

7 erros que você está cometendo na gestão dos alunos

Para que uma escola alcance seus objetivos com rapidez, como aumento do número de alunos, consolidação de sua marca em sua região de atuação e elevação do seu faturamento, é necessário que ela invista em uma boa gestão dos alunos.

Embora isso seja fundamental para seu crescimento, muitos gestores acabam não dando a devida importância, e por conta disso colocam em risco o desenvolvimento da instituição de ensino.

Tendo isso em mente, preparamos este conteúdo para apresentar sete erros que você pode estar cometendo na gestão dos alunos em sua escola. Acompanhe!

1. Não prestar um atendimento de qualidade

O aluno é o principal cliente da escola, se pensar bem, logo, ele deve ser tratado da melhor maneira possível. Isto é, de maneira a garantir a resolução de suas dúvidas. Por extensão, os pais devem receber igual tratamento.

Assim, a escola que não conta com um bom [serviço de atendimento](#) ao aluno está, sem dúvida, errando, e colocando seu futuro em xeque. Quando a instituição de ensino possui um bom serviço de atendimento, certamente ela se destaca no mercado e consegue alcançar seus objetivos com rapidez.

2. Não investir em uma boa tecnologia de gestão

Hoje, o mercado oferece tecnologias ou [softwares de gestão](#) voltados para escolas. São soluções que podem otimizar a realização de diversas operações no ambiente escolar, por exemplo, o lançamento de notas, realização de atividades de classe, anotações importantes sobre alunos, entre outras atividades de cunho pedagógico e administrativo.

Com outras palavras, a tecnologia ajuda a escola a se tornar mais eficiente e produtiva, e isso pode repercutir positivamente em sua imagem, bem como garantir a satisfação do seu público.

3. Não capacitar sua equipe de trabalho

Em uma escola, tudo deve estar devidamente alinhado para que ela consiga alcançar suas metas e/ou objetivos. Como assim? Não basta apenas investir em uma boa tecnologia/software de gestão escolar. É essencial também capacitar sua equipe de trabalho de forma a garantir que ela não apenas saiba usar corretamente essa tecnologia, mas que desenvolva qualquer operação de forma eficiente e produtiva.

Por exemplo, existem técnicas de atendimento ao cliente que podem ser ensinadas à equipe de atendimento ao aluno de sua escola, as quais aprimoram esse processo e aumentam a satisfação do público atendido. Abaixo conheça as mais importantes:

? Ouvir com atenção a tudo que o público/usuário do serviço diz, para somente depois falar e resolver a situação; ? Utilizar tecnologias que aprimoram esse processo, como uma plataforma que salva o histórico de atendimento ao aluno/pais de alunos; ? Adotar uma comunicação resolutiva, no lugar de ficar revidando cada coisa dita pelo usuário do serviço; ? Prestar um atendimento rápido, mas eficiente e resolutivo.

4. Não contar com diferentes canais de atendimento ao aluno

Outro erro cometido por muitas escolas é contar apenas com um canal de atendimento, como e-mail ou

telefone. É comum que em algumas épocas do ano a escola receba maiores demandas, sobretudo no período de matrícula de novas ou renovação de matrícula. Nesses períodos, se a instituição de ensino contar com apenas um canal de contato, certamente ela será criticada e poderá colocar sua imagem em risco.

Os alunos e pais de alunos estão cada vez mais exigentes, e muitos deles preferem, sem dúvida, manter relação com uma escola que conta com diversos canais de contato, como e-mail, telefone, perfis em redes sociais, [WhatsApp](#) e outros. Assim, quando um canal estiver ocupado, basta os alunos e os pais acionarem outro para que as dúvidas sejam resolvidas rapidamente.

5. Não ouvir com atenção aos alunos

Como dissemos, ouvir é uma arte, e, por isso, muitas pessoas têm dificuldade de colocar essa técnica de atendimento em prática. No entanto, usá-la é fundamental para que sua escola se torne uma referência em atendimento ao aluno e seus pais.

É somente escutando bem o aluno que é possível oferecer a solução certa para resolver seu problema. O atendente que não coloca em prática esse comportamento, não apenas deixa de resolver o problema que o aluno está passando, como também o aborrece, o que no final das contas pode fazer com que seus pais decidam tirá-lo da instituição de ensino. Por isso, todo cuidado é pouco em relação ao tratamento que sua escola dá ao aluno.

6. Não respeitar as particularidades de cada aluno

É preciso também conhecer e respeitar as particularidades de cada aluno. Isso deve ser observado, principalmente, em sala de aula pelos professores. Afinal, cada aluno vem, muitas vezes, de realidades diferentes, logo têm também experiências distintas.

Na prática, o que isso quer dizer? O que um aluno sabe, o outro pode não saber, por isso, é essencial conhecer bem a realidade de cada um a fim de que as particularidades sejam reconhecidas e trabalhadas. É somente assim que é possível fazer com que cada aluno tenha uma formação de qualidade e diferenciada.

7. Tratar os alunos de forma não apropriada

Embora se trate de um comportamento esperado pelas escolas, é fato que muitos gestores acabam deixando escapar situações que fazem com que os alunos se sintam não tratados da forma como deveriam.

Assim sendo, é importante que os gestores escolares invistam na capacitação de suas equipes de trabalho de maneira a garantir que os alunos e pais de alunos sejam tratados com ética e profissionalismo. Dessa forma eles se sentirão respeitados e poderão criar uma ótima relação com a instituição de ensino.

Além disso, cabe dizer que quando a escola reconhece a importância disso, ela consegue manter o aluno em seu âmbito em toda sua vida escolar.

Erros na gestão dos alunos podem, como vimos, atrapalhar o crescimento da escola e, portanto, retardar o alcance dos seus objetivos. Por isso, invista em tecnologias apropriadas e na capacitação de sua equipe de trabalho a fim de garantir que sua instituição de ensino seja melhorada continuamente.

Em nosso blog você encontra artigos como este, por isso, não deixe de acompanhá-lo. É uma ótima forma para obter conhecimento capaz de fazer com que sua instituição de ensino cresça cada vez mais!