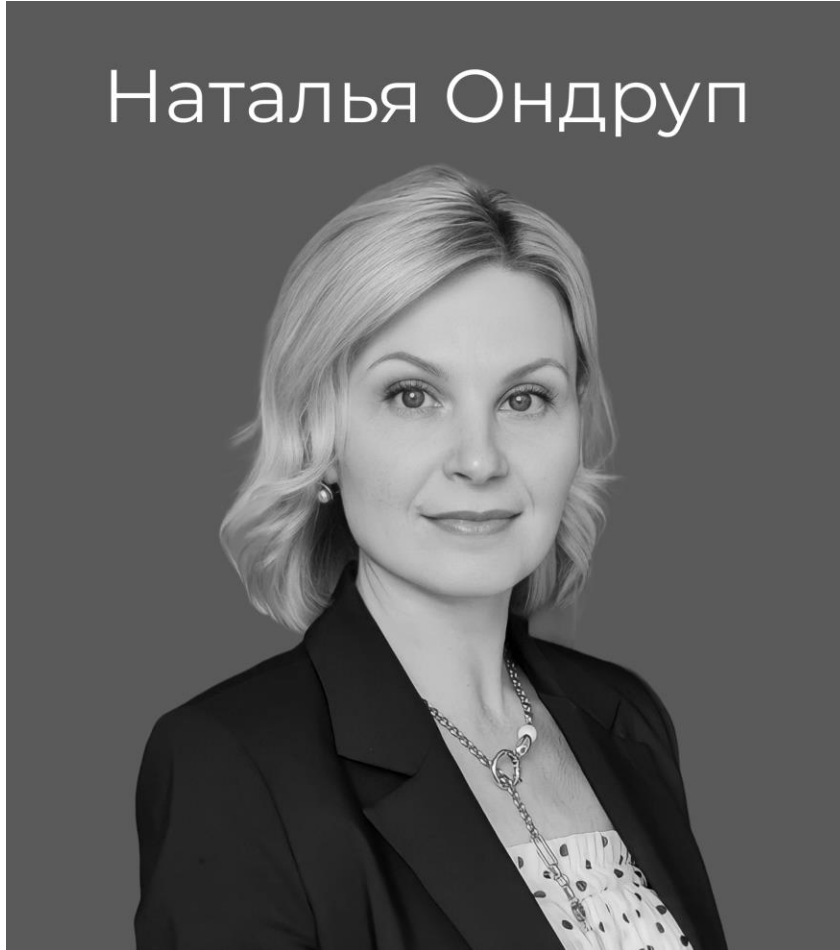
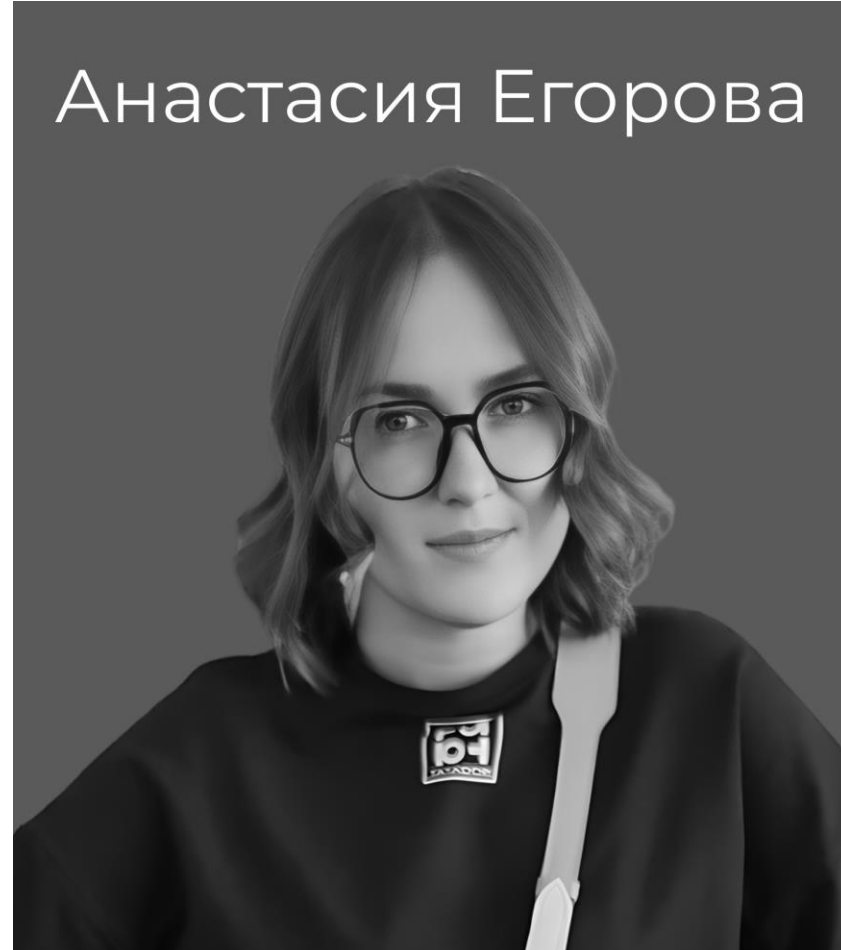


Коммуникация с клиентами в ЭКСПЕРТschool

Наталья Ондруп



Анастасия Егорова



Система взаимодействия с клиентами в ЭКСПЕРТschool (учебный отдел)

1

Первая встреча

- Консультация
- Входной репорт
- Экскурсия по школе

2

Онбординг клиентов

- Первое занятие группы
- Пробное занятие
- Связь с родителями

3

Весь учебный год

- Все вопросы в личном кабинете ученика
- Корректировка целей обучения, фиксация прогресса

4

Финал года

- Итоговый репорт и сертификат
- Торжественное завершение учебного года

Первая встреча



- ✓ Консультация
- ✓ Входной репорт
- ✓ Экскурсия по школе

Консультация



Input Report

Федор Колышкин

Предлагаемый уровень на учебный год: A2

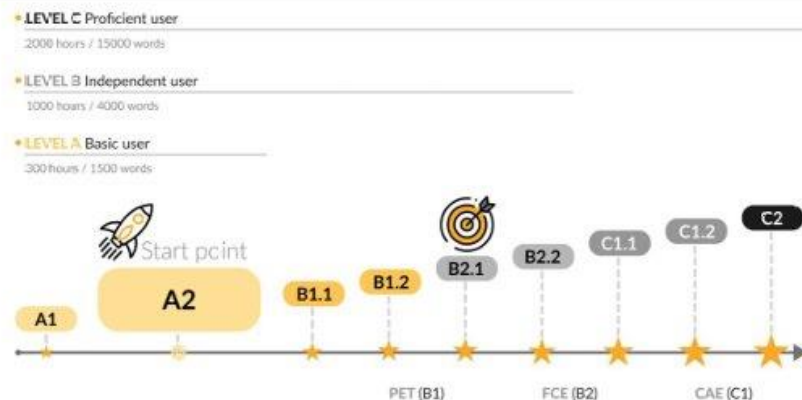
Подробности:

В ближайшее время (в этом году) планирует поступление в колледж в Австралии. Нужен B2.

Заявленные цели изучения языка:

- Для свободного владения языком в связи с возможным переездом.
- Для получения сертификата.

Образовательный путь



Что показало собеседование

Чтобы подобрать для вас оптимальную программу, важно определить исходную точку, цель обучения, сроки. Для этого мы проводим входной грамматический тест и индивидуальную консультацию с педагогом. На основании полученной информации мы выстраиваем вам траекторию обучения и выбираем курс и программу.

Лексика

Вы используете минимальное количество лексических единиц, многие темы требуют дополнительной помощи и проработки.

Грамматика

Говорение

Навык говорения на среднем уровне и требует дополнительной отработки. Пока, возможно, чувствуете неуверенность, у вас не получается отвечать развернуто, не всегда понимаете вопрос на данном уровне. Это можно скорректировать на выбранных программах и дополнительных модулях.

Учебные группы у нас формируются по уровню языка и целям. Иногда бывает, что ввиду отсутствия языковой практики или стресса во время первого знакомства с нами студент не может продемонстрировать свой максимум. Поэтому первые две недели занятий для наших новых учеников являются адаптационными, в итоге можем скорректировать выбор программы, предложить перейти в другую группу.

Результат обучения — наша обоюдная ответственность. Поэтому спустя одной-двух недель после старта курса просим вас дать нам обратную связь, если считаете, что выбран неподходящий уровень, что учиться слишком легко или слишком сложно. Оперативно решим этот вопрос.

Как мы видим ваш путь на этот год



Исходя из вашего текущего уровня владения английским языком, той цели, которую вы поставили перед собой, а именно достичь уровня B2.1 и оговоренных вами сроков, мы рекомендуем вам увеличить стандартный режим занятий (4-5 часов в неделю) до 8-10 часов в неделю и предлагаем курс A2 в формате индивидуальных занятий + прохождение марафона. Данный темп, компоновка программ, регулярное выполнение домашних

заданий, помноженные на вашу высокую мотивацию, позволят вам успешно освоить программу и достичь желаемого результата.

Содержание программы основного курса, Roadmap A2

Цели обучения

- 😊 сформировать умения понимать фразы и наиболее часто используемые слова, в бытовых ситуациях
- 😊 читать очень короткие, простые тексты, находить определенную, предсказуемую информацию в простых ежедневных материалах (таких как реклама, информационные брошюры, меню и расписания)
- 😊 сформировать и расширять словарный запас (**до 1500 слов**) на определенные темы
- 😊 научиться общаться на простые повседневные темы, требующие простого и прямого обмена информацией по знакомым темам и видам деятельности
- 😊 научиться писать развернутые посты на повседневные темы и короткие рассказы с несложными сюжетами

Содержание обучения

Грамматические темы: указательные местоимения this/that, these/those; времена: Present Simple, Past Simple, Present Continuous; модальные глаголы can/can't, have to/don't have to; исчисляемые и неисчисляемые существительные; указатели множества how much/many; сравнительная и превосходная степени прилагательных и наречий; конструкции be going to, would like to, will, might (not), won't.

Навыки говорения. Вы можете:

- 👉 вести беседу в ситуациях знакомства, описания внешности человека и выражения отношения к нему
- 👉 обсудить прошедшие выходные, отпуск, спланировать путешествие
- 👉 общаться о ежедневных обязанностях и профессиях
- 👉 описать свой дом или квартиру
- 👉 договориться о встрече, купить билеты, обсудить планы на будущее
- 👉 рассказать о событиях в своей жизни и о своей мечте
- 👉 общаться в консультантами в магазине, обсуждать и рекомендовать фильмы

В течение года дополнительно мы организуем специальные активности для прокачивания как языковых навыков, так и soft skills. Не забудьте записаться!

Преимущества школы «Эксперт»

Долгий опыт и надежность. Школа работает с 2002 года и обучила более 15000 человек. Более 80% учеников продолжают обучение в следующем году, а более 50% новых учеников приходят по рекомендациям.

Инновационная онлайн-платформа и передовые технологии. Удобный личный кабинет, где отображаются результаты тестов, расписание, домашние задания и другая важная информация. Возможность участвовать в занятиях онлайн или просматривать записи, что обеспечивает непрерывность обучения.

Экскурсия по школе



Онбординг клиентов

- ✓ Первое занятие группы
- ✓ Пробное занятие
- ✓ Связь с родителями

2 месяца!

Онбординг. Группы вопросов

Психологические

Учебные

Организационные

Первое занятие

- 1 Цели
- 2 Структура
- 3 Рекомендации



Пробное занятие

Новый студент (родитель)

- Перед занятием
- Во время занятия
- После занятия

Учебная группа

- Перед занятием
- Во время занятия
- После занятия

Администратор

- Перед занятием
- После занятия

Онбординг. Работа с родителями

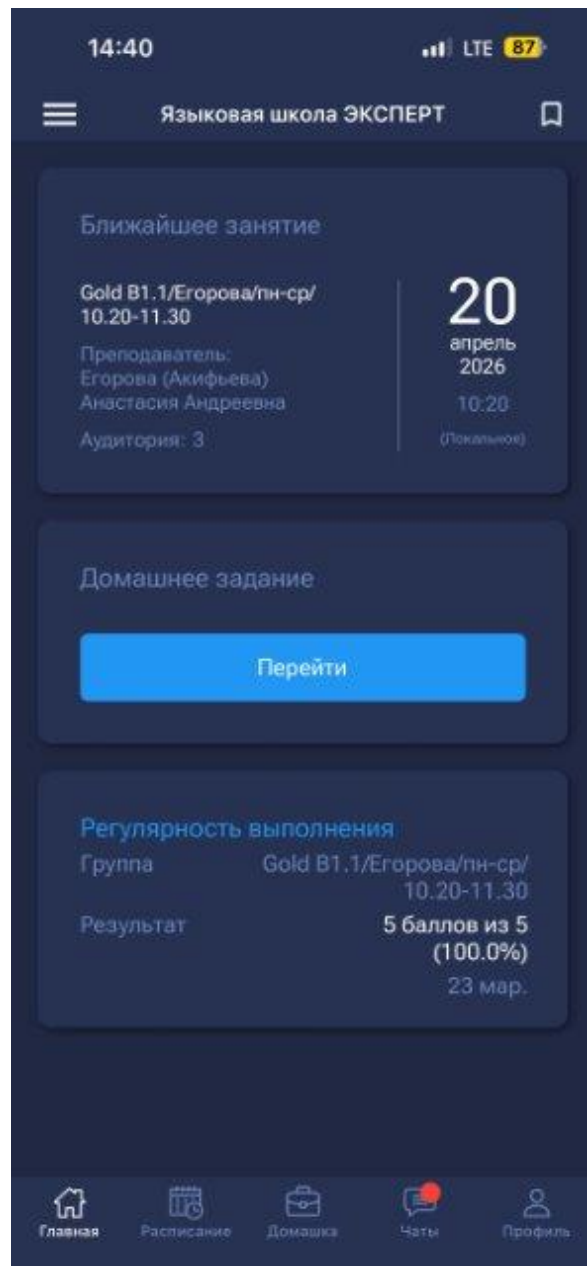
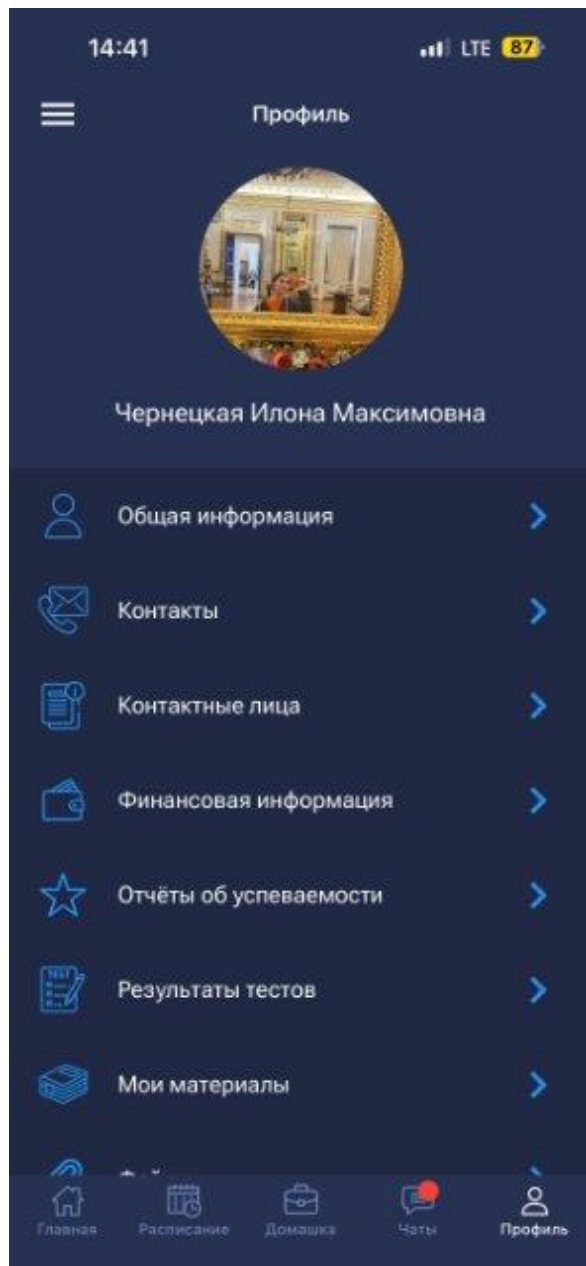
- Сообщение-знакомство от педагога
- Обзвон в октябре-ноябре

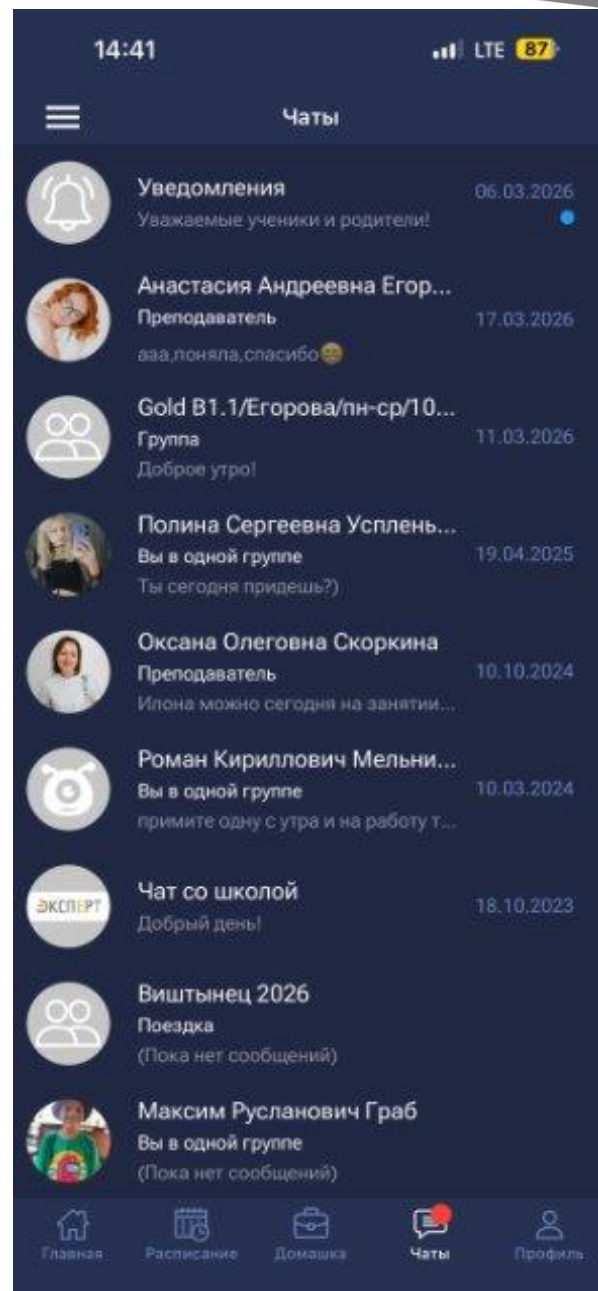




Взаимодействие в течение учебного года

- ✓ Личный кабинет в SchoolMaster
- ✓ Корректировка целей, демонстрация прогресса
- ✓ Обращения к родителям





Корректировка целей. Демонстрация результатов



- Промежуточные тесты с комментариями преподавателей
- Обсуждение в группе / индивидуально
- Организация рефлексии

Взаимодействие с родителями

Просьба помочь -
конкретные действия

Обращение за советом
в нестандартных ситуациях

Информирование



Финал учебного года

- ✓ Итоговый репорт
- ✓ Сертификат
- ✓ Торжественное завершение учебного года



Final Course Report*

2024 / 2025 Программа Go Getter 4

Мирослава Кропоткина

* LEVEL C Proficient user
2000 hours / 13000 words

* LEVEL B Independent user
1000 hours / 6000 words

* LEVEL A Basic user
300 hours / 1500 words



Превосходно! Мирослава, ты достигла великолепного результата! В этом году **ты проявила себя на высшем уровне, материал полностью усвоен**. Твоя усердная работа и преданность делу впечатляют! Продолжай в том же духе, впереди тебя ждут еще более яркие достижения!

Так держать! Сформированные умения и навыки полностью соответствует уровню **A2.2** grade A.

В следующем году рекомендовано приступить к освоению уровня **B1.1**. Вместе идем дальше =)

Итоговый тест

Общий балл: **94 из 100**

Функции языка: 75 %

Лексика: 96 %

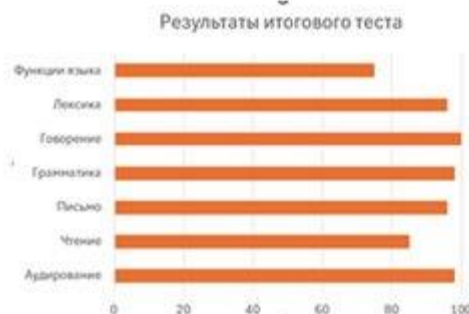
Говорение: 100%

Грамматика: 98%

Письмо: 96 %

Чтение: 85%

Аудирование: 98%



Учебный процесс

Работа на занятиях

Активность и вовлеченность



Готовность работать в команде



Индивидуальная работа в классе



Самостоятельная работа

Регулярность выполнения



Полнота выполнения



Своевременность выполнения



То, как вы продвигаетесь в учебе, зависит не только от занятий, но и от вашего подхода. Самый крутой супер-навык — это переносить знания в реальную жизнь. Давайте сделаем маленькую проверку. **Ответьте честно, просто для себя:**

Тебя зажигает предмет?
Ты хочешь знать /уметь больше?



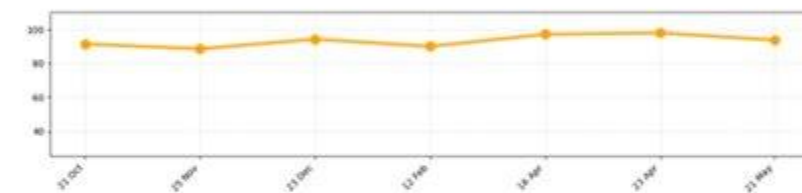
Насколько твой подход к выполнению заданий гибкий и креативный?



Часто ли ты смотришь видео, играешь или читаешь на иностранном языке?



Результаты тестирования в течение года



Средний балл всех тестов – 93.3 из 100 баллов

Посещаемость занятий: 95%

ЭКСПЕРТschool



Персональные достижения характеристики

Мирослава, ты показала **великолепные результаты в этом учебном году, несмотря на сложности с посещением очных занятий**. Твоя способность адаптироваться к онлайн-формату и продолжать активно учиться демонстрирует твою целеустремленность и ответственность. Особенно впечатляет твой итоговый результат в **94 балла**, который является прямым доказательством твоего усердия и отличного освоения материала уровня A2.2.

Ты всегда проявляешь познавательный интерес и позитивное отношение к учебе, что делает процесс обучения продуктивным и приятным. Когда ты присутствуешь на занятиях, твоя **активность и доброжелательный настрой** создают положительную атмосферу. Ты **отлично концентрируешься на задачах и уделяешь внимание деталям**, что позволяет тебе глубоко погружаться в изучаемые темы и достигать значительного прогресса.

Твоя **способность к анализу и рефлексии пройденного материала находится на высоком уровне**, что помогает тебе не просто заучивать информацию, но и осмысленно применять ее. Ты **с готовностью работаешь самостоятельно**, что особенно ценно при онлайн-обучении, и при этом не боишься обращаться за помощью, если возникают вопросы. Такой сбалансированный подход к обучению обеспечил тебе в этом году значительное улучшение уровня знаний и навыков.

Рекомендации

Мирослава, ты большая молодец, очень результативно занималась в этом году. Заметен прогресс в беглости речи, ты все чаще и увереннее используешь устойчивые выражения, активно расширяешь словарный запас. Также отмечу, что регулярно и качественно выполняешь домашнюю работу, много занимаешься самостоятельно. И благодаря этому ты демонстрируешь такой рост в английском.

Лето – долгий период, если на это время прекратить заниматься языком, что-то забудется, в сентябре понадобится время, чтобы все вспомнить, войти в ритм. Поэтому рекомендую тебе хотя бы пару раз в неделю заходить на электронные платформы, повторять лексику. Так ты не только удержишь достигнутый уровень, но и существенно расширишь свой словарный запас!

— Лексика курса <https://quizlet.com/join/y6uppR64k>

— Игры по лексике <https://wordwall.net/ru-ru/community/go-getter-4>

Ваш педагог
Назарова Елена



Есть вопросы – пишите в личном кабинете или звоните в школу, пообщаемся. Желая отлично провести летние каникулы, запастись энергией и позитивом!

ЭКСПЕРТschool

Оставьте обратную связь

Нам очень важно получать обратную связь от наших учеников. Будем рады, если оставите отзыв о своем опыте взаимодействия с ЭКСПЕРТschool. Вы можете выбрать любую удобную вам площадку:

Генделя, 5

— [2GIS](#)
— [Яндекс Карты](#)
— [Google Maps](#)
— [ВКонтакте](#)

Фермера, 8

— [2GIS](#)
— [Яндекс Карты](#)
— [Google Maps](#)
— [ВКонтакте](#)

Автомобильная, 27

— [2GIS](#)
— [Яндекс Карты](#)
— [Google Maps](#)
— [ВКонтакте](#)



Справочная информация

Что изучали в этом году

Грамматические темы: времена: present simple, past simple, present continuous, future simple, present perfect; модальные глаголы: can, must, can/could, have to/had to; исчисляемые и неисчисляемые существительные (a/some/any); сравнительная и превосходная степень прилагательных; конструкция be going to; there is/are, первый тип условных предложений.

Лексические темы:

- Свободное время, шоппинг и развлечения.
- Технологии, школа и обучение.
- Путешествия и транспорт.
- Спорт, спортивный инвентарь, здоровье, еда.

Следующий учебный год

- 😊 Использование около **2000 – 2500 слов** без предварительной подготовки.
- 😊 Развитие навыка работы в парах, группах и командах через работу в проектах.
- 😊 Использование функционального языка для выражения оценки происходящему.
- 😊 Понимание основных идей четких стандартных сообщений на знакомые темы, регулярно встречающихся на работе, в школе, на отдыхе и т. д.
- 😊 Составление простых связных текстов (100-150 слов) на знакомые темы.

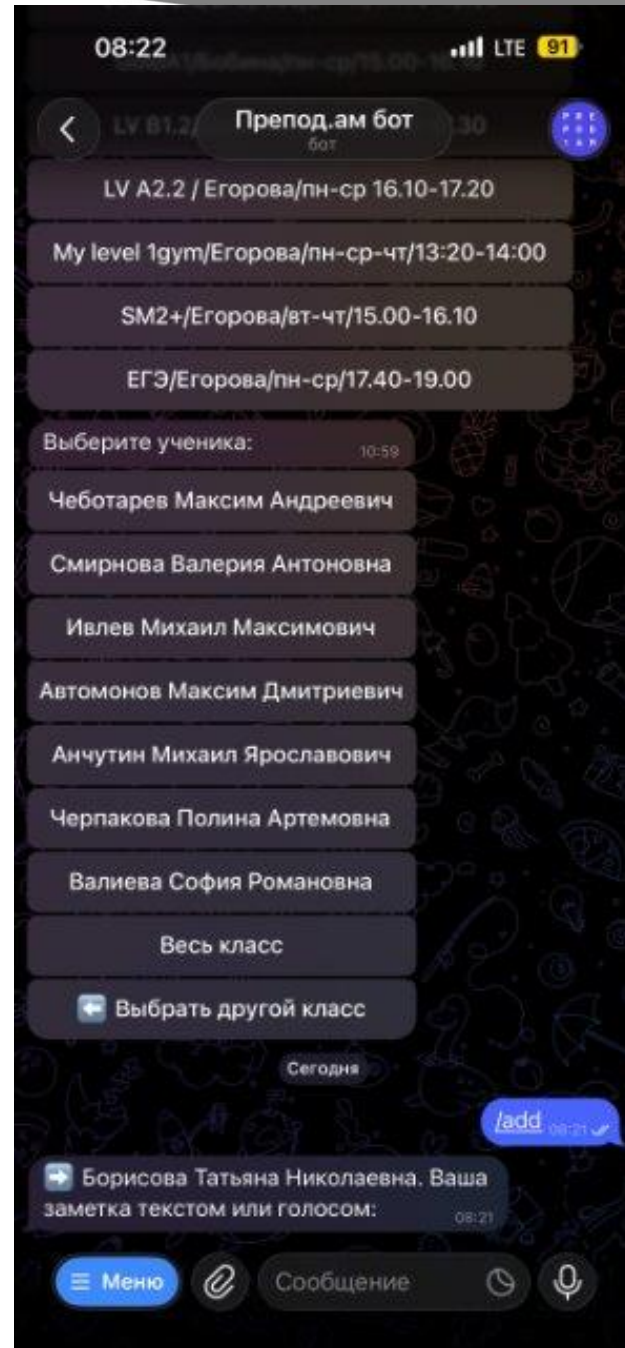
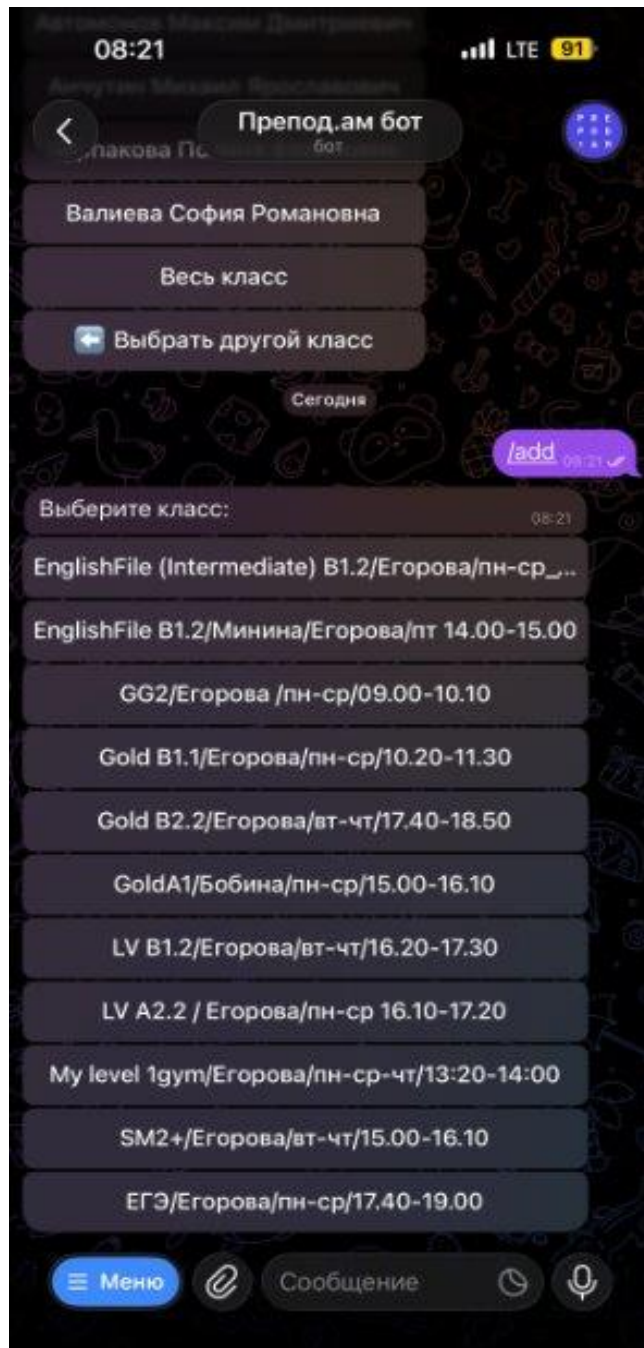
Грамматические темы: 0, 1 и 2 тип условных предложений, конструкции unless, in case, if i were you, модальные глаголы для выражения обязанности, запрета, необходимости, советов, времена present simple в сравнении с present continuous, past simple в сравнении с past continuous, present continuous для обозначения будущего, future simple, present perfect, пассивный залог и конструкция have/get something done.

Лексические темы:

- Язык и коммуникация.
- Технологии в доме.
- Спорт и развлечения.
- Природа, путешествия, хобби и интересы.

ЭКСПЕРТschool

Персональные достижения учеников Чат-бот для педагогов



Сертификат о прохождении курса



Торжественное завершение учебного года



Система взаимодействия с клиентами в ЭКСПЕРТschool (учебный отдел)

1

Первая встреча

- Консультация
- Входной репорт
- Экскурсия по школе

2

Онбординг клиентов

- Первое занятие группы
- Пробное занятие
- Связь с родителями

3

Весь учебный год

- Все вопросы в личном кабинете ученика
- Корректировка целей обучения, фиксация прогресса

4

Финал года

- Итоговый репорт и сертификат
- Торжественное завершение учебного года



ЭКСПЕРТschool

Давайте общаться



ЭКСПЕРТconf

2026
КАЛИНИНГРАД