

基于新媒体的西班牙留学生咨询服务平台创业计划书

纪惠怡 张 丽*通讯作者

吉林外国语大学, 中国·吉林 长春 130117

【摘要】基于新媒体的西班牙留学生咨询服务平台将服务由新媒体和线下咨询以及额外增加的个性化服务相结合的发展模式,为留学申请者实现留学志向搭桥铺路。本文将探讨其在留学服务领域的创新模式、市场需求、运营策略以及发展潜力等方面的问题,并为西班牙留学生服务领域的发展提供借鉴。

【关键词】西班牙;留学生;新媒体;大数据分析;个性化服务

【基金项目】吉林省大学生创新创业训练项目,“基于新媒体的西班牙留学生咨询服务平台创业计划书”(编号:S202410964027X)研究成果。

在当今社交媒体和互联网技术飞速发展的背景下,传统的留学咨询方式往往无法满足学生的个性化需求。因此,越来越多的留学生开始通过网络获取留学信息和申请流程等方面的帮助。尽管留学需求旺盛,但学生在获取准确、全面的西班牙留学信息时面临诸多困难。新媒体技术的快速发展,推动了互联网、大数据、人工智能和留学服务企业的深度融合,平台将提供全面化、专业化、个性化的留学指导,助推传统留学生咨询市场转型升级。

1 宏观环境分析

西班牙作为一个多元文化汇聚交融的国家,其拥有极为丰富的文化资源,强烈地吸引着来自世界各个角落的留学生前来探寻、学习和体验。留学生数量的增加,为咨询服务平台提供广阔的发展空间。

1.1 政治环境

中国和西班牙之间最新的教育合作协议是在2023年3月31日签署,有效期为2023年至2026年。根据这一执行计划,两国将深化在小学、中学和职业教育以及高等教育阶段的合作。这一协议的签署有助于促进两国之间的教育交流,同时也为留学生提供了更多的支持和资源。

近期,西班牙首相佩德罗·桑切斯在访问中国期间强调了支持西班牙企业投资中国的立场,并表达了加强中西经贸合作的愿望。根据最新的数据,2024年前4个月,西班牙对华投资同比增长了263%,这一增长率显著高于其他国家,显示出西班牙企业对中国市场的强烈兴趣和信心。

来华投资的西班牙企业不仅能够为留学生提供更多的实践和就业机会,还能够促进文化交流,提升留学生的语言和专业技能,从而使其在全球化的职场中占据优势。

1.2 经济环境

西班牙经济目前呈现稳步增长的态势。根据最新的数据,2024年西班牙经济增长预期上调至2.3%,这一增长率在欧元区国家中位居前列。^[1]且西班牙经济的增长主要得益于疫情结束后,制造业的回暖、旅游业的强劲复苏、劳动力市场的持续改善以及国内消费和投资的增加。

经济增长的来源与劳动者市场需求紧密相关,留学生在西班牙完成学业后将有更多的就业机会。经济增长的同时也给国家财政带来收入,政府和大学积极推进教育国际化,西班牙将增加教育领域的资金投入力度,从而提高教育质量和国际竞争力。

1.3 社会文化环境

中国家长对国际教育的认可度不断上升,越来越多的家长在孩子中小学阶段就萌生了让其留学的意向。这表明家长对国际教育的价值有了更深刻的认识,并愿意为此投资。他们希望孩子能够在全球化的背景下,通过留学体验不同的文化,提高跨文化交流能力,这对于孩子的全面发展和未来在国际舞台上的竞争力具有重要意义。

西班牙相对其他以西班牙语为母语的国家来说,西班牙的高等教育系统以其多样性和高质量而闻名,例如,西班牙商业学院在全球来说在国际上享有盛誉,它拥有三所在全世界排名前20名的商学院,分别为西班牙IE商学院、ESADE商学院以及IESE商学院,这些商学院提供双语教学(西班牙语和英语)。这里的教授与学生来自于全球各个国家,学生可以接触到国际化的教育环境,有助于培养全球意识和跨文化沟通能力。

1.4 技术环境

在新媒体技术“喷涌式”的发展背景下,如社交媒体、移动应用程序和大数据分析,为留学生咨询服务提供了新

的服务模式和营销渠道。^[2]技术创新可以提高服务效率和用户体验,同时也带来了信息安全和隐私保护的挑战。这要求平台在不断创新和提升服务质量的同时,还需要做好用户信息的保护。

在这样的宏观条件下,基于新媒体的西班牙语留学生咨询服务应运而生,推动留学生咨询市场的发展,同时也进一步促进了西班牙留学教育的国际化进程。

2 竞争环境分析

在新媒体时代背景下,基于新媒体的西班牙语留学生服务平台的媒体技术驱动媒介融合纵深发展制造的新业态。新媒体允许即时反馈和互动,这对于语言学习者来说是非常有价值的。与传统的教育服务相比,新媒体平台通常具有较低的运营成本,这可以转化为更具竞争力的定价策略。^[3]平台可以通过数据分析和个性化推荐等技术手段,保证服务质量和用户满意度。

如今,西班牙语教学市场中教育技术公司和新媒体平台已经逐渐饱和,现有的大型教育平台可能已经建立了稳固的用户群体和品牌忠诚度。因此,新平台需要专注细分市场,通过深入研究特定用户群体的需求,提供量身定制的服务和内容来吸引和保留用户,才有可能在这些服务平台中脱颖而出。此外,在线语言服务可能难以获得传统教育机构的认证,这可能影响某些学生和雇主对服务质量的认可。因此平台在开发多样化教学资源同时需要遵守法律法规。

由于西班牙是一个多语言和多文化的国家,平台在与学校或商家交流合作过程中可能面临语言障碍和文化冲突,需要针对性的解决方案。实施本地化战略,开发适合不同西班牙语使用国家的内容和服务。针对不同西班牙语使用地区的文化和语言特点进行内容本地化,提高市场占有率。

综上所述,基于新媒体的西班牙语留学生咨询服务在提升留学生咨询体验和服务质量方面具有重要价值。通过合理设计和功能设定,该平台有望满足留学生的多样化需求,并为他们提供更便捷、高效的咨询服务。

3 营销策略设计

3.1 产品策略

基于新媒体的西班牙语留学生咨询服务定位为提供专业、全面的留学咨询服务,目标用户为有意向前往西班牙留学的学生及其家长和在西班牙学习生活的留学生。平台应关注用户在留学前、中、后期的不同需求,包括但不限于留学规划、语言培训、签证申请、文化适应、生活指导等。

平台提供的留学指南将涵盖从留学规划、选校策略、申

请流程到签证办理等各个方面的详细指导。并为学生定制个性化的留学时间表,明确各个阶段需要完成的任务。

平台建立完善的社交媒体渠道,通过各类社交平台扩大影响力,吸引更多留学生关注和使用该平台。其次,平台将开发移动应用程序提供更便捷和个性化的服务。移动应用程序可以实现消息推送、在线咨询、预约等功能,方便留学生随时随地获取所需信息和服务。此外,平台还可以通过智能推荐算法提供个性化的咨询服务,根据留学生的背景和需求精准匹配专业顾问。

平台是留学生之间信息共享和沟通交流的媒介,并且通过留学群组织在当地举办小型的聚会共同庆祝中国的传统节日,人情味满满,拓展自己的社交圈。这有利于增加目标顾客粘性,进而提升品牌忠诚度。

3.2 价格策略

新媒体西班牙语服务平台确定企业的品牌形象是价格亲民的高性价比品牌,企业的选择定价采用“需求差异定价法”,产品价格的确定以消费者的需求为依据,首先强调适应消费者需求的不同特性,而将成本补偿放在次要的地位。使企业定价最大限度地符合市场需求。

在新产品投放市场之初,竞争激烈,顾客的需求弹性较大时宜采用渗透定价法,产品能迅速为市场所接受,打开销路;低价薄利,使竞争者望而却步、减缓竞争,并占据一定市场优势。

企业在产品价格确定后,根据客观环境和市场情况的变化,对价格进行修改和调整。在对价格进行调整的时候可以适当采取以下策略,设立价格锚点,推出不同档次的服务套餐,设立一个参照价格,从而突出我们想要真正获利商品的性价比,借此提升主推产品销量。

线下课程在价格竞争中,摒除促销就是免费发优惠券或者直接降价的传统观念,让顾客充值一定的金额赠送课程,制定充值卡的使用规则,限定某些常规课程可以使用充值卡,再定期推出特色限时的优惠课程,让资金流动不停滞。

加大客户的沉没成本有助于提升复购率。比如专业考级的顾客在参加一次完整的考级课程没有通过考试,能够免费参加专门的大班课继续学习。此外,设计一套完整且有梯度的课程体系,从初级到高级,让学员能够清晰地看到自己的学习路径和进步空间。

3.3 渠道策略

基于新媒体的西班牙语留学生咨询服务构建海外市场

和配套市场的市场渠道布局, 实现二者之间的优势互补与业务协同。在海外市场方面, 以新媒体的优势, 基于大数据的分析和先进算法, 企业能够精准定位目标客户的特征和需求, 提供了一个成本效益高、能接触大量受众的营销环境。在配套市场方面, 线下服务平台建立语言培训班、留学咨询服务、与当地的租房公司建立合作提供稳定的租房信息、文化适应指导等。

平台的线上服务, 不需要依赖经销商来提供产品的技术支持和售后服务。因此, 品牌采用直接面向消费者的模式构建一个用户友好的官方网站, 提供详细的服务介绍、客户评价、常见问题解答等内容。网站具备在线咨询、表单提交、支付功能等, 以便用户可以直接在网站上下单购买服务。

利用微信、微博、抖音等社交媒体平台建立品牌账号, 发布留学资讯、成功案例、互动问答等内容, 定向推广, 可以增加服务的曝光率和转化率。绕过传统分销渠道, 能够使品牌更好的控制产品分销策略和客户数据, 有助于产品的迭代和市场策略的制定。省去中间商环节, 品牌可以和顾客建立更紧密的客户关系和品牌忠诚度。

企业线下采用两级分销体系, 以保持管理效率和市场竞争力。一级分销商选择在西班牙留学服务领域有丰富经验和广泛人脉的教育机构或大型咨询公司。可以充分借助经销商品牌的流量和优质选品的口碑, 新兴的企业更容易获得消费者的信任, 触达广泛的受众群体, 提升品牌的知名度, 树立企业品牌形象。二级分销商可由当地的小型留学咨询机构、学校合作方或区域代理组成, 负责更精细化的市场覆盖。

3.4 促销策略

3.4.1 推荐奖励

在平台成立之初, 将使用平台的第一批用户免费升级为会员, 鼓励老用户推荐新用户注册并成功下单, 让双方都能获得奖励是一种有效的促销方式。对于老用户来说, 这是一种回报, 鼓励他们积极推荐平台给身边有留学需求的人。对于新用户而言, 老用户推荐使他们更信任平台, 并且在成功下单后获得奖励和优质服务, 增加了他们对平台的好感度。

3.4.2 线上促销活动

在留学申请季, 这是学生们集中准备留学申请材料、提交申请的时间, 此时学生对留学咨询的需求最为迫切, 折

扣可以吸引更多学生选择平台的服务。

定期推出限量秒杀活动, 例如每周固定时间推出。提供超值咨询服务, 如以极低的价格提供一小时的资深留学顾问一对一咨询服务, 这对于有紧急留学问题或者希望获取高性价比咨询的用户非常有吸引力。周边产品的秒杀也很有吸引力, 比如西班牙留学纪念T恤或者带有西班牙特色的文具, 这些产品不仅可以作为实用物品, 还能起到品牌宣传的作用。

用户邀请好友拼团购买咨询服务时享受团购价格。这种方式鼓励用户主动邀请好友一起购买, 扩大了平台的用户群体。同时使得更多人愿意尝试平台的咨询服务。

3.4.3 合作推广

与其他平台或应用进行合作联动, 双方同时促销。与知名的留学中介机构建立合作关系, 互相推荐学生和服务。通过与留学中介的合作, 可以扩大平台的知名度和业务范围, 吸引更多的留学生用户。与航空公司、酒店等旅游服务提供商合作, 为留学生提供机票预订、酒店预订等服务。此外, 通过与旅游服务提供商的合作, 可以提高平台的便捷性和用户体验, 吸引更多的留学生用户。

3.4.4 会员制

根据用户活跃度和消费金额设置不同会员等级和特权服务, 不同的等级特权可以激励用户提高自己的活跃度和消费金额, 提升用户在平台的忠诚度。定期举办会员日活动, 为会员提供专属优惠和特殊福利和礼品。会员日活动可以增强会员的归属感和特殊待遇感, 提高会员对平台的满意度和忠诚度。

在这个全球化日益深入, 留学需求持续攀升的时代。基于新媒体的西班牙留学生咨询服务平台在西班牙留学服务领域有重要的创新意义。平台将为西班牙留学生提供优质的服务, 推动西班牙留学市场的发展, 同时促进中西教育文化交流。平台在未来也将顺应市场需求, 不断创新经营方式, 持续提升服务质量和竞争力, 推出更多符合消费者需求的产品, 助力学生获得高质量的留学体验和支持。

参考文献:

- [1] 颜欢. 西班牙积极促进经济增长[N]. 人民日报, 2024-04-08 (015).
- [2] 黄博文. 新媒体营销在创业型企业中的适用性分析[J]. 现代商业, 2020 (19): 2.