

## MARKETING EDUCATIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



**Área:** Formación  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 4 h  
**Precio:** 52.00€

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

#### Objetivos (I)

- 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 educativos.
- Introducción del concepto "Clienting" en un centro educativo
- 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.
- 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.

#### Objetivos (II)

- Plantear la calidad de servicio y atención al PADRE/ALUMNO como estrategia de gestión en el centro de enseñanza.
- Motivar al equipo del Centro para conseguir Calidad en la atención al padre/alumno
- Planificar actuaciones operativas
- Transformar la insatisfacción del padre/alumno en fidelidad

### CONTENIDOS

#### Programa (I)

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. Gestión de clientes y su implicación en la gestión.
7. La atención y las relaciones personales.
8. Satisfacción del cliente.
9. Las estrategias de comunicación con el cliente.
10. El valor de Marca del centro y el orgullo de pertenencia.

#### Programa (II)

- El nuevo entorno en el Centro Educativo:
  - Nuevas situaciones
  - Nuevos planteamientos
- Atención al Cliente del Centro Educativo:
  - Como Filosofía: Mentalización y cambio de ACTITUD de tod@s

# BY URBIOLA

- Conocer al Cliente
- Actuaciones operativas: PROACTIVIDAD
  - Trato Cara a Cara
  - Atención Telefónica
  
- Satisfacción:
  - Cómo conseguir padres/alumnos satisfechos
  - El Cliente Insatisfecho en el Colegio y su entorno
    - Tratamiento de Quejas