

DESAYUNO DE TRABAJO

# ESTRATEGIAS DE MARKETING EDUCATIVO

CENTROS DE IDIOMAS ACADE

MADRID - 30 DE MAYO DE 2017



# OBJETIVOS

---

- Aportar una visión práctica sobre cómo gestionar de forma profesional y con una orientación al Marketing las diferentes herramientas disponibles para la gestión de centros.
- Introducción del concepto “Clienting” en un centro
- Transmitir al equipo humano del centro la importancia de su implicación en los resultados.
- Establecer los puntos de partida para la captación de nuevos clientes y el incremento de la satisfacción de los clientes actuales y transmitir los cambios en el equipo del centro.
- Definir un proceso comercial efectivo.
- Conocer y aplicar las diferentes herramientas de marketing y su evolución del marketing transaccional al relacional y emocional.
- Plantear una reflexión sobre las principales acciones de atención al cliente.
- Sensibilizar al personal del centro de su implicación en la responsabilidad de captación, satisfacción y fidelización.

# METODOLOGÍA

---

- El enfoque de esta curso es eminentemente teórico-práctico, con una finalidad última, que sería la de aplicar las técnicas y habilidades de manera inmediata en el ámbito profesional de los/as participantes.
- Por ello, se combinarán las exposiciones teóricas con la aportación de experiencias prácticas, como vehículo fundamental de fijación conceptual.
- Las exposiciones de los procedimientos de acción están basados en “mejores prácticas” en las que se analizarán errores comunes de los centros para su conceptualización, comprensión y acción correctora.

# PROGRAMA

---

1. Análisis de la evolución del mercado y cliente.- Tendencias y reflexiones del cambio.
2. Del Marketing al “Clienting”.
3. Análisis de los cambios en el cliente del sector educativo.
4. Gestión de la información externa e interna y generación de bases de datos de marketing. “La importancia del conocimiento del cliente”.
5. Los Momentos de la Verdad. Las líneas de actuación con el cliente-alumno, el cliente-padre y el cliente interno.
6. Proceso comercial efectivo; Una visita una matrícula
7. Gestión de clientes y su implicación en la gestión.
8. La atención y las relaciones personales.
9. Satisfacción del cliente.
10. La fidelización del cliente; base de la repetición
11. Las estrategias de comunicación con el cliente.
12. El valor de Marca del centro y el orgullo de pertenencia.

# ORGANIZACIÓN

---

## 1.- HORARIO:

De 10:00 a 14:00

## 2.- FECHAS DE SESION:

\* 30 de mayo

## 4.- LUGAR DE IMPARTICIÓN:

\* Sede de ACADE, Ferraz, 85, 28008, Madrid.

## 5.- DOCUMENTACIÓN:

\* Se desarrollará documentación de apoyo específica que será entregada a cada uno de los asistentes en formato digital o en papel (a determinar).

## JAVIER MUÑOZ SENRA



[Javier.munoz@kaptaestrategias.com](mailto:Javier.munoz@kaptaestrategias.com)  
[www.kaptaestrategias.com](http://www.kaptaestrategias.com)

Licenciado en Marketing y Gestión Comercial ,  
Honours Degree in Business Administration y  
Postgraduate in Business and Quality por Florida  
Atlantic University.

Ha desarrollado su carrera profesional en el  
mundo del Marketing y lleva más de 25 años  
trabajando en Marketing Educativo, analizando  
la aplicación práctica en los centros docentes en  
España y Sudamérica.

Socio Director de Kapta Estrategias, empresa  
pionera en Marketing Educativo y de EDUKETING,  
BRAINING y EDUMANAGER, Congresos  
Internacionales de referencia en el sector. Así  
como Conferenciante Internacional de Marketing  
Educativo en TED y SPEAKERS ACADEMY.