

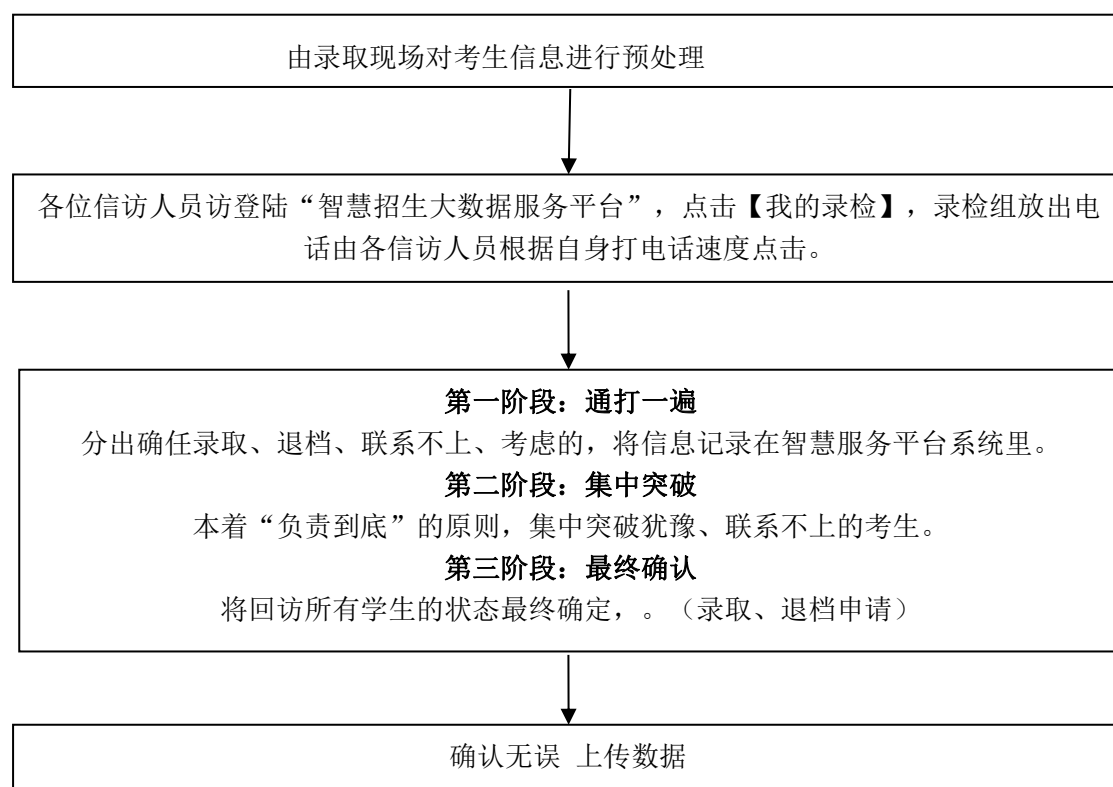
2023年成都文理学院录取期间电话回访

业务培训手册

录取期间电话回访是招生录取工作非常重要的环节。2023年我校的招生录取工作将面临“考生多、时间短、任务重”的挑战，为进一步提高新生报到率，顺利完成2023年招生任务。安排如下：

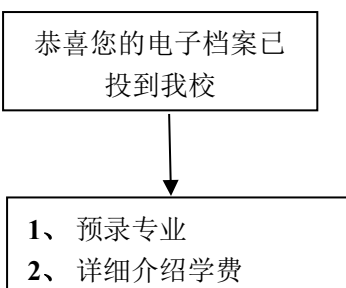
一、回访电话分配及工作流程

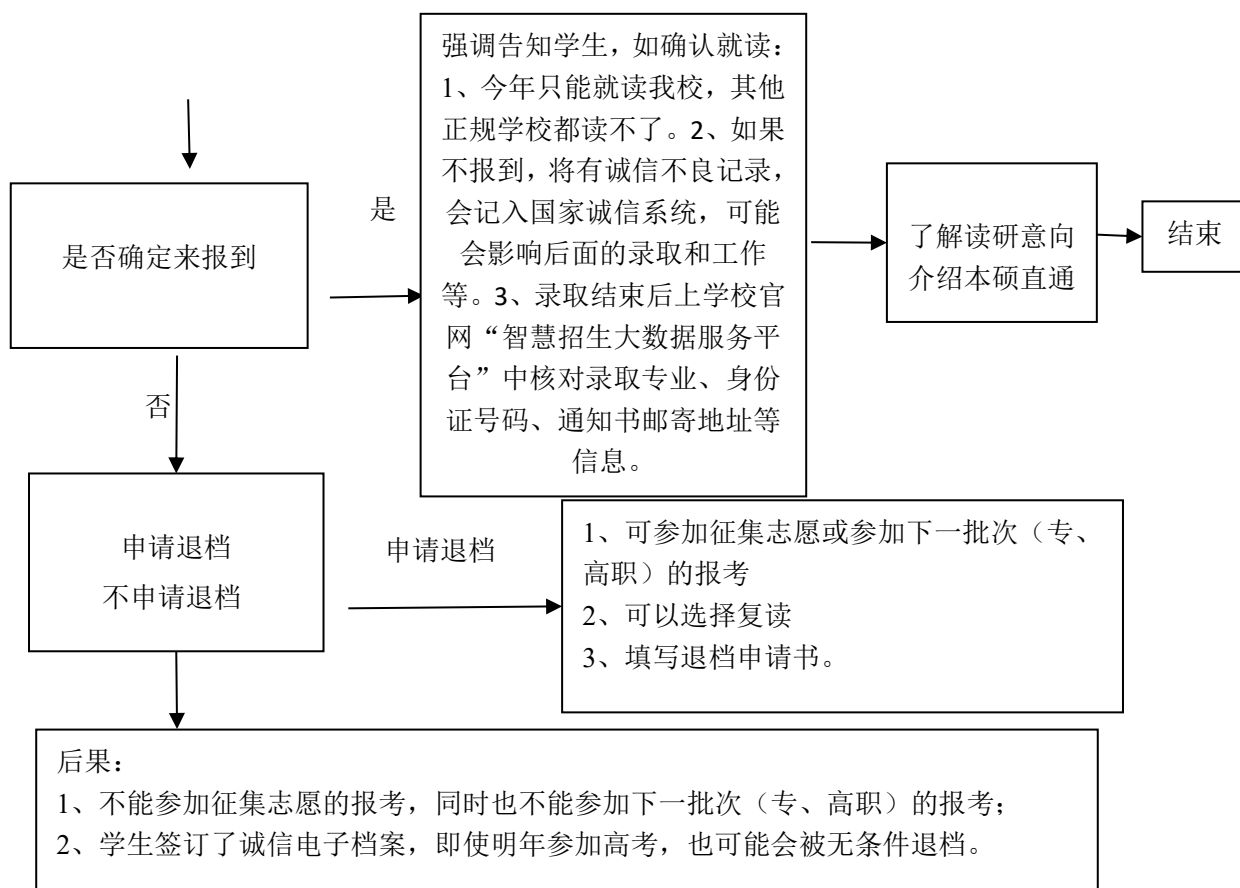
为保证新生高报到率以及确保高效的完成此次电话回访工作，2023年进档考生回访分配将采用不同的分配原则：艺术本专批、普通类本专科批，进档考生采取随机分配原则（谁报备谁回访原则）；（各位老师回访过程中遇到困难可以随时与招办老师取得联系获取帮助）。



二、如何进行电话回访

1、电话回访流程图：





2、电话回访模板如下：

1、可以退档

招办：你好！我是成都文理学院招办*老师，你是***同学/家长吗？我们现在正在进行**省本/专科批的录取工作，恭喜你的电子档案已经预投到我校。

考生：.....

招办：核对投档信息，预录取专业就是你填报的第一专业，对学校了解吗？介绍学校办学性质（民办本科）和学费，学校的住宿条件等，宿舍：6人间和8人间，上床下桌，上床下铺均有，屋内有空调、衣柜、宽带网、独立卫生间，淋浴等，费用为一年1200元和1400元。学费17000元/年（普通类），19000元/年（艺术类）。

考生：.....

招办：如学生表示费用比较高或者犹豫，务必利用我校的高学费引导学生退档。如果学生确认要读，就让学生登陆我校智慧招生大数据服务平台核对考生信息并且告知网上缴费和选宿舍等等。

考生：.....

招办：学校有本硕直通项目，将来有意向出国留学读研吗？

考生：.....

招办：告知我们将会在 3 天内寄出录取通知书，具体内容在入学须知会有详细的介绍。
最后祝您度过一个愉快的假期生活。

考生：.....

2、不可以退档（劝来）

招办：你好！我是成都文理学院招办*老师，你是***同学/家长吗？我们现在正在进行**省本科批的录取工作，恭喜你的电子档案已经预投到我校。

考生：.....

招办：核对投档信息，预录取专业就是你填报的第一专业，对学校了解吗？介绍学校专业，让学生登陆我校智慧招生大数据服务平台核对考生信息，加微信把学生拉到新生群（可以自己建群），时刻关注学生动向。

考生：.....

招办：如果考生犹豫，问其原因，学费原因国家有助学贷款，学校有勤工俭学、奖学金等。专业原因：学校入学之后有两次申请转专业的机会。目的就是劝学生来报道。

考生：.....

招办：学校有本硕直通项目，将来有意向出国留学读研吗？

考生：.....

招办：告知我们将会在 3 天内寄出录取通知书，具体内容在报到须知会有详细的介绍（选宿舍、缴费流程等）。最后祝您度过一个愉快的假期生活。（随时与学生保持联系、关注学生、家长动态直到开学报到）

3、如何退档

退档方式：退档申请书例如：

退档申请书

成都文理学院：

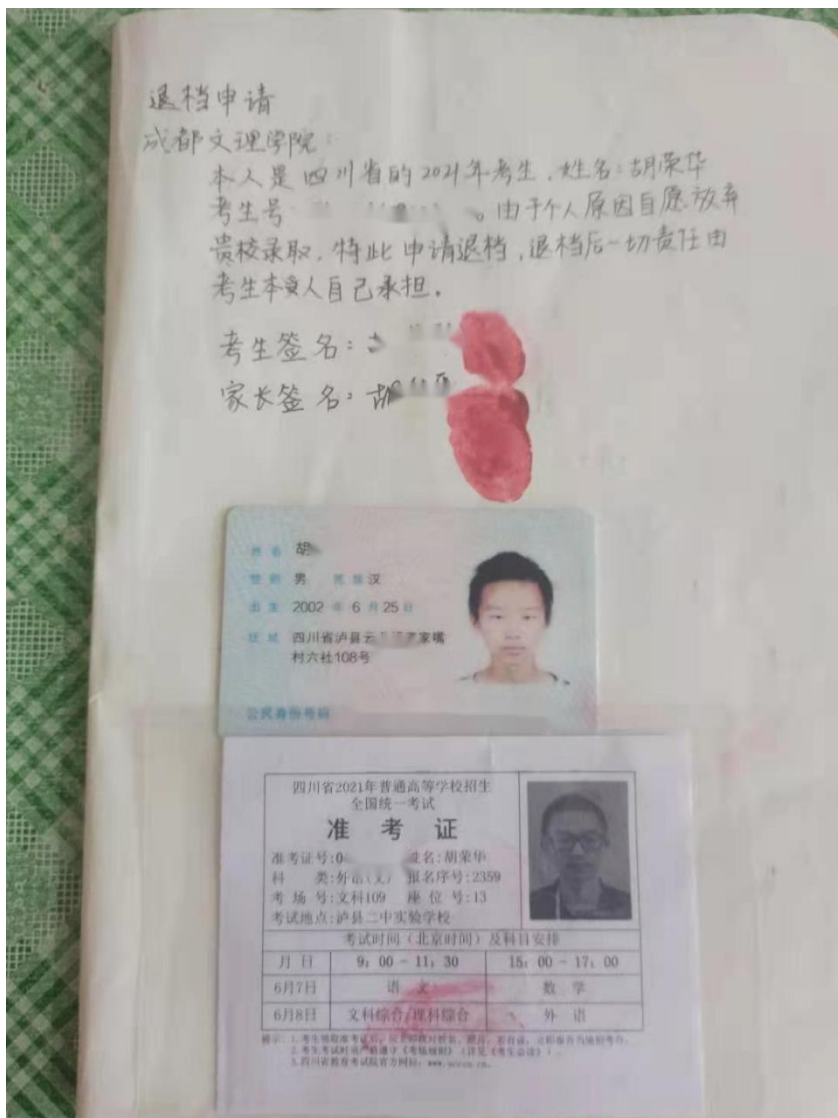
本人是××省的 20xx 年考生， 姓名：×× 考生号：×× 。由于个人原因自愿放弃贵校录取，特此申请退档，退档后一切责任由考生本人自己承担。

考生签名：×××（摁手印）

家长签名：×××（摁手印）

×年×月×日

附：“退档申请+身份证+准考证”在同一照片内，发送到你微信或者QQ上。信访人员统一交给各组组长，由组长交由专人处理。（直接让学生关注“成都文理学院招生处”微信公共号，输入“退档”就会弹出退档申请书模板。



4、如何拨打办公室座机电话

(1) 长途电话：0+手机号码

(2) 本地电话：直接拨打手机号码

- 语气要干练、坚定，同时要跟对方有所交互，用沟通的心态去交互，而不是让学生/家长听起来是在放录音，或者很死板，没有活力。
- 在交谈过程当中要及时发现问题，比如对方可能会犹豫，要敏感的捕捉到这些信息，询问犹豫的原因，针对不同的情况采取不同的策略，及时劝退。
- 受到质疑或者对方态度比较恶劣的时候要不卑不亢，本着对考生负责的态度去沟通。

- 考生可能问“打完电话之后，肯定能被录取吗？”——如果考生不自愿放弃志愿，如果满足录取条件基本问题不大，具体录取结果在本科批录取结束后可以通过各省考试院公布的查询电话或者考试院网站进行查询。

5、如何提高报到率——“以退为进”

- (1) 因为复读、想上其他学校或者专科等情况明确要求退档的，坚决退档；
- (2) 对于家庭困难的考生，坚决劝退；
- (3) 对于存在犹豫情绪的考生，坚决劝退；
- (4) 对于预录专业有异议的，如果对方说非什么专业不来的话，对于这类需要调专业的，要在备注一栏中特别记录下来。并告知学校入学之后有两次申请转专业的机会。

6、如何突破联系不上的那些考生

(一) 联系不上考生的情况

打电话中有时会出现联系不到考生的情况，主要有以下几种原因：

- 1、电话号码空号；
- 2、电话号码错号；
- 3、留的学校的电话号码，由于放假，无人接听；
- 4、留的农村的电话，邻居、村委会的电话，可能暂时找不到人；
- 5、家里座机接通但无人接听；
- 6、手机关机、欠费停机等；

(二) 解决的对策

- 1、系统查询：在“我的录检”→“数据查询”→“按”中学名称、本地查询、大数据联网查询“中搜索同一所中学的学生（只在集团高校录取都可以查到）
- 2、找招生处通过后台查找另一个号码或者查找中学老师→联系学生班主任→联系学
- 3、通过 114 查号和地址查找

● 农村考生

当地区号+114→村委会电话→通过派人或者广播等方式找到该考生（或者家长、亲戚等）

● 城市考生

当地区号+114→小区物业（街道办事处）电话→通过物业（街道办事处）的工作人员来找到该考生（或者家长、亲戚等）

● 教育局

当地区号+114→教育局电话→校长→高三年级组长→班主任→考生

- 学校

当地区号+114→中学电话→值班室或者教务处→高三年级组长→班主任→考生

- 户籍派出所

打当地的 114 查询当地户籍派出所，一般二代身份证都留有电话，按考生的身份证号向属地户籍派出所寻求帮助，让他们提供一下考生的电话。

4、短信方式

针对考生电话打通以后，可能由于陌生号的原因，无人接听的情况，除了持续拨打以外，可以用手机给他发条短信，告知“我是成都文理学院招生办的老师，正在进行四川×××批的录取，见短信后请速回电话，谢谢。”

5、通过手机号加微信或 QQ

利用微信直接搜手机号添加对方微信，等到对方同意后，进行下一步的沟通；或者直接打开手机 QQ，输入手机号，查看对方的 QQ 是否绑定手机号，如果绑定就能搜到，并且进行下一步的联系。

6、寻求**突击**工作小组帮助

为了应对联系不上的学生，招生办成立了**突击**工作小组，旨在攻坚克难，尽快联系上失联考生。回访老师如果通过各种手段还是未联系上考生，并且时间又比较紧迫，请将该考生回访的情况详细汇总给对接老师，然后转交给**突击**小组处理。

（三）沟通技巧

- 联系过程中所出现的电话号码一定要及时记录下来，尤其是人家打过来的电话，这些号码会给后期的回访提供必要的帮助。
- 联系上之后对方可能会说过一会回电话，按着我们往年的经验来看，回电的可能性很小，不要等考生打回来，要主动出击，打过去确定录取状态。
- 查询 114 时，如果考生的学校有多个联系电话，要一次性全部记下来。
- 查找考生过程中，一方面自己想办法，另一方面也要让学校或者相关老师帮忙出主意。
- 无论用以上哪种方法打电话都要说明利害关系，严谨地告诉对方这是关系考生一辈子的事，希望能够配合，不要以恳求态度，也不能用命令、要求的方式，否则会被误以为是行骗机构或因为态度问题而拒绝帮助。

以上办法也不一定能保证肯定能联系上考生，关键是靠大家主动自发的多想办法、坚持不懈的去联系，最后一定会成功的！

三、电话回访注意事项

根据往年工作经验，我们总结了一些需要特别注意的敏感信号，这些信号可能就是后期不来报到、影响报到率的因素，针对这些情况我们一定要特别重视，积极劝退，以退为进，力争将不报到的概率降到最低。另外还有一些今年新的变化以及宣传本硕直通的方式方法，望各位老师重视。

1、根据这几年电话回访经验，总结以下可能会影响报到率的因素，供各位回访老师参考。如若沟通中遇到类似敏感点，需高度重视，考虑劝退。

- (1) 不了解学费，嫌学费太贵；
- (2) 距离学校太远，嫌学校位置偏僻；
- (3) 高考没发挥好，随便填，有复读想法；
- (4) 需要商量很久，才能做最终决定；
- (5) 志愿顺序相对靠后，没想到会被录取；
- (6) 接通电话后，就说听**人说关于学校的****，这种学生容易受外界影响，没有自己的主见；
- (7) 接通电话得知被成都文理学院录取后，很平静、心不在焉、兴致不高；
- (8) 沟通中主动问到助学金和贷款的考生，可能会因为学费问题影响报到；
- (9) 之前不了解文理学院，上来就问很多关于学校问题；
- (10) 家里是农村的，父母文化程度不高，正常沟通和交流有困难；
- (11) 交流过程态度冷淡，支支吾吾，不问不答的；
- (12) 有出国留学想法，但又不认可我校国际项目的；
- (13) 有当兵想法的，提前说清交学费保留学籍；
- (14) 孩子没在家，在外面打工的；

鉴于以上因素，举例如下：

“学费那么贵啊，可以便宜点么？我可以申请贫困生贷款么？”

“我想上**学校，我没报你们学校，你为什么提我电子档案，为什么录取我？”

“我报的第九个（或者很靠后）是你们学校，为啥被你们录取了？是不是你们暗箱操作？”

“你们学校是不是特别偏啊？交通不方便吧？”

“我已经被**学校录取了，你们别给我打电话了。”

“你们学校是民办的吧？我听说你们学校特别乱（或者不好）。 ”

“我孩子在外面打工呢/我孩子去上课了。”

“孩子自己填报的志愿，我不知道，你们和孩子联系吧。”

“老师我正在等体检结果（征兵体检），我想去当兵”不读大学

遇到如上类似情况，请各位老师认真对待，**坚决打退档！**

2. 回访过程中对于一些不配合我们退档或者不说自己来也不说不来的考生，一定要和他们强调：**如果不来的话，在规定时间内一定要告知我们，我们与考试院协调退档，这样也不会影响下一批次志愿的填报。**对于有复读打算的学生要强调，一旦你被录取又不来的话，可能会影响到你明年的高考报名，想复读参加高考都报不了名了。

3. 为了后期确认学生是否收到通知书，通知开学前的相关事宜，**请回访老师一定要留回访学生至少两个电话，一个本人电话，父母电话。**切记留 2—3 个电话，为后面的多次回访做好准备。

6. 第二、第三轮回访时要重点介绍本专硕直通。通过电话沟通，初步了解学生及家长意向，针对有意向的学生做重点介绍。精英计划的六大优势亮点重点介绍：一次交费，几年受益；量身定制，个性培养；海外高校 100%Offer；国际导师，全程陪伴；海外基地，保驾护航；增值服务，优质教育。让每一个学生都能牵手世界名校。（详细内容见精英计划培训手册）

各位回访老师，务必在回访系统专项选项中标注清楚“本专硕意向”学生，负责老师需要持续跟踪意向生源，直至缴费。

四、回访中可能会遇到的一些常见问题

1、录取专业及转专业政策

基本按照第一专业录取，如果要转专业，学校入学之后有两次申请转专业的机会

2、学校性质

成都文理学院是经教育部批准设立的全日制普通本科高等学校。学校始建于 1999 年，2004 年经教育部批准设立为四川师范大学文理学院（独立学院），2014 年经教育部批准转设为独立设置的普通本科高校——成都文理学院。现有招生专业 34 个本科专业，23 专科专业。涵盖文、教、艺、经、管、法、理、工 8 个学科门类。

学生在规定期限内达到所在专业毕业要求的，由成都文理学院具印颁发经教育部电子注册、国家承认学历的本科学历证书；符合学校学位授予条件，颁发成都文理学院学士学位证书。

对于可以退档的区县，主动提我校是民办院校。

3、国际化合作、师资力量、就业、考研等。（详见招生大本）

、学生转户口、党团关系、学生电子档案、党团关系、奖助学金、贫困生贷款、参军入伍。
（详见新生入学须知手册）

4、毕业证、学位证及报到证

毕业证和学位证：具有正式学籍的学生通过考核，在学校规定学习年限内，修完教育教学计划规定内容，成绩合格，达到学校毕业要求的，学校准予毕业，并在学生离校前发给毕业证书。符合学位授予条件的，颁发学位证书。

报到证：凡我校统招毕业的学生，都会颁发国家统一印制的报到证。

5、开学接站

我校将于*月*日开学报到，学校会在成都东站、成都站、金堂客运站、双流机场、天府机场安排接站，具体事宜会在群里提醒在智慧大数据服务平台上报备。

5、录取通知书邮寄时间问题

我们的录取通知书要等整个批次录取结束，大约 2-3 天内后邮寄，通知书寄出会给高考报名时预留的电话发送短信提示。

成都文理学院

招生就业处

2023年 7 月