

少儿英语培训机构乱象：

付款前后“冰火两重天”

据人民日报1月4日报道 不想让孩子重复自己学“本本英语”的老路，让孩子在学语言的幼小年纪就开始学习外语，成为当下不少年轻父母的选择。然而，现在的少儿英语培训市场上乱象不少，长着金发碧眼就可以当“外教”，客户付款前后“冰火两重天”，试听和正式课差距巨大，一旦“上钩”退款艰难……

日前，记者调查部分少儿英语培训机构发现，面对一节课动辄100余元甚至几百元的少儿英语课程，家长除了“给孩子花钱怎么都舍得”，还得擦亮眼睛、做好甄别。

“金发碧眼”就能当外教吗

“这位外教是西班牙人，第一语言是西班牙语，英语是他近两年学的。但您放心，他的语言学习能力特别强，英语说得非常好，教孩子们绰绰有余。”在北京市常营一家商场里，某少儿英语培训机构销售顾问向记者介绍。

和大部分少儿英语报名流程一样，家长首先在网上预约，然后带孩子一起试听。记者注意到，试听学员大多五六岁，也有4岁甚至更小的孩子。虽然机构不同，试听却在很大程度上表现出相似，大多是一位外教、一位中国教师共同上课，大多以“击掌”方式和孩子们打招呼，大多以在黑板一角画星星来作为孩子课上表现的奖励，甚至关于授课内容，5家机构中有4家都将试听主题确定为“认识颜色”，简直“不约而同”。

20分钟至45分钟不等的试听课后，老师让孩子们做游戏、看动画片，家长们则被销售顾问带到一边。“顾问非常热情，拿出价格表，表示马上要涨价，这是最后的低价机会，连珠炮一样劝我现场报名。他说如果在试听当天报名，还有额外优惠。”家长孙女士告诉记者，自己的儿子5岁，看到不少小朋友已经开始学英语，也想赶紧报一个班。

学费贵是当前少儿英语培训市场的共同特点。记者调查发现，不少少儿英语培训机构每小时费用都在百元以上，有的甚至达300元，全年课程动辄上万元。

面对家长的疑问，不同培训机构的“教育理念”则不尽相同。如果家长提出为何正式课上外教授课时间短，顾问会表示，中国教师更懂得低龄儿童的认知规律；如果家长提出价格为何比别家机构高许多，顾问会强调，本机构的全体教师授课更利于孩子“浸泡”在英

语环境中；如果家长提出英语教师发音不标准，顾问会辩解，发音并不重要，“树大自直”，现在关键是激发孩子学英语的兴趣……

记者调查发现，来自以非英语为母语国家的少儿英语外教居然不少。一位漂亮的白人姑娘是某少儿英语培训机构某班班主任，“她是俄罗斯人，这两年自学的英语，我们担心家长有意见，所以一般会模糊外教具体情况。很多家长不太懂英语，也听不出口音，看到是白人外教就非常满意。”一位不愿透露姓名的知情人告诉记者。

记者在一家少儿英语培训机构招聘外教的启示中看到，要求“母语为英语，或在英美留过学”，对外教是否有教师资格、无犯罪记录等则无要求。因为“门槛低”，一些没有工作签证，只有留学或旅游签证的“外教”也顺利上岗，不但存在教学质量、安全等各种隐患，也造成了外教流动频繁。“我家孩子上一年课换了4位外教”，一位家长告诉记者。

对此问题，不少培训机构不以为然。“资质不重要，重要的是看孩子学得怎么样。”一位培训机构负责人毫不讳言，“我们有的外教没资质，但扎实的授课能力吸引了很多学生，孩子们都很喜欢他。”

售前售后“冰火两重天”

“直到付了款才知道，客服变脸变得这样快。”家住北京市朝阳区的王女士对记者“吐槽”，她的烦恼来自某知名在线英语培训机构售前、售后“冰火两重天”。

考虑到接送孩子太耗时间精力，在考察了几家线下培训机构后，王女士把目光聚焦在在线英语机构，提供一对一外教，每星期两次课。我在网上填了试听课后，没超过3分钟，就接到了机构顾问的电话，真是热情洋溢、“百依百顺。”王女士说，一次因为家里设备故障，一次因为孩子突然生病，本来约好的两次试听课后临时取消，客服依旧热情、毫无怨言，让自己很过意不去。

试听效果很好，外教是一位来自美国的男老师，发音标准，课堂活泼，王女士十分满意，试听结束后第四天就购买了价值近5000元的3个月课时包。变化发生在付款后的那一刻，“您心仪的那位老师只有周二一个时间，不能满足一周两次课的要求。”顾问告知王女士，并一再承诺“试听、正式课老师水平一样”，王女



资料图片

士欣然同意更换老师。

付款后13天，老师终于约好。“没想到，正式课老师与试听课老师差距太大了，全程照本宣科，逐个朗读26个字母及单词，中间没有任何解释、对话、引申，即使孩子烦躁大哭，也没能让老师停下来一次。”王女士很气愤：“对孩子哭哭做出起码反应是老师的基本功，不然，为何要选这么贵的一对一外教呢？”

然而，当王女士想重新约回第一次试听课后，哪怕一周一次时，她被告知，那位老师一节课的时间也没了。“从那之后，我再没接到任何约课消息，一催问就是‘正在约，需要一周时间’。等下周再问，还是‘正在约，需要一周时间’。”王女士愤而在机构APP“我要投诉”中介绍了来龙去脉，没想到一点击“提交”，系统显示“您提交的信息不得超过500字”。

左等右等没有消息，左催右催雷打不动。王女士觉得很无助，突然想到一个“歪招”，用孩子父亲的手机号又新约了一次课程。不出所料，又是一番热情洋溢，顾问联系自己当天就安排好了课程，而且是一位非常优秀的老师，孩子一下子就特别喜欢。“如果试听老师十分优秀，而真正报名之后，能约课的老师水平

极差，优秀的老师总是‘没时间’，是否涉嫌欺诈？”王女士想要个说法。

“只认钱”不利长远发展

与王女士的遭遇类似，不少家长满怀期待付款，却被“套牢”。“试听课上游戏式教学，等报名上了正式课，就成了老师讲、学生听的‘满堂灌’，实在太枯燥。”程女士在某线下培训机构付了款，可女儿不到一个月，就再也不想去了。

“不满意就退款。”这是很多商家对客户的承诺，但真正做到顺利退款很难。“老师千方百计劝我们继续学下去，沟通几次后，老师提醒‘协议规定按比例退款，时间越长能退回的比例越少，超过期限不能退款’。然而，就在反复沟通的时间里，我错过了能退款的最后期限。当初交钱时，对方压根没告诉我还有这种规定。”程女士说。

记者调查发现，“退款难”是当下少儿英语培训市场的一大问题。一位知情人士告诉记者，很多培训机构惯于对退款“踢皮球”，如以家长“无法提供教育质量不好的证据”为由拒绝，因为“收学生”是重中之重。

中国青年研究会、北京

市教育学会学科英语教育研究会等于2016年发布的《中国少年儿童英语学习现状及趋势调研报告》显示，在受访的近1.2万名少年儿童中，逾六成在5岁前开始学习英语。强大的市场需求下，少儿英语培训蓬勃发展中滋生的乱象不容忽视。

“比如在教学方式、教材等方面，存在低端复制等同质化问题。就拿教材来说，多沿用国外教材，或在外国教材基础上进行适当本土化，少数依照欧美测试标准进行自主研发。国外教材是针对当地孩子设计的，不会顾及中国孩子需要，‘拿来主义’的效果有待考察。未来方向应是提高自主研发能力，设计一套真正适合中国孩子的教材。”一位英语培训机构负责人指出。

针对少儿英语培训市场出现的乱象，有教育专家提醒，教育是一个慢行业，这一性质不会因技术发展和巨额资本涌入就改变，“资本入局促使少儿英语快速发展，但资本关注点如果只集中在利益层面，致力于如何快速获得巨额回报，而不给教育机构充分的时间、空间、资金进行完善提升，在内容端和服务端问题频发后，家长们会逐渐对少儿英语教育失去信心，进而冲击行业，导致市场萎缩”。