

NOVEL PREP

Advisor Module 1 工具包

学科问题诊断表 · 标化考试对比表 · Advisor 话术库

使用方式：本工具包用于新人 Advisor 在首次咨询、成绩诊断、产品匹配、试课/签约转化中的标准化训练。核心目标不是“背产品”，而是训练顾问快速判断学生真实问题，并用家长听得懂的方式给出下一步方案。

建议搭配 Module 1 产品知识体系 PPT 使用：先讲产品逻辑，再用本工具包做 Role Play 和案例演练。

一、学科问题诊断表

核心原则：家长看到的是“成绩不好”，Advisor 需要进一步判断到底是知识基础、语言理解、学习管理、考试能力、课堂适应、选课难度，还是家校沟通出了问题。

学科/场景	家长常见表述	Advisor 追问重点	可能根因	建议诊断动作	产品匹配/推荐方向
英语 English	阅读慢、作文分低、老师说表达不够深入、孩子说看得懂但写不出来	最近 essay 分数？ rubric 扣在哪？是文学分析、语法、词汇、结构还是引用证据？ 是否有范文/老师评语？	学术词汇弱；文学分析能力不足；段落结构不清；语言输出依赖翻译；阅读深度不足	查看 essay/rubric/老师 comment；安排写作样本诊断；区分 ESL/学术写作/文学阅读	Academic English / SpringBoard 阅读写作；同步辅导；写作专项；GPA 管理
数学 Math	题会听但考试错、计算粗心、跟不上 Honor/AP、想跳级	目前课程？最近单元？ 错题类型？是概念、应用题、速度还是计算？是否影响下一年选课？	基础断层；题型熟练度不足；应用题建模弱；课程难度过高；分班起点偏低	看近期 quiz/test 和错题；做 placement/diagnostic；确认下一年数学路径	同步辅导；暑假衔接预习；分班/跳级准备；AP Precal/Calculus 路径规划
科学 Science	物理/化学/生物听不懂，考试和 lab report 差	是哪门科学？是否涉及数学？ lab report 扣分？是概念、公式、实验分析还是英文题干？	学科概念不清；英文题干/术语弱；实验分析和数据解释弱；数学工具不足	查看 test/lab rubric；整理单元知识图谱；评估英文术语和图表解读	科学同步辅导；Academic English 科学文本；AP 科学预备；考试冲刺
历史/社会科学	读不完材料、DBQ/SAQ/essay 低、背了但不会写	课程类型？ AP 还是 CP/Honors？扣分在证据、分析、结构还是史实？	阅读量；历史思维弱；证据分析弱；写作框架不熟；缺少背景知识	查看 DBQ/essay 反馈；分析 rubric；做一次短文写作诊断	历史/社科同步辅导；APUSH/AP World/AP Gov 写作训练；学术阅读
计算机/经济	作业能做但 project/考试不稳，或者代码 debug 困难	语言是什么？是 AP CSA/CSP 还是普通课？卡在语法、逻辑、项目还是考试题？	编程基础弱；抽象逻辑不足；项目拆解能力弱；经济图表/概念理解弱	看 project 要求、测试题、代码错误；区分作业完成和真实理解	CS/经济同步辅导；AP CSA/CSP；AP Micro/Macro；项目辅导
作业/课业管理	孩子说没作业，但系统里很多 missing；成绩突然掉	使用 Canvas/Aeries/Blackboard/MySchoolApp？ missing/late work 有多少？老师是否允许补交？	课业系统不会看；时间管理弱；执行力弱；家长信息滞后；低分未及时干预	现场查看成绩系统；列出 missing、upcoming test、grade category	GPA 管理；作业答疑；每周系统检查；家校沟通辅助
考试/Retake/Extra Credit	平时还行，考试一考就低；想问老师有没有机会提高	考试占比多少？有没有 retake？错题是否整理？还有哪些 extra credit/late work 机会？	考试策略弱；复习无计划；错题不复盘；不会和老师沟通	列考试日历；看 grade category；准备老师邮件；安排考前复习	GPA 管理；考试冲刺；老师沟通邮件；单元专项补弱
选课/难度匹配	想上 AP/Honors，但怕 GPA 掉；不知道下一年怎么选	目标专业？当前成绩？前置课？学校政策？是否需要暑假预习或学分课？	目标和课程难度不匹配；路径规划晚；前置能力不足；信息不清	做 4 年选课路径图；确认毕业/A-G/目标大学要求	升学规划；选课规划；AP 学分课；暑假衔接预习

二、Advisor 成绩系统快速检查 Checklist

检查项	需要看什么	判断标准	下一步动作
总成绩	当前百分比/letter grade/weighted 类别	是否低于目标？ 是否有 C 或接近 B-/C+风险？	立即进入 GPA 干预或单科补弱
Grade Category	Tests/Quizzes/Homework/Projects/ Participation 占比	低分是否集中在高权重类别？	优先补最高权重类别
Missing/Late Work	缺交数量、可补交截止日期	是否存在“不是不会，是没交”的问题？	列补交清单+家长监督+Advisor 跟踪
Upcoming Assessments	未来 2-3 周考试/项目/deadline	是否有短期提分窗口？	安排考前冲刺/项目辅导
Teacher Comments	老师评语、rubric、邮件回复	是否明确说明知识/态度/写作/参与问题？	根据老师反馈定方案
Retake/Extra Credit	课程政策、老师是否接受	是否有成绩争取空间？	准备邮件+学生主动沟通

三、标化考试对比表

核心原则：不要把所有考试都当成“英语考试”。ELPAC 影响公立学校课程 placement；ISEE 服务私校申请；TOEFL/Duolingo 主要服务国际生语言证明；SAT 服务美本申请竞争力。

考试	主要用途	适合学生	考察重点	常见目标	Advisor 判断重点	推荐产品/方案
SAT	美本申请竞争力；部分学校/奖学金/专业仍看重	9-11 年级美高学生；目标 Top 50/30/20；数学和英文基础较好	Reading/Writing + Math；逻辑、语法、数据分析、速度	Top 50: 1400+；Top 30: 1500+；Top 20: 1550+	GPA 和课程难度是否已经达标？SAT 是锦上添花还是必须补短板？	SAT 诊断+模块化提分；阅读语法数学分项；阶段模考
TOEFL	大学/私校对国际生英语能力证明；部分美高四年仍可能被个别大学要求	国际生、新移民、目标私校/大学有语言要求学生	听说读写；学术场景理解与表达	私校/大学按学校要求；常见目标 90/100/105+	先确认身份和学校要求；不要用 TOEFL 替代美高学术写作训练	TOEFL 专项；同时配 Academic English 提升课程适应
Duolingo	部分学校接受的线上语言成绩；申请补充语言证明	需要快速出语言成绩、目标学校接受 Duolingo 的学生	阅读、听力、口语、写作综合；考试形式灵活	按目标学校要求；常见目标 120+	必须先查目标学校是否接受；适合短周期补语言证明	Duolingo 短期冲刺；口语写作模板训练
ISEE Upper Level	申请美国 9-12 年级私立高中的入学考试	8-11 年级申请顶尖私校学生	Verbal、Quantitative、Reading、Math、Essay	冲刺 Stanine 7-9	学生是否已有词汇、阅读、数学基础？目标学校是否要求 ISEE？	ISEE 诊断+词汇逻辑+阅读+数学+Essay+模考
ELPAC	加州公立学校英语语言能力评估；影响 ELD placement 和主课安排	新移民/英语学习者/公立学校入学或重分类学生	Listening、Speaking、Reading、Writing	达到学校重分类或避免长期 ELD 限制	ELPAC 不是普通托福；它直接影响选课空间和主课时间	ELPAC 专项；听说读写分层；主课衔接支持
AP Exams	展示大学水平学科能力；可换大学学分；申请中体现学科强度	已修 AP 或准备自学/学分课的学生	具体 AP 学科知识+FRQ/MCQ 考试能力	目标 4-5，Top 学生冲 5	AP 课内成绩和 AP 考试能力不同；要看时间、课程进度、目标专业	AP Intensive Prep；AP 课堂同步；AP 学分课+考培冲刺

四、考试选择快速决策树

家长/学生情况	优先判断	通常优先推荐	避免误区
初升高公立，新移民或英语学习者	是否需要 ELPAC/数学分班；是否被 ELD 影响选课	ELPAC + 学术衔接 + 数学分班准备	不要只刷 TOEFL，忽略公立学校 placement
初升高私立申请	目标学校是否要求 ISEE/TOEFL/面试/文书	ISEE + TOEFL/Duolingo + 面试文书	不要只准备语言成绩，忽略推荐信和成绩单
美高在读目标 UC	GPA、AP/Honors、A-G 是否足够；UC 不看 SAT	GPA 管理 + AP/选课规划 + 活动规划	不要把 SAT 当作 UC 主线
目标综合大学 Top 50/30/20	GPA 和课程难度是否对标；SAT 是否能成为加分项	SAT + AP + 升学规划	不要只冲 SAT，忽略 GPA 和活动主线
英语课成绩差	是语言考试问题，还是学术阅读写作问题	Academic English / SpringBoard / 同步辅导	不要直接推 TOEFL，TOEFL 和美高英语课脱节

五、Advisor 话术库

话术不是为了机械背诵，而是帮助 Advisor 把“诊断逻辑”讲成家长能理解的语言。每段话术都应结合学生真实情况调整。

1. 开场建立信任

场景	参考话术
标准开场	我们今天不会一上来就直接推荐课程，还是先把孩子目前的学校、成绩、课程难度、目标方向和家长最担心的问题放在一起看。很多时候家长看到的是成绩结果，但真正需要判断的是背后的原因。
强调顾问价值	Novel Prep 的优势不是单纯安排老师补课，而是我们会结合美高课程体系、成绩系统、选课路径和升学目标，帮孩子上对的课、少走弯路。

2. 挖需求与追问

场景	参考话术
成绩问题追问	我想再看细一点：孩子是所有科目都不稳定，还是某一科特别明显？这个情况是一直存在，还是最近一个单元/一个老师/一门新课之后才出现的？
系统查看引导	如果方便的话，我们最好一起看一下学校系统。因为有些孩子不是不会，而是 missing assignment、late work、考试占比太高，或者低分集中在某一类作业上。看系统会比只看总分准确很多。
目标追问	目前家里更看重的是短期把成绩拉回来，还是同时要考虑后面选课、AP、大学申请方向？这两个方案的设计会不太一样。

3. 痛点共情与问题重构

场景	参考话术
成绩差共情	我理解家长会比较着急，尤其是看到成绩掉下来。但这个阶段最重要的不是先责怪孩子，而是判断他到底是知识点没掌握、学习管理没做好，还是语言和考试方式不适应。原因不同，解决方案完全不一样。
课程难度共情	很多美高学生的问题不是不努力，而是课程难度、作业节奏、考试方式和之前的学习习惯不匹配。尤其进入 Honors/AP 以后，不能只靠临时复习，需要更系统地管理。
语言问题共情	如果孩子是新进入美国体系，英语问题不只是单词量。科学、历史、文学课里的题干、rubric、写作表达都会影响成绩，所以我们会把语言提升和主课适应放在一起看。

4. 产品推荐话术

场景	参考话术
同步辅导	这个情况我们不建议只在考前临时补一下，而是建议做同步辅导。同步辅导的重点是跟着学校进度，把课堂没吃透的部分及时补上，同时针对近期作业、quiz、test 做准备。
GPA 管理	如果孩子不只是单科知识问题，而是作业、考试、系统跟进、老师沟通都需要管理，那更适合 GPA 管理。我们每周会系统查看课业系统，梳理 missing work、考试节点和成绩变化，及时做干预。
暑假衔接	如果目标是下学年课程更顺，暑假可以提前预习。通常一学期内容 15-20 小时，一学年内容 30-40 小时。这样孩子开学后不是被动跟课，而是提前建立框架。

场景	参考话术
学分课	微信群聊记录 收藏
升学规划	如果家长的目标不只是解决一门课，而是希望孩子未来申请更有竞争力，就需要做升学规划。规划会把 GPA、课程难度、标化、活动、专业方向和申请节奏统一起来。

5. 异议处理话术

场景	参考话术
价格异议	我理解价格是需要考虑的。我们可以先不从总价看，而是先看孩子现在最关键的问题是什么。如果问题是 GPA 风险或选课路径，一旦错过时间窗口，后面补救成本会更高。
只想单科补课	单科补课当然可以，但我建议先确认这门课低分的原因。如果只是知识点不会，单科就够；如果还涉及作业管理、考试安排和老师沟通，只补课可能解决不完整。
家长觉得还早	越早规划不是为了让孩子更焦虑，而是避免到 11 年级才发现 GPA、课程难度、活动和标化都来不及。早期规划的价值是让每一步更从容。
孩子不配合	这个情况很常见。我们会先从孩子能接受的切入点开始，比如具体作业、下一次考试、某一门成绩提升，让孩子先看到短期反馈，再慢慢建立信任和主动性。
别家更便宜	补课价格可以比较，但更关键的是谁能判断孩子真正的问题。便宜的课如果没有解决核心问题，反而浪费时间。我们更强调诊断、规划、跟踪和结果闭环。

6. 关单与下一步动作

场景	参考话术
试课推进	我建议我们不要停留在口头判断，可以先安排一次诊断/试课，让老师看孩子真实作业和题目表现。试完以后我们再给更准确的课时和方案。
成绩系统下一步	下一步最有效的是让我们看一下学校系统和最近作业/考试。看完以后我可以帮您整理一个短期提分清单，哪些能补、哪些要联系老师、哪些需要上课解决。
时间窗口提醒	现在比较关键的是不要等到期末前才处理。很多老师的 retake、late work、extra credit 都有截止时间，越早介入，成绩争取空间越大。
无法当场成交	没问题，您可以和孩子再商量一下。为了不耽误时间，我们先约一个明确的下一步：要么做诊断测试，要么我帮您看成绩系统，要么我们明天固定时间再沟通方案。

六、Role Play 训练建议

训练场景	Advisor 目标	考核重点
家长说孩子成绩不好，但不知道原因	引导家长打开成绩系统，区分知识问题和管理问题	是否问到成绩类别、missing、考试节点、老师反馈
8 年级学生准备进公立高中	讲清 ELPAC、数学分班、选课起点和四年路径影响	是否能把入学准备和升学路径连接起来

训练场景	Advisor 目标	考核重点
目标 Top 30 但 GPA/SAT/AP 不足	做差距分析并提出阶段方案	是否能客观对标，不盲目承诺
国际生英语弱，家长想刷 TOEFL	区分 TOEFL、学术英语、ELPAC/主课适应	是否避免错误推荐
家长嫌贵或只想买少量课时	识别真实卡点，给出低风险下一步	是否能推进诊断/试课/二次沟通