

CRM educacional: quais os benefícios para as escolas?

A sigla CRM significa Customer Relationship Manager, ou seja, se trata de um gerenciador de relacionamento com o cliente. Em outras palavras, ele é nada mais do que uma ferramenta utilizada para facilitar o relacionamento com alunos e responsáveis.

No entanto, embora a ideia seja ótima, muitos gestores se pegam na dúvida na hora de decidir pelo uso de um CRM educacional. Isso se dá também pela variedade de opções disponibilizadas pelo mercado e pela incerteza acerca do custo-benefício da utilização do programa.

Pensando nesse impasse, trouxemos este post com as considerações que você precisa saber a respeito. Portanto, continue com a leitura e fique por dentro do assunto!

Afinal, para que serve o CRM no contexto escolar?

Um dos pilares do relacionamento com responsáveis e alunos está no controle das informações. Nesse sentido, o CRM escolar aparece realmente como uma solução, já que ele é capaz de registrar todos os movimentos daquela matrícula em sistema. Assim, com as atividades salvas, você tem um histórico de toda a comunicação.

Integração entre equipes

O primeiro ponto importante da utilização de um CRM é a [integração entre as áreas](#) da escola. Além de centralizar as informações, ter essa “cola” entre os setores faz com que a produtividade aumente e os erros sejam evitados, assim como retrabalhos.

Outro ponto é que oportunidades são desperdiçadas. Se um potencial cliente liga para saber sobre valores, por exemplo, e alguém atende e não registra, ou simplesmente anota em um pedaço de papel, a probabilidade dessa comunicação continuar é muito baixa. A segurança dos dados garante a atualização em tempo real para todos os que acessarem.

Aumento na retenção de alunos

Além da qualidade de ensino, o relacionamento que a escola cultiva com alunos e responsáveis dirá muito sobre o [número de rematrículas](#) que a instituição obtém periodicamente. O mesmo ocorre no sentido da captação, afinal, como já ficou claro, os contatos são imprescindíveis para conduzir o cliente à compra.

O CRM permite o armazenamento de dados, dando abertura também para a consulta deles. Dessa forma, a equipe — independentemente do setor — tem acesso ao caminho que cada pessoa percorreu, entendendo quais são os interesses e dúvidas. Quando você conhece um pouco mais a pessoa, fica mais simples se aproximar.

Melhor posicionamento de mercado

Falamos da qualidade do ensino e da organização da comunicação, mas é verdade também que cada vez mais os responsáveis estão ligados nas tecnologias que a escola oferece para os alunos. Assim, a boa fama da instituição é passada adiante, uma vez que se demonstra que o serviço envolve o que há de melhor no mercado.

Vale lembrar também que o CRM permite o envio de e-mails para a base de contatos, seja para fins de marketing, seja para fins de comunicação institucional. Dá para usar de várias formas e dinamizar o

atendimento, gerando um fluxo de informações inteligente e periódico.

O que considerar na hora de escolher o CRM educacional?

Visto as vantagens do CRM educacional, é natural que o gestor da escola já esteja cogitando experimentar uma ferramenta e medir os resultados para saber se compensa. Mas com tantas opções no mercado, qual é a melhor forma de garantir um bom serviço?

Primeiramente, é preciso ressaltar que um CRM não é a mesma coisa que um ERP. O ERP cuida das finanças e dos processos internos, enquanto o CRM cuida diretamente da base de clientes — ou seja, das vendas. Há, sim, [sistemas de gestão que têm CRM integrado](#), e você deve apostar nessa modalidade!

Integração com outras plataformas

Como foi dito, o ERP não tem a mesma função que o CRM, mas é fundamental que eles sejam compatíveis. Em outras palavras, o ideal é que a sua gestão de relacionamento com pais e alunos esteja integrada aos demais procedimentos da escola, de forma que um setor possa, via sistema, se comunicar com o outro, mesmo usando ferramentas distintas.

Suporte especializado e sempre disponível

Outro ponto primordial é a implementação do sistema. Não deixe de pesquisar sobre cases de sucesso da área e optar por um desenvolvedor especializado em instituições de ensino. Desde o primeiro atendimento, você deve avaliar como a empresa por trás do desenvolvimento da ferramenta [lida com os desafios específicos da sua escola](#).

Lembre-se de que aderir a um CRM pode ser um tanto quanto trabalhoso no começo, e por isso, o suporte deve estar sempre disponível, esclarecendo todas as dúvidas da equipe e se colocando à disposição para ajudar no que for necessário. A empresa é especialista no programa, então deve estar sempre presente nas orientações de uso.

Análise de dados e relatórios

O relacionamento com o cliente, assim como todos os outros processos internos, deve ser acompanhado por meio de indicadores e métricas. É fundamental que o CRM, unida às suas integrações, seja capaz de fornecer esse agrupamento de dados, uma vez que a análise é facilitada dessa forma.

Lembre-se de que a [análise de dados](#) já é uma realidade na área da educação, tanto para a gestão, quanto para auxiliar professores a estruturar o ensino. Nesse sentido, é interessante cogitar a troca do seu sistema caso ele não disponibilize esse tipo de função. O CRM, integrado, deve acompanhar essa tendência.

Como não errar na gestão do relacionamento com o cliente?

Primeiramente, conte com o apoio da tecnologia, pois sem ela, os processos se tornam muito onerosos, dependendo tempo e outros recursos sem que reais resultados sejam alcançados. Entendido isso, faça testes de sistemas que sejam especializados no seu negócio e apresentem o serviço de CRM integrado.

O Software de Gestão Escolar GEO é feito sob medida para a sua escola. Nele, as opções de CRM educacional estão disponíveis, trazendo todas as vantagens citadas neste artigo para a sua instituição. Assim, você pode controlar as atividades de captação, mantendo o restante do gerenciamento alinhado.

Dessa forma, você pode comparar o desempenho e ter certeza da melhor decisão para o relacionamento com responsáveis, alunos e potenciais clientes da sua escola. Que tal ter acesso a essa realidade otimizada? [Entre em contato conosco](#) e experimente!