

HelpYouApply咨询服务

HelpYouApply的咨询服务旨在利用在读留学生（或已毕业的海外留学生）的申请经验与求学经历来帮助目前正在申请的学生。HelpYouApply目前使用免费咨询与收费咨询相结合的业务模式。下面对HelpYouApply的咨询服务做详细解释。

1. 免费咨询

免费咨询的主要目的在于吸引潜在客户，让申请人对HelpYouApply的咨询服务有初步了解，从而减少申请人的消费风险。

咨询师在注册帐户时向HelpYouApply提供了自己比较了解的专业列表，HelpYouApply将专业列表进行归档，然后将整理得到的专业分类公布在网站上。申请人进行免费咨询时，根据自己将要申请的专业来选择一个专业分类，然后提出自己的问题。这个专业分类的**所有咨询师**都会收到一封提示邮件，如果咨询师认为自己可以回答这个问题，那么请登录HelpYouApply后进行解答。

2. 收费咨询

如果申请人对HelpYouApply的免费咨询比较满意，申请人有可能会选择**一位或两位咨询师**进行付费咨询（申请人未指定时，HelpYouApply代为选择）。目前HelpYouApply的收费咨询主要分两类，**一般咨询和选校服务**。一般咨询根据服务期限分为咨询一个星期、咨询二个星期、咨询三个星期、咨询一个月、咨询二个月、咨询三个月和咨询六个月。在服务期限内，申请人可以提出任意个数的问题，咨询师需要通过HelpYouApply网站对这些问题进行回复。选校服务根据选校数目分为选校3所、选校5所、选校10所、选校15所和选校20所。HelpYouApply建议咨询师在一周内完成选校并通过HelpYouApply网站回复申请人。选校除了给出学校与专业名外，咨询师同时需要提供申请截止时间、申请费、项目网站、英语成绩要求、GPA要求、申请材料要求和选择该项目的理由。一般咨询最多可以有两位咨询师向申请人同时提供服务（两位咨询师的报酬相同），选校服务仅由一位咨询师提供服务。两位咨询师同时向申请人提供咨询服务的目的在于申请人可以了解不同人对同一问题的看法。这些咨询服务的定价如下（客户支付的价

格):

一般咨询服务	一位咨询师	两位咨询师
一个星期	360 元	720 元
二个星期	660 元	1320 元
三个星期	900 元	1800 元
一个月	1000 元	2000 元
二个月	1900 元	3800 元
三个月	2700 元	5400 元
六个月	4800 元	9600 元

选校服务	价格
3所	600 元
5所	900 元
10所	1600 元
15所	2250 元
20所	2800 元

3. 咨询师报酬

HelpYouApply规定所有收费咨询服务的收入以**6:1:3**的比例在咨询师和HelpYouApply之间分成。被申请人(或HelpYouApply)选中的咨询师将获得订单额**60%**的报酬（如果两位咨询师被选中，两人平分**60%**，客户支付金额也加倍，因此每位咨询师的报酬与单人提供咨询服务是一样的）。为了鼓励咨询师在免费咨询时解答申请人的问题，所有在该申请人提出的免费咨询问题中做出有效回答的咨询师（除被选中的咨询师外）共同获得订单额**10%**的报酬。这个一般采用均分**10%**的方式进行分配，如果贡献相差悬殊，HelpYouApply根据具体情况做出相应的分配。如果没有其他咨询师在免费咨询时做出有效回复，被选中的咨询师将同时获得此**10%**，即咨询师（一位或两位）可以获得订单额**70%**的报酬。HelpYouApply将获得剩下的**30%**。

4. 支付报酬细则

HelpYouApply通过支付宝或PayPal支付报酬。咨询师在注册帐户时向HelpYouApply提供了接收服务报酬的方式与支付帐户（咨询师可以通过用户面板下的“个人资料”随时更新）。如果咨询师提供了支付宝帐户，HelpYouApply将会支付与服务报酬等额的人民币；如果咨询师提供了PayPal帐户，HelpYouApply将会支付经过实时汇率转换后与服务报酬等额的美元。

一般咨询订单开启后，HelpYouApply会分期向咨询师支付服务报酬。比如，咨询一个星期、咨询二个星期、咨询三个星期和咨询一个月服务在咨询服务结束后支付全部服务报酬。咨询三个月服务分三次支付，分别发生在服务一个月之后、服务两个月后和服务结束后。咨询六个月服务分六次支付，分别发生在服务一个月之后、二个月之后、三个月之后等等。选校服务订单在服务结束后支付全部服务报酬。如果咨询师中途单方面停止提供咨询服务，HelpYouApply将有权拒绝支付全部或剩余服务报酬。

5. 免费服务指南

目前申请人在HelpYouApply网站上所进行的免费咨询是针对特定专业分类的。申请人一旦提问，该专业分类下的所有咨询师会同时收到一封邮件提示，咨询师在收到此邮件后可以登录HelpYouApply网站对申请人的问题进行回复。

HelpYouApply网站咨询师面板按时间逆序只显示90天内发布的免费咨询问题。所有历史问题记录根据专业分类保存在公共的“免费咨询区”，不过免费咨询区只显示每个免费问题的第一个回复（如果有回复的话）。咨询师可以在免费咨询区查看所有专业分类的问题。如果咨询师觉得自己可以回复非本人专业分类的问题，那么咨询师在“个人资料”页面添加相应的专业分类后就可以回复这些问题。

6. 付费服务指南

咨询师与客户的所有交互都是通过HelpYouApply网站进行的。客户在下了付费咨询订单后，被选中的咨询师的用户面板（“付费咨询”栏目下）将会出现该客户的服务订单。咨询师可以通过该订单的“咨询入口”查看客户的详细背景信息。同时，咨询师可以向客户发出提问或者对客户的问题进行解答。考虑到客户会有很多问题，HelpYouApply允许付费咨询的客户在提问时

选择不向咨询师发送提示邮件。咨询师需要在咨询服务期限内每天登录HelpYouApply，并对客户的问题进行解答。

6.1 一般咨询

一般咨询中咨询师应尽自己所能回答客户提出的与申请相关的任何问题。**但是，一般咨询不包括选校和文书服务。**咨询师没有必要建议申请人选择更好或更适合申请人的学校，也没有义务与客户深入讨论申请文书（PS，RL和CV等）内容方面的问题，更不需要修改或撰写客户的文书。虽然如此，有时客户仍然会问一些与选校和文书相关的小问题。是否回答取决于客户是否需要付费的选校与文书服务。一般咨询中可以以与“免费咨询”相同的标准回答申请人关于选校和文书方面的问题。如果客户自己已经完成选校，咨询师需要判断这个客户是否有可能需要付费的选校服务。如果没有，那么咨询师在一般咨询中可以回答客户的选校问题（甚至建议1-2个更合适的学校来提高客户满意度）。同样，关于文书服务咨询师没有必要与客户深入讨论文书中的问题，服务内容仅限于提大致的意见。如果客户要求深入的修改意见或实际修改，咨询师需要告知客户应该使用HelpYouApply的文书修改或撰写服务。

6.2 选校服务

服务范围：如果客户使用的是选校服务，那么咨询师只需要回答与选校相关的问题。HelpYouApply会提供专门用于提交选校列表的表格，咨询师需要在一周内完成表格填写，客户在登录HelpYouApply网站后就能看到选校结果。同时，**咨询师需要在选校前期，彻底了解客户的选校偏好**，如果客户在下订单后没有说明偏好，咨询师需要主动询问客户的选校偏好。在选校服务中，如果客户提出与选校无关的问题，咨询师可以要求客户同时申请付费的一般咨询服务。

服务方针：咨询师需要人工核实各个学校的要求，以避免推荐明显不符合客户条件的学校。若出现这种情况，客户信任度会大大下降，并有可能要求HelpYouApply全额退款。更重要的是，选校可能关系到客户留学申请的最终成败，咨询师务必要仔细、认真、负责任，以免耽误客户的前程。

试选校：在选校服务的前期，咨询师应该根据选校总数先提供几个学校供客户参考。在这种情况下，HelpYouApply强烈建议咨询师不要马上提供所有学校列表，如果客户表示对所有选校都不满意，我们会陷入非常被动的局面。

服务时间：选校服务一般是7天，试选校应在前3天内完成。总的服务时间可以延长，如果咨询师觉得有必要而且客户也同意，我们可以适当延长服务时间。服务截止时间一旦到达，咨询师与客户将都不能提问或回复。

选校定位：选校要确保有保底与冲刺。咨询师需站在客户的角度，选择适合客户背景的学校。一种常见的失误是咨询师个人背景较好，申请去向也很好，然后就容易定位偏高。咨询师需要了解各个档次学校的情况，然后结合客户背景与偏好来选择合适的学校。

7. 咨询师专栏

HelpYouApply留学专栏（包括文书编辑专栏和咨询师专栏）收集文书编辑或咨询师的原创中文文章，题目由作者自拟，但必须与留学申请相关。同一篇文章只能提交一次，并且尚未在任何媒体上发表过。HelpYouApply对接收到的专栏文章进行质量评估，根据内容的指导性意义与对留学申请者的帮助程度等将其分为A，B，C和D四个档次。不同档次的文章的字数要求与报酬也不同。其中，A类文章字数必须在4000字以上，原作者将获得20美元（或140元人民币）报酬。B类文章字数必须在3000字以上，原作者将获得15美元（或105元人民币）报酬。C类文章字数在2000字以上，原作者将获得10美元（或70元人民币）报酬。D类文章字数在1000字以上，原作者将获得5美元（或35元人民币）报酬。HelpYouApply会将这些文章匿名（或仅保留编辑或咨询师代号）发表在HelpYouApply与其他所属网站上。**原作者在提交文章时默认将文章版权转让给HelpYouApply所有，并允许HelpYouApply在发表文章前修改原文。**

8. 个人隐私

为保护咨询师的个人隐私，HelpYouApply为每位咨询师分配一个固定代号（三位数字）。咨询师的专业/学校/联系方式对于申请人来说均不可见。同时，咨询师应避免在咨询过程中与申请人交换联系方式。

9. 重要说明

HelpYouApply不排除申请人过分利用免费咨询服务的 possibility（即申请人只想免费咨询）。为此，HelpYouApply允许咨询师仅回答同一申请人的3-5个免费咨询问题，并在回复问题时保留一些重

要信息。在不影响服务质量的前提下，咨询师也可以鼓励申请人使用自己的付费咨询。咨询师需要根据具体情况权衡自己回复的详细程度。如果回复过于简单或不够热情，申请人可能认为HelpYouApply的咨询服务不够专业，因而放弃进行后续付费咨询的想法。如果回复过于详细，申请人在得到必要的问题答案后可能不再需要任何付费咨询。申请人在申请过程中往往会有很多问题，所以如果申请人确实需要咨询服务，那么详细解答他们的免费咨询问题通常有利于促成他们下付费咨询订单。

HelpYouApply禁止咨询师之间的恶意竞争。咨询师在回答免费咨询问题时应**避免评价**其他咨询师的回复。如果认为其他咨询师的意见是错误的，咨询师可以提交“**隐藏**”的回复给所有咨询师，申请人将查看不到这些回复，咨询师可以根据这些“**隐藏**”的回复来更新自己的回复。

最后更新：2010年7月26日星期一