

# **ENTENDER O ALUNO**

## **Fator Fundamental para a Aprendizagem Produtiva**

Mauro Noé

15 de maio de 2015

# 5 Questões Básicas

**1 – Qual a importância do seu ALUNO?**

**2 – Como as IES atuam no RELACIONAMENTO com calouros e veteranos?**

**3 – Hora da virada! Como ENCANTAR, de olho nos custos e na APRENDIZAGEM PRODUTIVA?**

**4 – Quais as ferramentas para suportar um relacionamento DIFERENCIADO?**

**5 – O ALUNO no CENTRO das ATENÇÕES!**

Qual a importância  
do seu ALUNO?

# Significado da palavra **ALUNO\***

1. O que recebe de *outrem* Educação e Instrução
2. Discípulo
3. Aprendiz

>> “... que consome o produto adquirido diariamente dentro de casa...”

\* Dicionário Aurélio

✓ **Acolhida e Infra-estrutura**

✓ **Harvard: Sonho ou Realidade?**



Fonte: Harvard (Internet)

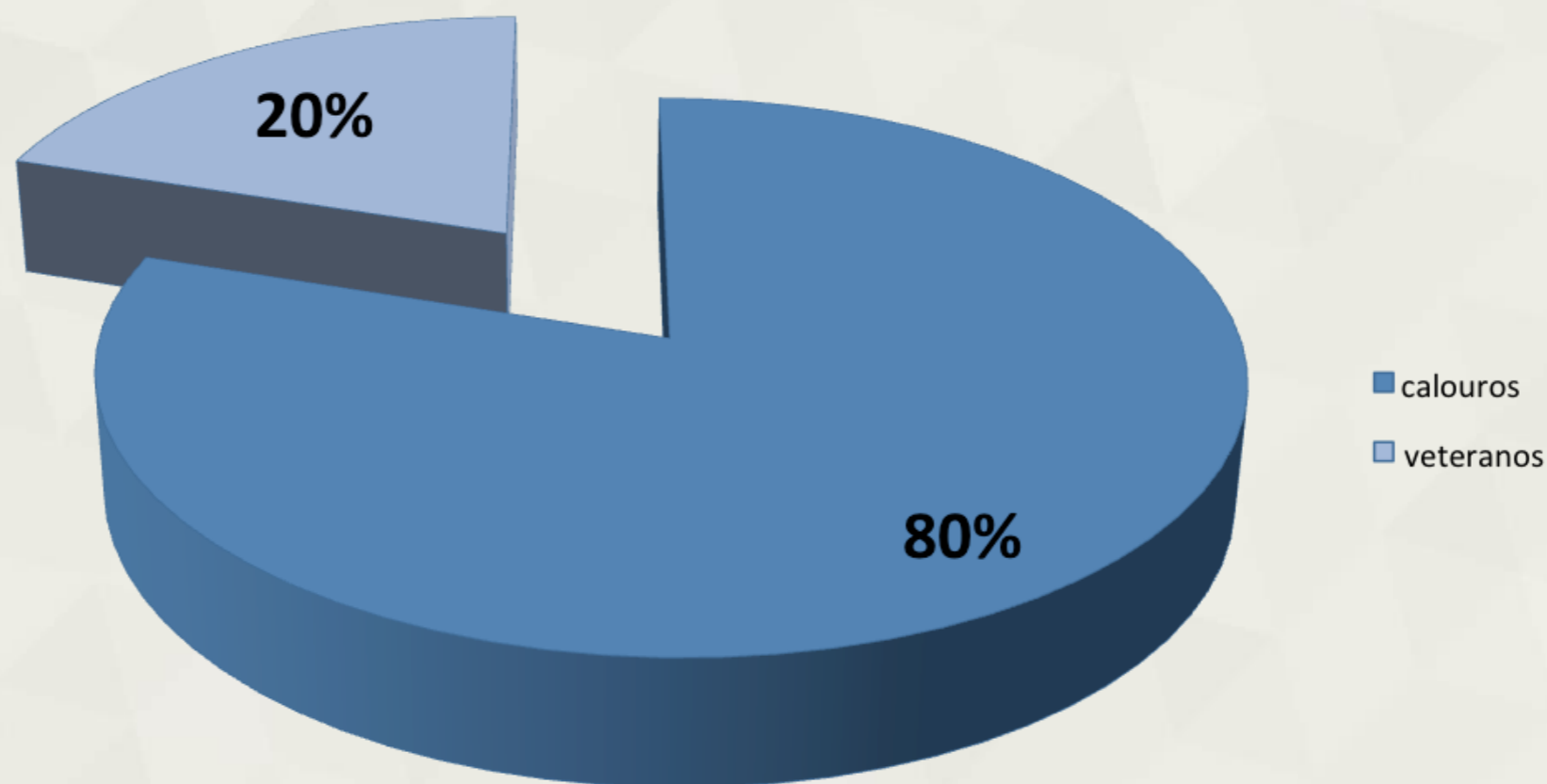


**BRASIL: REALIDADE E TENDÊNCIAS PARA A EDUCAÇÃO SUPERIOR**  
14 e 15 de maio de 2015 - Royal Tulip - Rio de Janeiro



Como as IES atuam no  
RELACIONAMENTO  
com calouros e  
veteranos?

# O Investimento das instituições está com FOCO na captação de NOVOS ALUNOS



**“EQUILÍBRIO SAZONAL”**



“Dependendo do setor de atuação, as empresas podem **AUMENTAR** seus lucros de 25% a 85%, reduzindo em apenas 5% a perda de clientes (...) a **RETENÇÃO** pode custar de 4 a 8 vezes menos do que a aquisição de clientes (...)”

Fonte: Reichheld & Sasser Jr., 1990 e Asbrand 1997



**BRASIL: REALIDADE E TENDÊNCIAS PARA A EDUCAÇÃO SUPERIOR**

14 e 15 de maio de 2015 - Royal Tulip - Rio de Janeiro



Hora da virada!

Como ENCANTAR, de olho  
nos custos e na  
APRENDIZAGEM PRODUTIVA?

# APRENDIZAGEM PRODUTIVA

- ✓ Entender o aluno!
  - Qual o perfil atual?
  - Por quê estão aqui?
  - Como estão conectados?
- ✓ Evitar **pré**-conceito
- ✓ Qualidade (Percepção x Realidade)
- ✓ **FALAR A MESMA LINGUAGEM!**

# Word Cloud

inovar Ético  
Conectado Interatividade tecnologia  
Tutor Aplicabilidade Expectativa Foco Solução  
Professor Aprendizagem  
comunicador necessidade Conteúdo aluno Qualidade  
Facilitar Produtividade cultura  
visão Futuro Viabilizar

# ENCANTAR!



**33 milhões de pessoas/ANO visitam a Disney e saem satisfeitos com a organização e o atendimento. O resultado:**  
**70% dos visitantes retornam!\***

Fonte: ECR Consultoria

# 7 “DICAS”/diretrizes de Atendimento ( 7 Guest Service Guidelines )

1. Mantenha contato visual e sorria
2. Saúda e receba cada e todo ALUNO
3. Procure contato com os ALUNOS, ofereça ajuda
4. Provenha imediatamente suporte ao ALUNO
5. Demonstre sempre uma linguagem corporal apropriada
6. Preserve a experiência mágica do ALUNO
7. Agradeça cada e todo ALUNO



## **POR ONDE COMEÇAR?**

- ✓ **Equalizar as Expectativas**
- ✓ **Atendimento / Relacionamento**
- ✓ **Professores, Coordenadores**
- ✓ **Secretarias e Setores de Apoio**
- ✓ **Terceiros**
- ✓ **Ferramentas de Relacionamento**

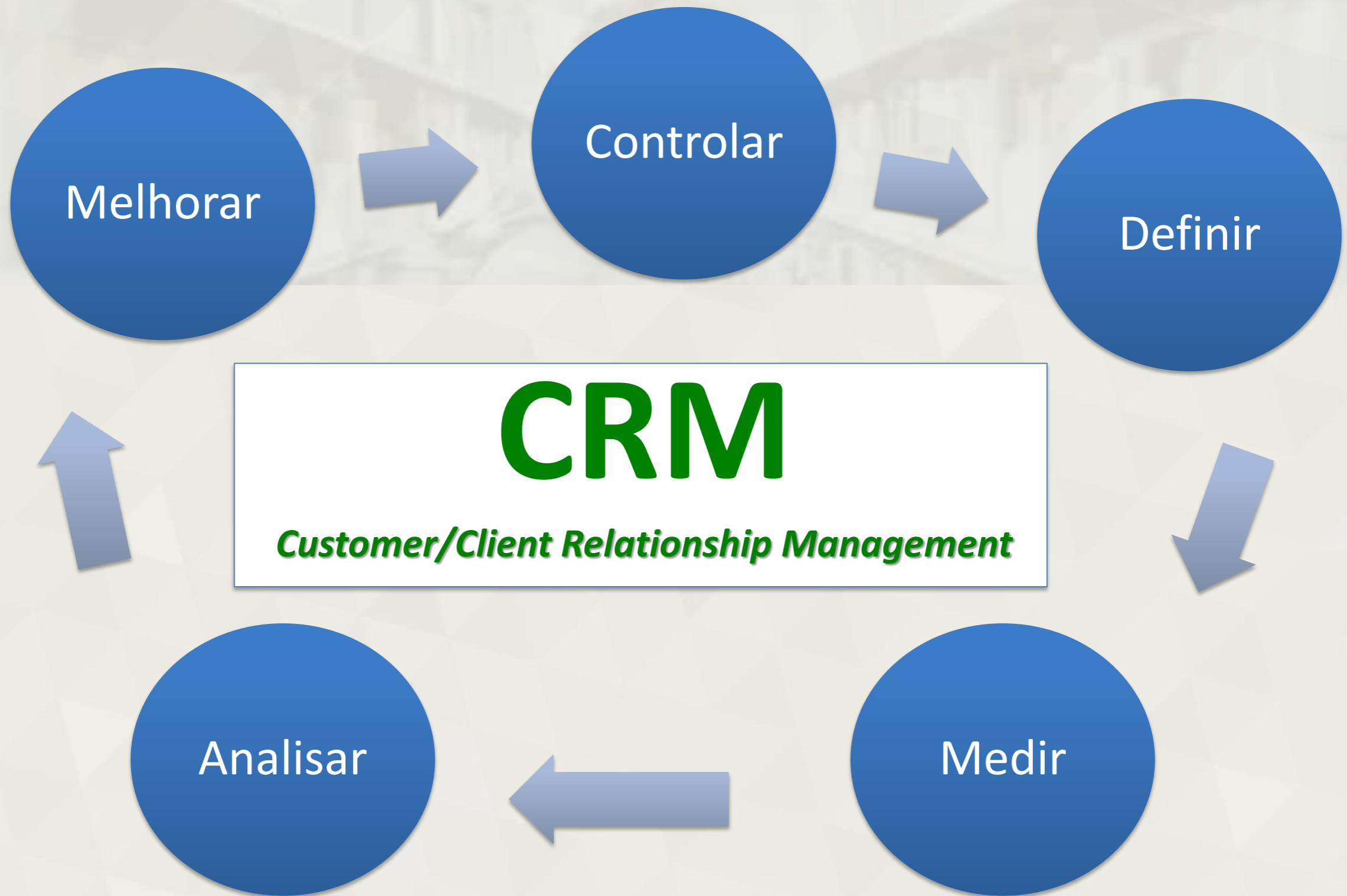
Quais as ferramentas para  
suportar um relacionamento  
DIFERENCIADO?



- ✓ Ferramentas de Relacionamento – Inteligência Operacional
- ✓ E-mail Marketing, SMS, Call Center  
**SE FAZER PRESENTE!**
- ✓ Redes Sociais – Reforçar a Proximidade com INTERATIVIDADE  
**NOVO PERFIL DE ALUNO!**
- ✓ Capacitação dos Coordenadores e Professores  
**TIME MOTIVADO!**

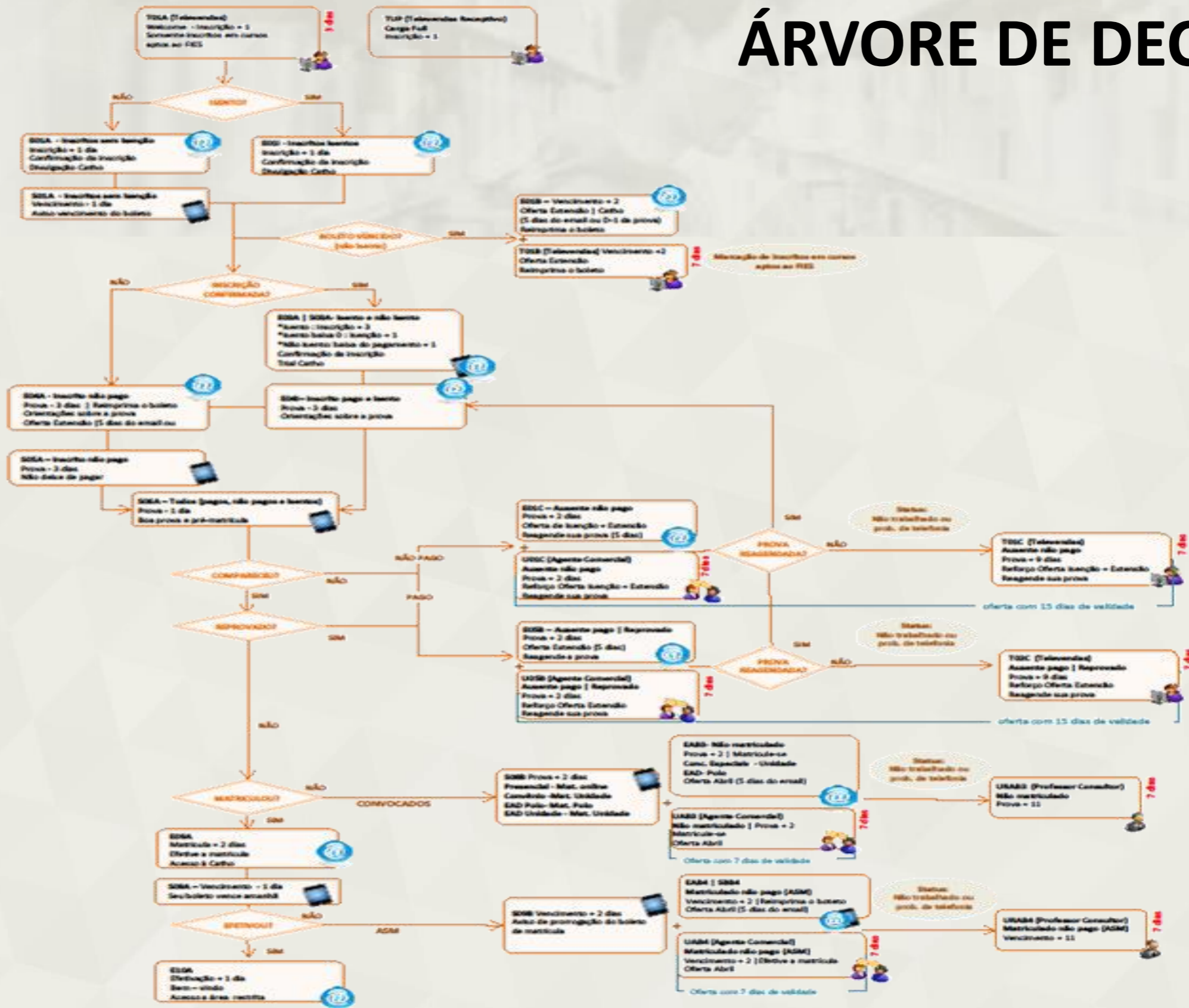
# CRM

*Customer/Client Relationship Management*



**PROCESSO = MELHORIA CONTÍNUA**

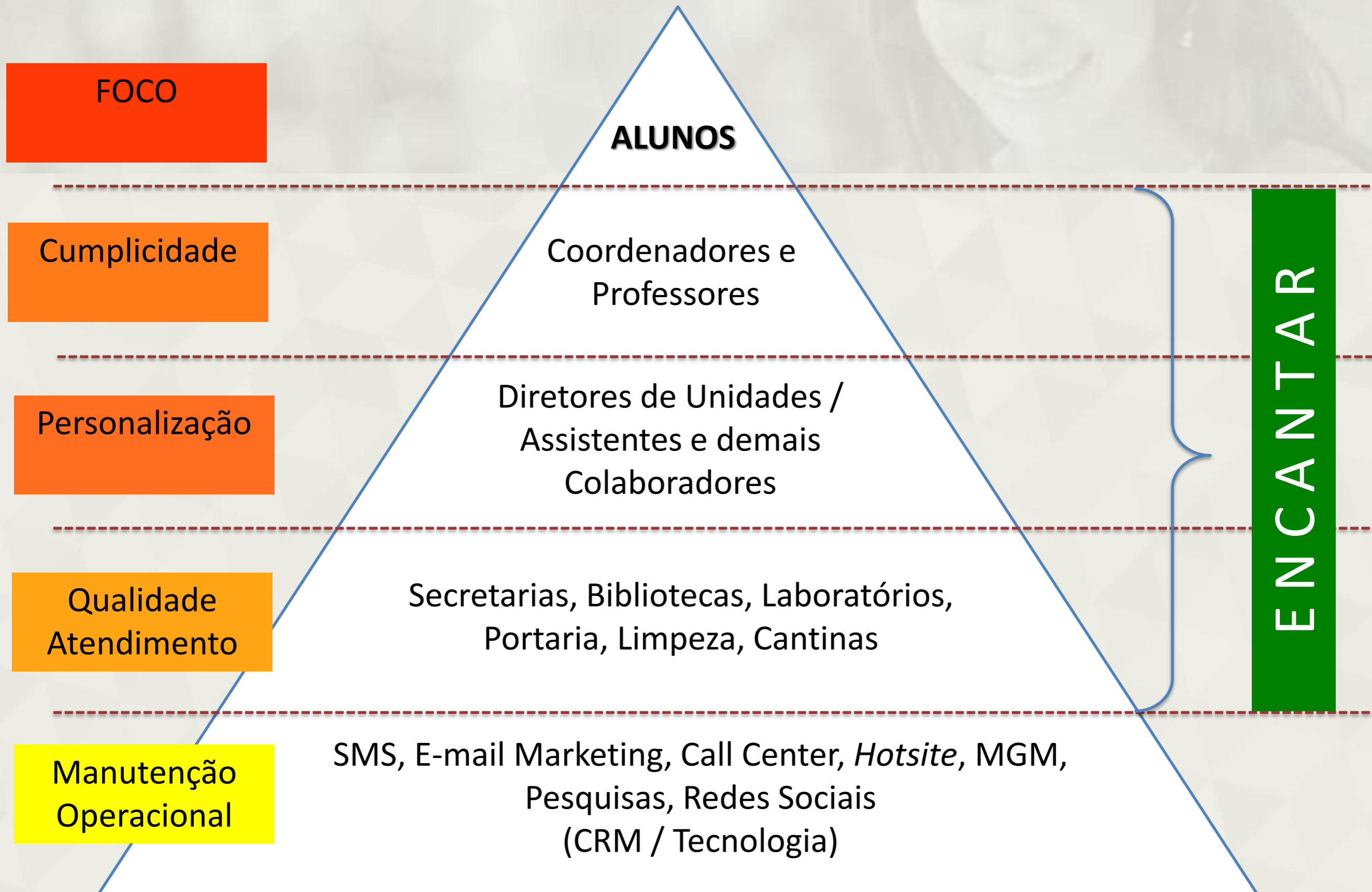
# ÁRVORE DE DECISÃO



O ALUNO no CENTRO  
das ATENÇÕES!



# Hierarquia das Necessidades (Maslow)



SUCCESSO"  
10% TALENTO  
90% SUOR



Albert Einstein



**BRASIL: REALIDADE E TENDÊNCIAS PARA A EDUCAÇÃO SUPERIOR**  
14 e 15 de maio de 2015 - Royal Tulip - Rio de Janeiro

