

Marketing Educativo

La calidad en el servicio al cliente (alumnos y padres y madres de alumnos) en la educación es fundamental, en especial en los centros privados y concertados ya que estos dependen de sus habilidades de gestión y atención al cliente para la captación y retención de alumnos.

En este sentido las estrategias de comunicación a seguir para atender y dar seguimiento a inconformidades con el servicio educativo no son menos importantes. El personal del centro educativo debe responder ante las quejas de alumnos, padres y madres de manera efectiva y asertiva.

Otro punto de vista para la mejora del servicio escolar es lograr que los alumnos sean los principales promotores de la escuela con el objetivo de incrementar su satisfacción y como estrategia para retenerlos.

Partiendo de estas premisas, y sabiendo que la formación permanente se constituye como un elemento de interés común para los centros educativos y sus trabajadores, lanzamos esta propuesta formativa con el fin de conseguir la progresión económica del centro, promocionar y desarrollar a los trabajadores y ofrecer un instrumento estratégico para la productividad y competitividad del centro educativo.

Objetivos

- Evaluar y mejorar la calidad en el servicio al cliente en la educación.
- Trabajar algunas de las estrategias de comunicación a seguir para atender y dar seguimiento a inconformidades con el servicio educativo.
- Otorgar estrategias para atender las quejas de alumnos, padres y madres en el sector educativo.
- Conocer las técnicas para mejorar la atención a los alumnos.
- Mejorar el servicio al alumno como estrategia para retenerlos.

Metodología

En esta acción formativa se combinarán diferentes estrategias de enseñanza como dramatizaciones, análisis de casos planteados por el centro, ejercicios de simulación, trabajo en equipo, proyecciones audiovisuales, dinámicas grupales y exposiciones orales. Además, cada participante dispondrá de un dossier didáctico para hacer el seguimiento de la formación y posteriores consultas.

Fase de Formación

Contenido

- Concepto de servicio desde la percepción de cliente.
- Los siete puntos de contacto con padres, madres y alumnos.
- Atención al cliente.
- Elementos que crean fidelidad a la institución y aquellos que los alejan.
- La imagen personal como un reflejo del trato que se ofrece a los clientes.