

11 estratégias para otimizar o atendimento na secretaria escolar

Quando pensamos em otimizar o atendimento na secretaria escolar a questão que vem à mente é sobre como o trabalho nesse ambiente pode ser realizado da melhor forma.

Porém, deixamos de considerar que garantir a excelência no atendimento também faz parte da otimização. A forma com que ele é conduzido pode impactar positivamente ou negativamente na imagem que os pais e os alunos terão da escola.

Com algumas ações simples, aplicadas diariamente, é possível otimizar o atendimento na secretaria escolar com qualidade.

Veja neste artigo, as dicas que preparamos para quem quer manter os clientes, ou seja, pais e alunos, sempre satisfeitos. Confira!

11 estratégias para otimizar o atendimento na secretaria escolar

1. Conte com profissionais preparados

O atendimento dentro de uma instituição de ensino pode parecer simples, mas conta com diversas particularidades e características que apenas profissionais capacitados são capazes de lidar.

Algumas instituições cometem o erro de contratar colaboradores de acordo com o grau de parentesco ou de proximidade.

O adequado é que a escola contrate profissionais que sejam do ramo educacional e com formação nas áreas em que vão atuar, como financeira, administrativa, pedagógica etc.

Além disso, a [escola também deve investir na capacitação dos seus colaboradores](#). Do contrário, ao ser atendido, o pai ou aluno que tiver interesse naquela instituição perceberá a falta de preparo do profissional.

2. Evite deixar os clientes esperando por muito tempo

Os pais vivem atribulados com suas tarefas, tanto em casa, quanto no trabalho. Isso sem falar que, muitas vezes, precisam dividir o tempo com os outros filhos.

Não tomar muito tempo deles evitará desgastes e estresses emocionais. Quando for atender um pai ao telefone, evite transferi-lo para profissionais diferentes ou deixá-los muito tempo em linha.

O [Tempo Médio de Atendimento \(TMA\)](#) é um indicador de performance muito utilizado em call centers, mas que pode ser adaptado para otimizar o atendimento na secretaria escolar.

Os resultados desse indicador vão mostrar os impactos que o tempo de atendimento podem causar e a necessidade de treinamentos ou [implementação de novas práticas para otimizar o atendimento na secretaria escolar](#).

3. Educação e cordialidade são regras para todo bom atendimento

As escolas costumam receber os mais diferentes tipos de públicos e perfis em seus ambientes.

Os profissionais não podem fazer distinção entre o [atendimento que é oferecido para as pessoas que](#)

[chegam até a instituição](#) à procura de informações.

Ser educado, cordial e tratar a todos com atenção e respeito são atitudes básicas que devem ser praticadas por todos os profissionais da escola.

4. Cuide do cartão de visitas da escola

A limpeza e as condições estruturais do local também são fatores que ajudam a otimizar o atendimento na escola. Ao chegar na instituição, os pais vão prestar atenção no ambiente, se ele está limpo, organizado e bem conservado.

As famílias querem garantir que o filho vai conviver em um local adequado para aprender e se desenvolver, por isso a [apresentação do ambiente é o cartão de visitas das escolas](#). Garanta que a primeira impressão será positiva.

5. Dissemine boas práticas

As boas práticas para otimizar o atendimento na secretaria devem ser compartilhadas com todos os profissionais da instituição.

Crie um padrão para orientar os colaboradores sobre como devem agir, principalmente em situações de estresse ou crises.

6. Organize os documentos para facilitar o atendimento

Uma das maiores demandas do atendimento na secretaria escolar está relacionada com as solicitações de documentos, além é claro, das matrículas e matrículas.

Esses procedimentos exigem muito tempo dos profissionais e, [se não estiverem bem organizados](#), podem causar atrasos nas tarefas, frustrações nos pais e alunos e até prejudicar processos de terceiros.

Quando um aluno entra com um [requerimento solicitando a emissão de um documento](#), a escola deve dar um prazo para que a solicitação seja atendida.

O atraso nessa entrega pode impactar negativamente em outro processo pelo qual o aluno esteja passando, como a inscrição em um curso superior, por exemplo.

7. Não menospreze o conhecimento do seu cliente

A opinião do cliente é fundamental para o bom desenvolvimento de uma empresa e com as escolas não seria diferente. Os pais podem não ter conhecimentos pedagógicos, mas eles têm opiniões e podem ajudar a construir um espaço melhor para todos.

O mesmo deve ser aplicado aos alunos, que estão dentro do ambiente escolar todos os dias, alguns, inclusive, passam o dia inteiro dentro da escola. Ouvir os alunos pode ajudar nas melhorias institucionais e até a otimizar o atendimento na secretaria escolar.

9. Seja transparente

Problemas acontecem em qualquer organização e com as escolas não seria diferente. Esconder problemas que podem atingir os alunos e suas famílias causará uma imagem negativa a todos.

Ser transparente vai transmitir segurança para os pais, fazendo com que eles dêem mais credibilidade

para a escola em que depositaram sua confiança e matricularam seus filhos.

10. Facilite a comunicação

Toda tratativa com a secretaria da escola é considerada como um atendimento, mesmo se ele não for presencial. É função da instituição [oferecer formas de facilitar a comunicação com os pais](#), diminuindo a necessidade de comparecer até a unidade.

[Disponibilize canais para que os pais possam entrar em contato](#) quando não puderem ir até a escola. Hoje em dia, diversos recursos que eram utilizados apenas para uso pessoal já estão sendo aplicados também no ambiente profissional.

Redes sociais, e-mail, aplicativos de comunicação, mensagens de texto no celular etc., são diversas opções que podem ser aplicadas de acordo com as necessidades de cada instituição.

11. Invista em tecnologias

Assim como as ferramentas de comunicação, outras tecnologias proporcionarão benefícios e vão ajudar a otimizar o atendimento na secretaria da escola.

[Um software de gerenciamento escolar](#), por exemplo, oferece funcionalidades que vão organizar os processos da instituição, seus documentos e otimizar o atendimento na secretaria da escola, automatizando os processos e tornando-os cada vez mais simples.

Quanto mais completo e personalizável for o sistema, maiores serão os benefícios percebidos pela instituição, pois eles vão contribuir não só para os processos da secretaria, mas também financeiros e pedagógicos.

A comunicação entre a escola, os pais e alunos também será beneficiada. Com um software de gestão, a escola poderá enviar comunicados padronizados, [atualizar o calendário escolar](#), notificar os pais [sobre a frequência escolar dos alunos](#) e muito mais.

Você conhece alguma ferramenta que pode ajudar a otimizar o atendimento da secretaria da escola e em outros departamentos? Compartilhe conosco e nossos leitores. Deixe um comentário abaixo.

Leituras recomendadas

- [6 vantagens da automação de tarefas na secretaria escolar](#)
- [10 passos para aumentar a produtividade na secretaria da escola](#)
- [Gestão escolar: como saber se minha escola está dando lucro](#)