
Инвентаризация

## Оценка качества

Нагрузка и активность сотрудников, система показателей KPI  
Количество и качество предоставляемых услуг (проведенных занятий и т.д.)  
Эффективность рекламных каналов (реклама в социальных сетях, контекстная реклама)  
Эффективность других каналов (email-рассылка и т.д.)  
Отчетность для руководителя (ежедневная, еженедельная)

ПОСМОТРЕТЬ КАТАЛОГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЫ МОЖЕТЕ НА НАШЕМ САЙТЕ



## Список задач для администратора

Когда вы составите бизнес-процессы (список задач администраторов и преподавателей), тогда внедрять CRM-систему будет в 10 раз проще и быстрее. Берегите ваше время!

[СМОТРЕТЬ ПРИМЕРЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ](#)

[ЗАКАЗАТЬ ДЕМО CRM Tallanto](#)  
ВЫ МОЖЕТЕ НА НАШЕМ САЙТЕ

[ТЕСТИРОВАТЬ БЕСПЛАТНО](#)

[НАШИ КОНТАКТЫ ДЛЯ СВЯЗИ](#)

## Техподдержка

Пн - Пт с 9:00 до 18:00  
+7 (495) 668 06 30  
+38 (044) 333 70 26

[ЗАКАЗАТЬ БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК](#)

Skype: support.tallanto.ru  
Email: support@tallanto.com