

# 规范发展 有力竞争

——2013年度留学服务中介关键词

教育产业之  
出国留学篇

## 关键词1:全国性组织

为深入贯彻落实十八大精神,推进教育行政审批制度改革,教育部最新发布了《关于做好自费出国留学中介服务审批权下放有关事项的通知》,并批准于2013年10月31日成立了中国教育国际交流协会,设立自费出国留学中介服务分会。

自费出国留学中介服务分会是全国性行业组织,成员主要为全国具有资质的自费出国留学中介机构。宗旨为积极推动全国自费出国留学中介服务的行业自律和规范运行,维护留学服务机构和留学消费者的合法权益,提升整体服务质量和水平。

据悉,该分会代表本行业全体从业机构的共同利益。主要职能有沟通、协调、服务、监管。主要目的则在于针对新形势和当前国内自费留学工作中存在的亟待解决的一些共性问题,积极协助政府主管部门促进行业自律,规范管理,为国家人才培养服务。

### ■分会重点工作内容

- 1、开展自费留学中介服务行业从业人员岗位培训及持证上岗工作
- 2、设立消费者维权投诉中心
- 3、建设行业网站——中国自费出国留学服务网
- 4、实施自费出国留学服务机构评估、年审工作

## 关键词2:精细化服务

11月2日,2013中国国际教育年会对自费出国留学服务行业予以了探讨。业内人士分析认为,这一举动对于中国自费留学中介行业的良性发展意义颇大,考虑行业发展的转折性拐点,未来行业划分将更为精细。

### ■非法数目多

近年来,我国自费留学大潮兴起,据联合国教科文组织的统计数据显示,中国出国留学人数占全球总数的14%,已成为诸多留学目的国的第一大生源,此外,伴随留学支付能力的提升,自费留学群体也已超公派者。

自费留学群体的猛增势必带动留学服务需求的增长,在这种需求呈现高比例大规模发展的情况下,随之而来的便是自费留学服务中介行业的兴起。针对国内自费留学中介的行业发展态势,权威统计显示,截至2012年,通过教育部资质认证的合法自费留学中介为393家,而未经教育部、公安部等相关部门审批或审批已过期的自费留学中介数目更多,这是近几年学生申请屡遭误申甚至受骗的主要内因。

### ■收费差异大

目前国内的自费留学中介多集中于东部沿海地区,其中以北京、山东、江苏、广东四省市最为集中。以北京市为例,因签证办理等较为便捷,在该报告公布的部

分合法自费留学中介名单中,北京地区占到近两成。

此外,同样值得关注的是,目前北京地区的自费留学中介规模大小不一,收费标准亦是相差悬殊。以第一大留学目的地美国为例,据了解,北京地区的69家合法自费留学中介中,在申请排名50-100的美国高校方面,服务费差价可达2万元,从业人员较多、申请成功率较高的大中型留学中介一般收费为三四万元不等,而人力成本较低、知名度欠佳的小型中介收费则为2万元,甚至有个别机构收费标准低于2万元。

我国自费留学服务行业目前总体处于初期,具体而言,正处在平稳发展阶段。经历高峰后,各个中介机构的发展实力基本已经确定,因此缺乏市场竞争力的小型中介机构会在价钱上弥补其他方面的不足,以借此“分食”到留学市场这份“蛋糕”。

### ■DIY成新势

近两年越发多的精英高端申请者开始尝试自己DIY申请,且比例已超过两成,其中以英国、澳大利亚、中国香港等国家和地区尤为明显,不出意外的话,未来这一数字将继续改写。

“未来留学中介将会走向‘细分化’,对留学申请有了解的学生越来越多,尝试DIY申请的群体逐年递增,因此在即将到来的几年内,申请者会根据自身DIY的需求选择可以提供相应优质服务的留学中介。”

2013年,在经历前几年的扩张式发展后,中国自费出国留学服务行业迎来首个全国性行业组织及监管机构——中国教育国际交流协会自费出国留学中介服务分会。该分会将积极协助政府主管部门促进行业自律,规范管理,为国家人才培养服务。

在外部监管获得保障的前提下,自费出国留学服务行业内部也在2013年开始显现行业发展新趋势。例如:行业告别“一窝蜂”式公司开办潮,公司数目走向平稳化增加,大企业日渐彰显行业领袖地位,DIY等申请新势驱使行业提供更为精细化的服务,各大集团间的竞争逐渐转变为核心人才等。

## 留学行业核心竞争力在于人才

——专访启德留学事业部总经理张杨

成立28年的启德教育如今在全国已有20多家直营分公司,员工超过3500人。在这个人才快速流动的教育行业里,启德教育集团留学事业部总经理张杨认为,留学机构的核心竞争力是人才。尤其是在以人才为主要竞争力的留学中介咨询行业,对于核心人才的留用和晋升是一门重要学问。

### ■留学行业教育属性为先

2008年开始加入启德教育集团的张杨先后担任过集团市场总监、北京分公司总经理以及集团留学事业部总经理。企业高管的身份让他开始面临着这个行业共同的困惑:一方面,作为企业,它需要以盈利为目的;另一方面,它又不能脱离教育的社会责任感,鱼和熊掌如何兼得?

“我一直以为,这个行业应该是教育属性与商业属性共存的,但是如果二者发生冲突,我会毫不犹豫地以教育属性为先。因此,启德的商业模式是禁止以销售为导向的。”张杨向北京商报记者分享了这么一个事例,曾经有顾问想签一笔没把握的单子,后来被他及时制止,“如果学生因为我们最后耽误前途,这是不负责任的表现”。

当然,以教育属性为先并不是停留在口号上。据张杨介绍,目前启德已开通了短信、微博、微信等客户满意度评价平台,这样从最大程度上避免了客户因为体验不佳而无处投诉。

### ■多方位打造人才竞争力

作为一家28年前从广东起步的企业,启德的异域扩张似乎并不迅速,2006年才进入北京市场。到现在,北京地区的市场份额在整个行业中处于三甲,占整个集团销售额的1/5,这奠定了启德教育一线品牌的地位。



“可以说,留学服务行业是快速变化的,短短几年,市场份额在不同的机构间发生了很多变化。”张杨感慨道。

当谈到启德在行业中经久不衰的秘诀时,张杨的回答是:以人为本。“说起来简单,但是对于留学咨询这个人才快速流动的行业来说,实际上很困难。”张杨介绍称,启德教育的2014校园招聘已在全国五个城市的名校启动,因为薪水、职业规划等足够吸引人,目前招聘情况已远超预期,“我们原计划招聘80人,截至目前已收到9000多份应聘简历”。

除了以开放的心态延揽英才外,启德教

育还十分重视内部人才的培养。据张杨透露,对于一些优秀的咨询顾问,启德从来不惜重金。“能拿到年薪三四十万的老师,在我们这儿并不稀奇。对于一些特别优秀的教师,我们还会鼓励他们去建立个人工作室,帮助他们打造形象。”据了解,为了形成有效的激励机制,启德今年做出一项重要改革,为高层管理者们发放期权。

### ■以低姿态践行管理之道

最新资料显示,目前启德教育的分公司已经遍及全国22个地区,员工超过3500人,而如石家庄、天津、福州等地分公司的建设也已提上议程。对于一家知识密集型企业来说,规模化增长的同时,管理上的问题也随之而来。

企业化运作十余年来,启德可谓是见证了中国整个留学行业的起伏兴衰。“就整个留学市场而言,目前的服务模式还十分原始,远没有达到欧美国家那种成熟度。”对于目前的行业现状,张杨并不讳言,“正因为如此,才时时鞭策我们,要提高管理经验,要向现代化管理型企业过渡”。

在对张杨的采访过程中,张杨向北京商报记者展示了他随身携带的笔记本,上面记载了许多他近期正在阅读的书籍,包括德鲁克的管理之道、洲际酒店的运营管理体系、阿里巴巴的人力资源体系、国际顶级猎头亿康先达合伙人弗罗迪(Claudio Fernandez Araoz)备受推崇的作品《才经》(《Great People Decisions》)。在谈到这些读书感怀时,张杨坦言自己仍是一个学徒。“仍然敬畏现代企业运营,对于启德教育来说,要迈向现代化企业,有三个层面必须要兼顾到,分别是运营管理体系、组织文化体系、企业生态体系。”张杨表示。