



# Curs: **Mystery Shopping** Una tècnica per millorar l'atenció al client

17 de gener de 2020

## Presentació

Els centres educatius disposen de diferents eines per assolir els objectius d'atreure alumnat i dialogar sobre la pròpia oferta educativa. Tanmateix, cal conèixer amb profunditat les potencialitats de tots aquests recursos per tal d'obtenir-ne el màxim rendiment. És des d'aquesta òptica que la FECC ofereix un conjunt d'accions formatives monogràfiques centrades en els principals instruments de comunicació des del **Programa de Màrqueting Educatiu**.

Ja no n'hi ha prou de tenir un **projecte educatiu** innovador i que aportï valor afegit respecte la competència, sinó que **cal comunicar-ho adequadament**.

A través de la tècnica del **Mystery Shopping** podem conèixer de primera mà tant el procés comercial del nostre propi centre com el de la competència.

En tot procés que segueix una família a l'hora d'escollir escola és important de conèixer la reputació del centre, la seva web i les xarxes socials; i també l'atenció que reben al centre, les instal·lacions i el projecte educatiu.

**Analitzar totes aquestes dades** permet als centres educatius de millorar el procés comercial i conèixer el posicionament del centre respecte la competència. **També permet optimitzar el procés de captació d'alumnes i augmentar l'índex de conversió de les famílies que visiten el centre.**

## 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 us en deixarem un si ens el demaneu amb antelació a l'adreça: [formacio@escolacristiana.org](mailto:formacio@escolacristiana.org)

## Objectius

- Conèixer les eines per analitzar la presència a Internet de la competència
- Analitzar el procés comercial de la competència
- Analitzar fortaleeses i debilitats de la competència

## Continguts

1. Presència de la competència a Internet
2. Anàlisi de l'activitat a les xarxes socials i reputació *online*
3. Anàlisi del procés comercial per posar en valor la proposta educativa del centre
4. Mapa de posicionament

## Formadora

**Patricia Butterini**. Gerent **EIM OTB Educación**, realitza la consultoria de Màrqueting i Comunicació a centres educatius de l'Estat espanyol. 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 La Salle. Ha estat responsable de Comunicació i Màrqueting del Grup Educatiu Zola i subdirectora 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

**Data:** 17 de gener de 2020  
**Horari:** 09.30 a 14.30h  
**Modalitat:** presencial  
**Durada:** 5h

## Inscripció

### Preu i inscripcions

- L'import d'aquesta acció formativa és de **71€ 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 70€ 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 dugeu 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 3 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 3 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 (IMPRESCINDIBLE)

- 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 (+).
- Document d'Informació a la Representació Legal dels Treballadors (només per als participants dels centres que bonifiquin). **El model podeu obtenir-lo al web, clicant a:** <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/> En cas que el centre bonifiqui i que ja s'hagi lliurat aquest document en un curs anterior fet dins l'actual exercici no cal que el torneu a portar.
- 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, clicant a:** <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/>

### 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

- IMPORTANT! Per bonificar aquesta formació cal disposar de remanent de crèdit de formació. Si voleu que us consultem el crèdit que us queda per aquest any, feu-nos un correu a [gestio@escolacristiana.org](mailto:gestio@escolacristiana.org)
- 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 (FUNDAE)*:  
  
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 usuaris 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**".