

察者看台

驾校“猛夸式”教学, 贵在服务意识觉醒

陈广江

一段驾校教练练习“猛夸式”教学的视频在网上热传。视频中,几十名驾校教练在不断练习说“你是我教过最聪明的学员”“你这把方向、离合配合得真好”等话语,与印象中学车时教练普遍态度严格有很大区别。据介绍,河南郸城县这家驾校推行“猛夸式”教学已有近四年时间,从实际效果来看,用这种方式教学学员,学习速度更快,学费高但仍受欢迎。

没有训斥、粗口、挖苦等“粗暴式”教学现象,只有猛夸,甚至夸得学员都觉得不好意思,这种“猛夸式”教学方式颠覆了社会大众对驾校教练的固有印象,堪称驾校界的“一股清流”,不禁让人感叹又是“别人家的驾校”。

按理说,学员花钱学车,是从市场上购买培训服务,即使得不到“上帝待遇”,也不至于忍气挨骂。但现实中,由于行业门槛不高、员工素质

参差不齐、不良风气影响等原因,很多教练不仅没有摆正自己“服务者”的位置,反而耍出了“教师爷”的威风——“脾气暴躁”几乎成了驾校教练撕不掉的身份标签。

“猛夸式”教学的可贵之处,恰恰在于其服务意识的觉醒。事实上,开驾校和开饭店具有很多共同点,比如都是用服务赢得顾客和市场。郸城县这家驾校最初就是汲取了餐饮行业的经验,慢慢形成了较为完善的“猛夸式”教学体系。事实证明,“猛夸式”教学方式不仅能提升教学质量,还成了驾校“金字招牌”,虽然收费高出市场价近50%,但依旧受欢迎。

还是那句话,学员是花钱来学车的,不是来受气挨骂的。一般来说,凡是学车的人,经济条件不会太差,与其忍受低价的“粗暴式”教学,不如多花点钱享受“猛夸式”教学的“上帝待遇”。驾校推行“猛夸式”教

学,实质上就是通过提升服务占领市场,这是典型的双赢案例。

但是,推广、普及“猛夸式”教学恐怕并非易事。教练脾气为何暴躁?待遇差、工作累、压力大、社会地位低、缺乏存在感等,恐怕是重要原因之一。很多时候,教练把一肚子委屈和愤懑发泄在学员身上,甚至个别教练“吃拿卡要”“捞好处”。驾校老板要对教练好一点,教练才能对学员好一点。所以说,“猛夸式”教学不仅仅是猛夸这么简单,其背后蕴含着商家的经营理念。

近年来,随着市场供求关系发生变化以及互联网招生平台的冲击,驾培行业受到很大冲击甚至可能迎来重新洗牌,而传统“粗暴式”教学只会越来越没有市场,再不转型必将被淘汰。作为驾校的员工,教练只有向社会大众提供真诚服务,才能赢得社会的认可和尊重,才能在行业巨变中保持不败。

热点漫评

一盒月饼两个生产日期, 不是小问题

吴 玲

中秋节临近,商场、超市里的月饼卖得正火。近日,周先生向媒体反映:他在超市买了两款同一企业生产的礼盒月饼,却发现包装盒上竟然有两个生产日期,模糊的则显示为2018年8月,印迹清楚的日期是2019年8月。周先生吐槽,把去年的日期抹掉,再打成今年的日期,这不明摆着欺骗消费者?

超市出售月饼,包装盒竟有两个生产日期,怀疑这些月饼按日期隔年卖,对此,周先生表示,将向市场监管部门投诉。他说,去年日期的这盒月饼保质期只有90天,怀疑厂方把生产日期擦掉换成今年的,这样的月饼吃了谁能放心?而月饼生产厂家如此回应:问题出在盒子上,月饼本身没有问题。按照厂家

的说法,就是“包装盒是旧的,月饼是新的”。

过去,厂家不惜在包装盒上大动脑筋做文章,用豪华包装盒来卖天价月饼。“四两鸭子半斤嘴”,剩下的豪华包装盒弃之可惜,为节约成本,通过擦拭处理,修改日期,把旧包装盒当做新包装卖,以“旧瓶装新酒”来出售新月饼。

尽管如此,“问题出在盒子上”还是不能让人放心。其一,商家拿什么来证明所出售的月饼不是陈年过期的?其二,过去商家为了掩人耳目有“早产月饼”,厂家滥用食品防腐剂而生产出“古董月饼”“长寿月饼”的“饼坚强”也时有听闻。

酒是陈年香,月饼是新的好。生产日期越新,消费者才越放心食用。



试想,哪个消费者愿意购买“过期包装”的月饼?民以食为天,食以安为先。这不仅关系到舌尖安全问题,也关系厂家信誉问题。换言之,即使是真的“问题出在盒子上”也不是小问题。

有话就说

日均上网 4 小时,错过了多少风景

汤华臻

你每天花多少时间上网?中国互联网络信息中心最近发布的一则报告显示,截至今年6月,我国网民规模达8.54亿,人均每周上网时长为27.9小时,相当于每天挂网4小时。这一结果迅速击中网友们的“小心脏”,特别是广大年轻人纷纷表示“终于有个统计我不拖后腿了”。

看似调侃之语,却非虚妄之言。更详细的数据显示,人均手机APP数量最多的是15岁至19岁网民,人均多达66个APP。统计背后,是我们愈发严重的“网络依赖症”——触网越来越早,幼童刚学会说话,张口闭口就是“手机”;社交越来越懒,“躲进Wi-Fi成一统,管它春夏与

秋冬”是相当一部分人的日常状态。尤其对“网络原住民”一代的年轻人来说,智能手机就是他们的“外挂器官”,须臾不可分离。

网络给当代社会带来的红利着实可观,但过度沉迷网络却是难以攻克的顽疾。4个小时,2400分钟,能用来做什么?刷抖音、看快手,聊微信、刷微博,插科打诨嘻嘻哈哈倏忽而过,但也可以阅读经典、游览山川、陪伴家人。一篇热门日志这样写道:停用朋友圈半年,看过电影43部,看过书14本。当信息技术产品全面渗透到工作生活日常的每个细节、每一分钟,就必须予以警惕:沉重的信息负累和社交“缰绳”之下,是“机为人役”还是“人为机役”?是

拓展了我们的视野还是局限了我们的思维?

至少,年轻人的世界不应只由网线链接。“少年之人如朝阳、如乳虎、如春前之草、如长江之初发源”,他们具有无限的可能性。而这些,只呆在互联网世界是实现不了的。体悟生活,“别人的镜头”再有趣,永远都无法代替自己的脚步;真心交友,“对面的头像”再精致,也无法代替身边的一杯温茶。纵览这些年,由“深度思考”退化“碎片阅读”,由“看图识物”以至“视频娱乐”,占据屏幕的是越来越直接的感官刺激,越来越低的阅读门槛。久而久之,缺乏系统思维训练的年轻人要如何建构属于自己的生活、自己的时代?

热点发声

人脸识别技术不宜用来“捆绑”学生

学生进教室后自动识别个人信息,系统自动签到签退,全程监控学生上课听讲情况,就连发呆、打瞌睡和玩手机等行为都能被识别出来。近日,江苏南京的中国药科大学在部分教室“试水”安装了人脸识别系统,引起社会的广泛关注。

1. 从报道内容来看,校方是有法律意识的。在安装

“人脸识别系统”之前,校方专门咨询了公安部门和法务部门,由于教室属于公开场所,因此不存在“侵犯隐私”的说法。但是,合法未必合理,教育有自身的特点。蔡元培曾经说过,“教育不是把被教育的人造成一种特别器具,教育是要个性与群性平均发达的”。换句话说来说,教育不是“理性”的工厂,它更多地需要灵魂和情感的倾注。学生随意翘课、雇人上课固然不对,但是打个哈欠、看眼手机等又有多大的错呢?不设身处地分析背后原因,不沉下身子思考问题症结,盲目依赖“人脸识别技术”,只会与正确的教育道路背道而驰。

对于校方来说,与其将力气花费到“人脸识别系统”上,还不如检讨和反思对学生进行教育和管理的缺位。如果普遍存在学生逃课、替课、上课开小差等现象,校方和老师也难辞其咎。如果只知道刷脸施压,而不去检讨和反思,不去提高教学质量,即便装了再多的摄像头,即便把学生全部“逼到”教室里,对扭转学风也于事无补。

——评论员 朱文龙

2.提升课堂教学的质量,人脸识别技术或许只能治标不能治本,因为学生们即使身体留在了教室,并不意味着他们在思考,或许只是装装样子。伴随着高等教育从精英化阶段向大众化阶段、普及化阶段过渡,一个课堂上的学生少则数十人多则一两百人,学生们缺乏足够的机会和老师们互动交流。一些教师对教书育人缺乏足够的敬畏和价值认同,只将课堂教学当成不得不完成任务。“水课”即使用人脸识别技术捆绑住了学生们,又怎么去赢得他们的尊重和喜爱呢?

那些潜心教书育人、真正懂得学生们所思所想的好老师,会让枯燥的理论、乏味的知识变得生动、有趣起来,只有塑造更多的“金课”,才能提升课堂教学的吸引力。当“金课”足够好、足够多,“逃课族”和“低头族”自然会越来越少。

——评论员 杨朝清

说道说道

1.近日,到台儿庄古城游玩的游客反映,台儿庄古城门票价格为160元/人,但江苏徐州市民才40元/人,存在“一票两价”情况,质疑景区存在“价格歧视”和“地域歧视”。有记者向景区询问,相关工作人员表示,这是景区的营销策略。

旅游资源、旅游产品是市场经济的一部分,受各种因素影响,可能会在一定时期遇冷,景区采取必要的刺激措施增加客流量是合理的。针对“一票两价”问题,台儿庄古城有关人员表示“这个优惠价格并不是针对省内的,而是针对枣庄周边地区,感谢这些地区居民作出的贡献,也是带动我们的旅游发展”。这样的解释有合理成分,但不要忽略了一个前提,即全省、全国乃至全世界的人都是潜在游客群体。如果景区内外有别、远近有别,只让周边人满意而忽略更多人感受,不仅有损人们公平旅游的权利,还可能带来更多负面效应。此前,媒体也曾报道过一些景区票价“内外有别”“厚此薄彼”的情况,这说明规范景区票价定价、营销等行为依然任重道远,让景区规范经营的任务依然艰巨。希望各地能以此为鉴,兼顾效益与公平,经营好自己的景区。

——评论员 桑胜高

2.据报道,中南民族大学新生入学首日,校方继续在该校体育馆内为新生家长提供免费住宿。当晚,100余名新生家长在体育馆内打地铺过夜。

为新生家长提供免费住宿,于大学来说,是主动想家长所想,在力所能及范围内为家长办了一件实事、好事,体现了教育以人为本的宗旨。于新生来说,这是最形象直观的第一课,新生一报到,就能因此感受到大学的人文关怀氛围。打地铺过夜或许简陋一点,但对不少家长而言,能免费在孩子就读的大学住上一晚,也带来了方便,免去了麻烦。当然,相关举措会增加大学的管理成本,还有真金白银的开支,比如影响运动场地正常出租等,但相比于无形的“产出”这算不了什么。何况,大学有着自己的社会责任,公立大学本来就有着公益性属性,为新生家长提供免费住宿这样的服务,如果力所能及,也是高校的应有之义。

——评论员 钱凤伟