

# “绽放童心 赋能未来”

专访大连美吉姆教育科技有限公司董事长马红英

本报记者 张倩 / 徐光耀

儿童早期教育是一门严肃的系统科学,优质的早期教育将使儿童受益一生。早在2010年《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中就明确要求“重视0岁至3岁婴幼儿教育”。党的二十大报告中再次清晰提到“强化学前教育”,在“幼有所育、学有所教”上持续用力。早期教育将帮助适龄儿童启蒙兴趣、开发智力、培养自信、塑造性格、提升身体素质等,进而为培养我国社会主义现代化接班人奠定优质的教育基础。



马红英

## 优化课程体系 赋能儿童发展

对于很多年轻父母来说,“美吉姆”并不陌生。作为专业的儿童早期素质教育品牌,“美吉姆”品牌于1983年在美国创立,自2009年引入中国以来,依托成熟的教学体系和教育理念迅速占领市场,美吉姆(股票代码:002621)于2018年底将主营业务转型为儿童早教服务,成为“中国早教第一股”。

大连美吉姆教育科技有限公司董事长马红英表示,作为国际高端早教品牌,美吉姆秉持“绽放童心、赋能未来”的理念,坚持“育人为本、成人与成才并举”的经营宗旨,以“传递先进教学理念、打造全球领先的素质教育平台”为愿景和“充分释放孩子发展潜力、培养具备全球竞争力的新生代”为教学目标,在儿童早期素质教育服务方面构建起科学、系统、有针对性的素质教育课程与服务体系,全方位提供早教中心优质课程、品牌输出、教材研发、运营管理、师资培训等服务,与万千中国家庭携手,共育未来、见证成长。

马红英介绍,课程的科学性、优越性及舒适安全的授课环境一直是美吉姆早教品牌难以复制的优势,在近40年的品牌发展历程中,美吉姆在儿童生理学、儿童心理学和社会学等研究结果基础上,搭建了适合0岁至3岁儿童的体育欢动、音乐欣赏与体验、艺术欣赏与实践三大主干课程,并开发了系列主题的素质课。

其中,欢动课是美吉姆独具特色的核

心课程,品牌创始人凭借其在儿童早期教育、运动机能学、体育、舞蹈以及体操领域的专业经验与教学实践,研发出一套完整的、符合孩子天性的课程体系,已经过全球多个国家地区近40年的验证,并与时俱进地进行更新和完善。

近年来,公司教学研究团队注重中国儿童的特点和中国家庭的实际需求,在引进国外高端专业课程基础上开发出一系列主题课程,进一步丰富了教学内容,打造出美吉姆独有的素质教育课程体系,采用趣味化、情景式的教学模式,培养儿童对艺术和运动的兴趣和热爱;进一步提升课程品质与服务品质,在全国18个城市开展了“课程品质提升训练营”,近3000名教师接受了教学技能强化培训,公司带领全国美吉姆中心开展“Mymo Care卓越服务计划”,从服务细节入手优化客户体验,形成标准化方案和工作流程;进一步适应市场变化,迎合消费升级,推出并升级美吉姆半日营和夏令营,让儿童通过丰富的体能游戏、艺术创作、音乐活动,新奇体验收获成长和进步。

本着为更多中国家庭提供高品质儿童早期教育服务的发展理念,美吉姆推出针对三线及以下级别城市、城镇的早期素质教育品牌“小吉姆”,进行差异化的品牌管理,旨在拓展市场深度的同时为更多国内不同需求的家庭提供适合的高品质早教服务。

## 细化企业管理 提升运营能效

规范的管理是保障企业成长的基本要素,美吉姆主要通过加盟模式开展业务,高度重视各中心的运营管控,通过长期实践与探索积累,形成了一套标准化的品牌输出和运营管控标准。

在对早教中心的日常管理中,美吉姆采取五位一体的常态化考核评估体系,从教学质量、客户满意度、销售、消课、成本控制五个指标全面评估中心经营情况,通过标准化、数字化的运营检测和反馈机制保证中心健康发展。

在服务客户方面,美吉姆制定了精细化的客户服务标准,涵盖早教中心每个岗位,通过持续培训与监督体系,保证学员家长从了解品牌、咨询课程、签订合同、预约课程、

现场上课的全流程中获得卓越的客户体验。

2022年,美吉姆进一步推行精细化管理,优化组织架构和运营模式,为早教中心赋能增效。美吉姆总部在原有管理体系基础上引入数据分析管理模式,根据不同区域的实际情况设定参照指标,给全国各区域中心提供相关销售数据、运营数据、财务数据等方面的分析报告,通过数据化分析辅导解决问题,提升美吉姆门店的管理与运营效率。通过优化组织架构,成立了业务拓展中心、运营管理与支持中心等九大运营与支持中心,为业务拓展与产业发展提供支撑与保障。美吉姆总部还对加盟店的开业支持方式进行改革,由现场指导改为线上线下相结合的方式,及时高效地完成

加盟落地、场地设计与规划、标准化培训等,确保各早教中心顺利开业,通过远程及实地教学支持相结合的方式,对全国各中心进行备课支持和课程演练,并对全国各中心课程服务品质进行评估、指导,赋能教

学管理和会员服务。

面对突发事件,美吉姆建立快速响应机制与预警机制,时刻追踪全国各中心的运营状况,做好应对预案,在最短的时间内妥善解决问题。

## 创新人才机制 保障服务质量

美吉姆除了通过具有竞争力的薪酬体系留住优质人才,还建立了完善的培训体系,基于以早教中心为经营实体的业务模式,在华北、华中、华南及西部地区均设有区域性培训与运营中心,为早教中心的授课教师、销售顾问、市场推广、服务专员及一线管理等各岗位提供系统化、全方位的培训课程,培训内容覆盖专业理论、业务知识、实操训练,并设立严格的考核标准,保证培训效果。通过完善的培训与考核体系,美吉姆不仅将人才快速转化为生产力,也为员工提供了更多的职业发展与晋升空间,实现员工与公司的共同成长。

教师选拔方面,美吉姆制定了严格的准入门槛,甄选学历合格、语言能力优秀、表演能力强,具有亲和力和喜爱孩子、热爱早教事业的候选人,保证了教师个人素质与专业能力。教师培训方面,每一位教师需要经历近6个月的岗前培训,考核通过方可上岗。在后续的教学工作中美吉姆继续为各类课程教师提供儿童成长、授课技

巧、课程更新等一系列后续培训。每一位美吉姆教师在工作岗位上仍需不断学习,参加岗位晋升认证,确保教学效果始终保持在较高水准。为进一步提高培训效率,美吉姆搭建了线上学习赋能中心,以全方位、高标准的远程培训体系,为各区域、各城市早教中心员工提供同步、高效、系统、专业的标准化培训课程与远程服务,助力每一家早教中心都能为学员提供高品质的课程教学与高质量的客户服务。

人才共建方面,美吉姆携手专业高校为中国儿童早期教育事业的发展做出积极贡献,并始终致力于带动整个行业高质量发展。2014年9月,与北京师范大学合作成立了“北京师范大学-美吉姆早期教育研究基金”,专门研究儿童早期发展的理论和实践;2021年5月20日,与华中师范大学合作成立的早期教育学院举行了揭牌仪式,同时正式设立“早期教育实验教学中心”,支持华中师范大学在早期教育方面做各种研究和人才的培养。

## 应对疫情挑战 践行社会责任

2020年突如其来的新冠肺炎疫情,使整个教育行业普遍遭遇重创,由于经营成本压力大、客户信心降低等因素的叠加影响,使得包括早教行业在内的企业发展遇到了危机,市场出清的速度加快,部分经营不善的机构陷入了困境。

面对疫情挑战,美吉姆快速响应,率先发出全面暂停线下课程的通知,成为首批暂停线下课程的教育培训类企业之一。除按照当地政府的各项防疫工作,美吉姆还升级了既有的清洁消毒规范,制定了《美吉姆中心疫情防控和复课工作指导意见》,为各中心复课后的防疫工作做好全面准备和保障。为助力全国加盟商“轻装上阵”,美吉姆总部免除了2020年1月至6月所有国内加盟中心、直营中心及托管直营中心的初始授权费,同时迅速推出了线上课程和服务,减轻或消除早教儿童父母

和合作伙伴的焦虑情绪,有力弥补了线下停课和不足。美吉姆还联动各个领域的专家、机构等资源,推出了内容丰富、形式多样的公益类科学育儿课程、互联网公益义诊服务和公益直播活动,为会员家庭创造价值,为企业提振士气。

美吉姆在自身高质量发展的同时积极践行社会责任。2021年,美吉姆成为国家卫生健康委人口文化发展中心主办的国家孕婴童托幼早教专业委员会理事单位,积极协调相关企业、机构及院校等相关部门开展0—3岁婴幼儿早期教育服务的社会推广,促进婴幼儿服务产业的健康发展;积极响应中国民办教育协会关于助力教培行业人员有序转岗的号召,参与北京民办教育协会“践行社会责任公益展示活动”,主动承担社会责任与担当,为儿童早期素质教育服务行业的有序发展贡献力量。

## 深耕早教市场 品牌赢得未来

尽管新冠肺炎疫情给早教市场带来重创,但美吉姆依然对未来发展抱有极大信心。特别是近年来我国鼓励生育政策不断升级,“幼有所育”的政策措施不断出台,加上我国城镇化稳步推进,素质教育观念愈发深入人心,对整个早教市场起到了积极的推进作用。

现阶段,国内早教行业依然存在引流手段偏离本源、早教机构课程收费程序不够规范、早教机构课程体系与受众严重不符等问题。依据《中国教育现代化2035》等政策的规范要求,美吉姆坚持“以人为本”“全面发展”的素质教育理念,充分发挥自身优势资源,聚焦主业,持续在儿童早期素质教育领域深耕细作,满足适龄儿童与家庭在早期素质教育领域高品质和多元化的

需求。

未来早教行业发展前景清晰,一方面政策持续释放利好信号,另一方面新冠肺炎疫情加速了国内早教市场的出清,促进了早教行业集中度的进一步提升,将对有规模、有品牌的头部企业形成更加有利的市场态势,消费者对头部品牌的认可度会更高。一些机构的退出,释放出了一部分市场空间和客源,这些资源将进一步向头部品牌聚拢,最终使整个行业的格局发生变化,推动市场形成强者更强的局面。

作为早教龙头企业,美吉姆凭借自身的品牌价值和抵御风险能力,相信在疫情得到稳定控制后必将出现规模反弹,在未来市场环境向好的前提下,美吉姆有能力带来新一轮的业绩增长。