

A fidelização que

Prezado gestor:

É muito provável que, neste momento em que você está lendo esta página da *Revista Linha Direta*, sua escola esteja iniciando as aulas do ano letivo de 2014, com suas metas de matrícula tendo sido plenamente atingidas. É o que espero.

Escola fisicamente estruturada e equipada, equipe eficiente de professores, funcionários dedicados e alunos motivados... Sua escola está pronta para cumprir mais um ano de sucesso em sua trajetória.

Será que podemos relaxar e comemorar? Defendo que devemos comemorar com nossa equipe todas as metas atingidas; relaxar, entretanto, ainda não. Um sucesso só leva a outro, e depois a mais um outro, quando mantemos nosso foco na qualidade de todos os processos que constituem a estrutura organizacional da nossa escola e trabalhamos diuturnamente para sua consecução.

Defendo que, desde o primeiro dia de aula, toda a sua equipe de profissionais - lideranças, professores, técnicos e funcionários - trabalhe cada um dos dias do ano para a fidelização dos seus alunos e de suas famílias, sem se esquecer da outra meta igualmente fundamental à sobrevivência e crescimento da nossa escola: a captação de novos alunos.

Parece óbvio o que acabei de dizer, mas, infelizmente, não é isso o que tenho visto em um número significativo de escolas que conheci e conheço. Espero que sua escola não faça parte dessa lista.

A título de reflexão, relacionarei abaixo algumas situações desalinhadas com as metas de fidelização e captação que presenciei ao longo de anos de relacionamento com escolas de muitos estados brasileiros - inclusive em escolas conceituadas e de grande porte.





Rui Cesar Rezende*

— construimos diariamente



Peço-lhe o favor de analisar cada situação apresentada e compará-la com a atitude padrão da sua equipe:

- Uma pessoa liga para a escola e, no outro lado da linha, é atendida com um sonoro (algumas vezes não tão sonoro assim) “Alô!” ou “Com quem deseja falar?”.
- Um visitante chega à portaria (ou recepção) da escola e é atendido de forma fria, burocrática ou descomprometida.
- Um membro da família de um dos alunos liga para um setor da escola e, depois de atendido, é deixado na linha, indefinidamente, aguardando atendimento, ou a ligação é encerrada, sem qualquer telefonema de retorno por parte da equipe da escola.
- Um aluno procura a ajuda de seu professor em um dos corredores da escola e recebe como resposta um “agora não posso lhe atender”... Ao encontrar novamente esse aluno, o professor já se esqueceu do que ele lhe havia pedido.

- Um aluno chega machucado em casa e seus pais não recebem nenhuma comunicação da escola sobre o fato, nem qualquer informação sobre os procedimentos de primeiros socorros recebidos por ele.

Essa lista poderia ser muito longa, mas pretendo encerrá-la neste ponto porque creio já ter atingido meu objetivo, que era o de incentivá-lo a refletir sobre as rotinas da sua escola e sobre como elas impactam fortemente a imagem que sua equipe está construindo continuamente e, não tenho dúvidas disso, também a fidelização dos seus alunos e de suas famílias.

**Um sucesso só leva a outro (...)
quando mantemos nosso foco
na qualidade de todos os processos
que constituem a estrutura organizacional
da nossa escola...**

Espero, sinceramente, que sua escola, e particularmente sua equipe, há muito não pratiquem atitudes como as que acabei de relacionar. De todo modo, como é nosso dever trabalhar continuamente para o aprimoramento dos processos escolares, gostaria de sugerir-lhe algumas ações, todas simples, que no dia a dia poderão contribuir para a fidelização dos seus alunos, de preferência ano após ano.

Caso você não tenha um padrão para que seus funcionários atendam ao público externo, sugiro criar um. Todo familiar que ligar ou procurar pessoalmente a escola deve ter seus dados registrados. Seu nome, o nome do seu filho/nosso aluno, os telefones de contato e o assunto a ser tratado devem constar em uma ficha

a ser preenchida por aqueles que atendem ao público da escola, do recepcionista à secretária escolar, passando naturalmente pela telefonista.

Essa é uma providência simples, que poder trazer muitos benefícios ao nosso relacionamento com a comunidade escolar, com reflexos poderosos sobre a fidelização da nossa clientela.

Se sua escola ainda não conta com um espaço em que seus professores e técnicos possam atender aos alunos com atenção e a necessária discricção, está na hora de pensar na montagem desse espaço.

Sabemos que a relação dos alunos com seus professores e técnicos há muito extrapolou a sala de aula, e que esse ambiente, por ser coletivo, geralmente não é o melhor local para que sejam tratadas as questões pessoais que envolvem tanto professores quanto alunos. Não tenho dúvidas de que seu aluno será atendido de forma especial em um ambiente onde poderá falar sem constrangimento sobre suas necessidades ou dificuldades, assim como sua equipe poderá oferecer-lhe melhor atenção. Pense nisso.

Muitas escolas ainda não podem oferecer aos seus alunos e à sua equipe uma enfermaria para pequenos socorros, tão frequentemente necessários no nosso cotidiano. De qualquer modo,

tenho certeza de que você concorda que o atendimento profissional a um aluno acidentado - situação indesejável que, infelizmente, nos aflige com alguma frequência -, deverá contribuir de forma efetiva para o fortalecimento do bom relacionamento com seus familiares.

Na ausência de um local e de profissionais adequados a esse atendimento, é preciso existir um procedimento padrão da escola para solucionar a questão. Profissionais treinados e uma ficha que lhes possibilite registrar o fato que gerou o atendimento e as providências tomadas, entre outros detalhes importantes, deverão demonstrar à nossa comunidade educativa como zelamos pelo conforto e segurança dos nossos alunos.

Como você já deve ter percebido, tudo que sugiro são ações simples, de fácil execução, mas que poderão ter um grande impacto em médio e longo prazos, contribuindo de forma expressiva para a grande meta de fidelização dos nossos alunos ao longo dos anos escolares. Essa não deve ser uma ação isolada, atribuída a um ou outro colaborador, mas uma atitude permanente, de todas as pessoas que compõem a equipe da escola.

Desejo-lhe muito sucesso em todos os seus projetos e ações, e que sua escola esteja cada dia mais forte e assertiva. ■

*Presidente da Fundação Pitágoras, diretor de Redes Corporativas da Educação Básica da Kroton Educacional e membro do Conselho Curador da Fundação Amae

www.kroton.com.br