

Estratégia para fazer sua escola CRESCER



Tércio Vitor
Escritor, professor, economista, especialista em gestão de Marketing, *professional coach*, pesquisador, estudioso do comportamento humano e empresário

Estimado leitor, suponho e desejo que o tema deste artigo gere muita expectativa em você. Afinal de contas, acredito que todas as pessoas, em sua consciência, querem crescer e prosperar na vida e nos negócios e trabalham para isso. Por essa razão, logo no início deste texto, entrego para você o “pulo do gato”.

Dentre algumas possibilidades, destaco dois procedimentos para fazer crescer seu negócio. São eles:

1. Encontrar novos clientes (estudantes) para seus produtos (programas educacionais). Esse procedimento chama-se *conquistar novos alunos*.
2. Encontrar novos produtos educacionais para os clientes atuais. Esse procedimento chama-se *manter e fidelizar alunos*.

Juntando esses dois procedimentos, tem-se o processo de conquistar, manter e fidelizar alunos. Esse processo, na prática, é operacionalizado por meio do atendimento a clientes. Logo, pode-se dizer que o atendimento a clientes é a maneira mais econômica e vantajosa de fazer crescer sua escola.

Mas como oferecer um atendimento encantador a eles? Atribuindo essa função a toda sua equipe de colaboradores: vigia, manobrista, recepcionista, telefonista, pessoal da limpeza, do cafezinho, da sala de matrícula, coordenação pedagógica, professores e gestores. Todos atuando de acordo com suas experiências, competências, características e vivências, mas com um objetivo comum: encantar o cliente e alcançar alta performance em conquistar, manter e fidelizar alunos.

Para tanto, é necessário que toda a equipe de colaboradores da escola saiba conjugar com excelência quatro verbos: *servir, atentar, ouvir e considerar*. Na perspectiva do atendimento a clientes, pode-se afirmar que cada verbo é uma competência a ser desenvolvida em sua equipe. Por exemplo, servir é uma ferramenta de poder. Há um ditado popular que diz: “Quem não vive para servir, não serve para viver”. Parafraseando, quem não vive para servir o cliente,



não serve para fazer parte de sua equipe de atendimento. A competência de servir está alicerçada em dois pilares: *capacidade e disposição*.

A capacidade está atrelada ao desenvolvimento das habilidades técnicas de servir. A disposição está ligada às habilidades comportamentais e atitudinais. Portanto, não basta desenvolver uma em detrimento da outra: as duas precisam caminhar juntas.

Atentar é uma competência direcionada ao foco, à atenção, ao comprometimento. No dia a dia do ambiente escolar há muitas demandas, e facilmente os colaboradores são envolvidos em diversas tarefas simultaneamente. Com isso, as ações ficam pulverizadas e perdem o foco, sem o qual dificilmente se alcançam resultados significativos.

A escola é a melhor mídia que o gestor tem, porque só nela se têm o cliente, seu dinheiro e os programas educacionais. Em um mercado de competição acirrada, se sua equipe não focar a presença do cliente em sua escola, seguramente ele vai procurar a concorrência, porque as opções são muitas.

Ouvir. O desenvolvimento da competência de saber ouvir ganha importância ainda maior na perspectiva de atendimento a clientes. O sucesso depende da capacidade de sua equipe de saber ouvir e da habilidade de capturar cada detalhe do que os clientes dizem. Esquecer isso pode custar caro. Informações importantíssimas podem se perder e, consequentemente, levar a decisões erradas e a conclusões equivocadas.

Equipes de alta performance têm sede de ouvir opiniões, comentários e ideias, e se esforçam para assimilar o que os clientes dizem a respeito de seus desejos, suas necessidades, expectativas e problemas.

Considerar é uma competência bem complexa. Para desenvolvê-la, é necessário, em determinados momentos, renunciar a vontades, opiniões e sentimentos próprios. Isso requer muito controle, sobretudo emocional.

De nada vale ganhar uma discussão e perder o cliente. Às vezes, no processo de atendimento, é preciso perder a discussão para ganhar o cliente. Para tanto, é necessário saber considerar cada comportamento, gesto, palavra e atitude dele. O desenvolvimento dessas competências passa essencialmente pelo treinamento e aperfeiçoamento contínuo da equipe, ou seja, pela capacitação.

Uma escola trabalha essencialmente com formação de pessoas. Por isso, não pode prescindir da formação de seus colaboradores. Capacitação da equipe não é custo, é investimento que garante um grande diferencial que não se torna *commodity*. ■

terciovitor@aaetconsultoria.com.br

O sucesso depende da capacidade de sua equipe de saber ouvir e da habilidade de capturar cada detalhe do que os clientes dizem.

