



# Curs: Fidelització de les famílies

14 de desembre de 2018

## Presentació

Des de la FECC concebem el màrqueting educatiu com una **actitud de diàleg amb els usuaris que permet de conèixer-ne les necessitats i articular respostes coherents amb les finalitats del centre**. Fruit d'aquest diàleg sorgeix una millor satisfacció en el servei prestat a l'usuari per part de l'escola.

La comunicació amb les famílies del centre és fonamental en una societat en què tots estem connectats 24 hores. Conèixer les activitats que es realitzen al centre, què passa als fills, projectes específics, escoles de pares, esdeveniments, tutories... es converteix en prioritat per a les famílies, a les quals hem d'atendre per **aconseguir crear comunitat i enfortir el sentit de pertinença al centre**. Tot això ens garantirà no només la satisfacció de les famílies, sinó que ens recomanin a amics i familiars.

En el **Programa de Màrqueting Educatiu** hem inclòs aquesta formació per ajudar als centres a conèixer estratègies i eines de fidelització de les famílies.

## Destinataris

Adreçat als responsables de comunicació i màrqueting i professorat que gestioni les xarxes socials dels centres educatius.

Cal assistir al curs amb un portàtil i tenir accés com a administrador a les xarxes socials del centre.

Si no podeu disposar de portàtil en el curs, us en podem deixar un si ens el demaneu prèviament a l'adreça: [formacio@escolacristiana.org](mailto:formacio@escolacristiana.org)

## Objectius

- Conèixer i analitzar els processos de comunicació amb les famílies.
- Conèixer les estratègies de fidelització de les famílies.
- Utilitzar eines de mesura per conèixer la satisfacció de les famílies

## Continguts

- Eines per mesurar la satisfacció d'alumnes i famílies
- Estratègies per augmentar la satisfacció de la família i millorar la seva experiència de client
- Convertir a les famílies en prescriptores del col·legi
- Eines per augmentar el sentit de pertinença al centre de famílies, alumnes i ex alumnes

## Formadora

**Patricia Butterini.** Directora de Comunicació i Consultora Sènior *EIM Consultores*, realitza la consultoria de Màrqueting i Comunicació en centres educatius d'Espanya. És docent de Màrqueting Educatiu en el Programa Superior de Direcció d'Institucions Educatives d'ESIC i en els Programes de Direcció d'Institucions Educatives d'UNIR-Salesians i de La Salle. Ha estat Responsable de Comunicació i màrqueting del Grup Educatiu Zola i sotsdirectora i professora d'Infantil del mateix grup.

## Lloc de realització

Fundació Escola Cristiana de Catalunya (carrer dels Àngels, 18, 4a planta. 08001 BCN)

[Mapa del lloc](#)

## Calendari i horari

**Dates:** 14 de desembre de 2018

**Horari:** 9:30h a 14:30h

**Modalitat:** presencial

**Durada:** 5 hores

# Inscripció

## Preu i inscripcions

- L'import d'aquesta acció formativa és de **75€ per participant**. Hi ha un **25% de descompte per als participants autònoms de les entitats adherides a la FECC**.
- **Aquesta formació és bonificable, per un import màxim de 64€ per participant però que compleixi totes les condicions** (veure l'apartat "Bonificacions de la matrícula")
- Les sol·licituds d'inscripció a accions formatives es formalitzaran a través del formulari que trobareu a la web de la FECC en l'apartat *Formació*.
- Per a escoles adherides a la FECC, quan rebeu la factura (un cop iniciat el curs) us hi indicarem la forma de pagament (habitualment mitjançant REBUT DOMICILIAT al C/C de l'escola).
- Si l'escola no es fa càrrec del pagament o no es pertany a cap escola adherida a la FECC, haureu de:
  1. Fer la inscripció a través del web
  2. Fer la transferència per l'import de l'activitat (amb les instruccions que rebreu per correu electrònic)
  3. Enviar el comprovant de la transferència a [formacio@escolacristiana.org](mailto:formacio@escolacristiana.org) o per fax al n 933426546 (us recomanem que el dugueu el dia de l'acció formativa)  
Un cop fet això, rebreu un correu de validació de la inscripció.
- El període hàbil d'inscripció es clourà 7 dies abans de l'inici de l'acció formativa (o quan ja no quedin places disponibles). Les accions que no tinguin el nombre mínim d'inscripcions s'hauran de suspendre, prèvia comunicació a les persones inscrites.

## Baixes

- Si es notifica la baixa a la FECC per correu electrònic 7 dies abans de l'acció formativa, no es facturarà la formació i en cas d'haver fet el pagament es retornarà l'import. En cas de comunicar per escrit la baixa entre 7 dies abans de l'inici i el dia anterior, es cobrarà un 20% de l'import del curs. En cas d'avisar el mateix dia o bé no assistir al curs, es cobrarà tot el preu del curs.

## Documentació a lliurar el primer dia de l'acció formativa (IMPRESINDIBLE)

- El full d'inscripció signat i segellat pel titular del centre. Aquest full podeu obtenir-lo un cop us haguem confirmat la vostra inscripció anant a l'apartat *Formació* de la pàgina web, entrant a "cursos en els quals la teva inscripció ha estat acceptada" i clicant al símbol (+).
- El certificat de cost salarial del participant (**excepte** autònoms i participants d'entitats no adherides a la FECC i que no han demanat que els tramitem bonificació). **El model podeu obtenir-lo al web**. A l'esquerra de la pàgina d'inici veureu "Informació i Document." Cliqueu a sobre i sortirà un llistat on apareix "Àrea Educativa". Cliqueu a sobre i us sortirà "Gestió de serveis educatius". Dins hi trobareu la plantilla de Cost Salarial.

## Certificat d'assistència

Per rebre el certificat d'assistència cal haver assistit a un 75% de la docència presencial i en cas que hi hagi teleformació haver aprovat també aquesta part (segons la valoració del formador). També és imprescindible haver lliurat el full d'inscripció.

## Bonificacions de la matrícula

- Per tal de poder-ho bonificar cal haver fet prèviament els tràmits. Nosaltres realitzem automàticament els tràmits per a les escoles adherides a la FECC, i un cop finalitzada la formació us enviarem l'import exacte a bonificar. Si no sou entitat adherida a la FECC però voleu que us fem aquesta gestió cal que ens ho demaneu a: [gestio@escolacristiana.org](mailto:gestio@escolacristiana.org)
- L'aplicació d'aquesta bonificació està subjecta a la normativa de bonificacions de la *Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE)*:  
No podran ser objecte de bonificació: les inscripcions fora de termini, les participacions que no arribin al 75% d'assistència de la part presencial del curs, la no superació de la part de Teleformació, en cas que n'hi hagi, la participació dels Autònoms, les inscripcions en les quals el participant (particularment) hagi pagat alguna quantitat.
- L'acció formativa que sigui objecte de bonificació haurà de ser comunicada abans d'iniciar-se a la representació legal dels treballadors per escrit. A la FECC tenim a la vostra disposició un model per fer aquesta comunicació.
- La FECC comunicarà a l'escola, per correu electrònic, l'import i el període per realitzar la bonificació. Aquesta comunicació es farà un cop hagi finalitzat el curs.



<http://blogs.escolacristiana.org/formacio>

Accediu a l'[Espai de Formació](#) de la Fundació Escola Cristiana per veure un [llistat de tots els cursos](#) amb inscripció oberta.

Per inscriure-us als cursos haureu d'estar registrats com a usuari al web de la Fundació. Si no ho esteu caldrà que **tramiteu l'alta d'usuari** al web [www.escolacristiana.org](http://www.escolacristiana.org), a la secció "**Serveis bàsics**", apartat "**Alta d'usuari**".