



Wrzesień - Procedury w sekretariacie

1. Obsługa telefoniczna klienta

W okolicy września będziemy mieć zapytania od Klientów zarówno naszych wiernych i stałych jak i nowych, zainteresowanych zapisem do naszej szkoły.

Ważne jest aby przygotować ich bazę danych, możemy np. W pliku excel w kilku zakładkach. Np.

Klient Nowy, Klient Kontynuacja i/lub w podziale na lokalizacje.

Należy uczulić zespół żeby na bieżąco ten plik uzupełniała, zwłaszcza o dane kontaktowe Klientów żeby nie zgubić numeru telefonu osoby chętnej na lekcje pokazowe.

Rozmowa w celu zapisani nowego Klienta:

- otrzymujemy kontakt telefoniczny (nieodebrane połączenie) lub
- zapis przez formularz kontaktowy
- Od razu oddzwaniamy jak najszybciej najlepiej zaraz po przyjściu do pracy – jest to pierwszy i najważniejszy element naszej pracy oraz priorytet.

Jak zaczynamy rozmowę, przykłady:

- **S:** „Dzień dobry, Pick Up Sensory English, Sylwia Kowalska. W czym mogę pomóc?”
- **S:** „Dzień dobry, Pick Up Sensory English, Sylwia Kowalska. Dzwonię do Pana/Pani w odpowiedzi na e-mail z zapisem **Milenki** do nas na zajęcia języka angielskiego. Czy możemy porozmawiać?”

Rozmowę kontynuujemy według wytycznych w pliku „Procedury Sekretariat Pick Up i rozmowa językiem korzyści”. Większość rodziców uwielbia rozmawiać i opowiadać o swoich dzieciach. Należy ich uszanować i cierpliwie wysłuchać, zapytać o imię pociechy, osobowość, czy lubi zajęcia dodatkowe, czy chodzi już na jakieś, itp.

Rozmowa w celu przedłużenia umowy z klientem stałym:

- Dzwonimy po południu.
- Zwracamy się do rodzica po imieniu.
- Przykładowa rozmowa:

S: Dzień dobry pani **Małgosiu** dzwonię w sprawie zajęć **Milenki** ponieważ tylko dwie osoby z jej grupy nie dały nam znać czy będą uczęszczać do nas w przyszłym roku i nie wiemy czy trzymać dla niej miejsce czy nie.

R: Ale my jeszcze nie wiemy,

S: Właśnie aby utrzymać grupę w całości mamy PROMOCJĘ CZERWCOWĄ i chcielibyśmy zaproponować Pani 50 zł zniżki na pakiet edukacyjny oraz 100 zł zniżki na cały kurs.

R: Niestety to przerasta nas finansowo,

S: Jest świetny sposób aby pomniejszyć ratę. Akurat u nas istnieje opcja 50 zł rabatu jeśli nas pani poleci i dołączy do nas inny kursant. Albo możemy dla pani specjalnie rozłożyć płatność na 12 rat a nie 10.

... JEŚLI NADAL BRAK DECYZJI...

S: A może Pani mogłaby podać jakie rozwiązanie pani proponuje?

Jeżeli klient nie chce przedłużyć umowy z innych przyczyn, **ZAWSZE** pytamy dlaczego i zapisujemy odpowiedzi/feedback we wspólnym pliku **Customer Relations Manager**. Plik Customer Relations Manager jest szerzej omówiony w Manualu Managera.

2. Prezentacja oferty i rozmowa językiem korzyści

Jak uczą się dzieci metodą Pick Up Sensory English?

Dzieci w wieku 3-6 lat kochają poznawać świat. A poznają go najlepiej poprzez dotyk, węch, wzrok, ruch. Poprzez takie działania chłoną informacje holistycznie – całym swoim ciałem i umysłem.

Poznając owoce, robią samodzielnie sałatkę do zjedzenia albo pachnącą truskawkę z ciastoliny. Ucząc się o oceanach, mogą pobawić się w sztucznym, sensorycznym oceanie z hydrożelu.

W Pick Up Sensory English dbamy, aby mali poligłoci dotknęli niedotykalne, zobaczyli niewidzialne, pobudzili i wyostrzyli zmysły, a przy tym zanurzyli się w angielskim poprzez sensoryczne doświadczenia.

I. Dlatego:

- dzieci bez namawiania, chętnie chodzą na zajęcia, wręcz nie mogą się doczekać,
- bawią się wesoło po angielsku i uczy w małej grupce.
- poznają świat po angielsku. Zróżnicowane i co tydzień nowe projekty sensoryczne są dla nich bardzo atrakcyjne.

- Nauka polisensoryczną czyli wielozmysłowa jest dużo skuteczniejsza niż inne metody i dzieci z łatwością pamiętają większość słówek.
- Ponadto Rodzic ma stały wgląd w program na dedykowanej platformie online, gdzie może także ponownie wydrukować karty pracy aby popracować dodatkowo z dzieckiem,

3. Wymagania dodatkowe.

- **Szkoła** - wygląd i wrażenie - czysta i ładna - sale posprzątane, stoliki wytarte, śmieci z podłogi zamiecione, kosze opróżnione, pomoce naukowe na swoich miejscach. Mile widziane świeże kwiaty.
- **Obsługa Klienta**
 - Email sprawdzamy minimum co 30 minut.
 - Telefon szkolny - nie wyciszać - odbieramy na bieżąco, oddzwaniamy jeśli nieodebrane. Wszystkie osoby, które pracują na styku kontaktu z klientem powinny odbierać telefon w ten sam sposób.

4. Pierwszy tydzień zajęć w naszej szkole.

- Każdego dnia przygotować i wydrukować na osobnych kartkach listy dzieci w grupach oraz zawiesić je we właściwych salach na drzwiach, tak aby nawet bez zaprowadzenia Uczni/Rodzic mógł trafić do swojej sali.
- Wysłać sms-y z przypominajką o zajęciach.
- Udekorować szkołę według uznania.
- Przygotować poczęstunek dla Gości. (Jeżeli to Dni Otwarte poczęstunek powinien być bardziej atrakcyjny jak np. Wata cukrowa itp.)
- Wyznaczyć role Pracownikom:
 - Witający i Oprowadzający.
 - Informujący o szkole i metodzie.
 - Obsługa Umów i Kart Zgłoszeniowych.

Podczas zajęć rozmawiamy z Rodzicami, opowiadamy o programie, pytamy skąd o nas usłyszeli, rozdajemy informatory oraz oferty KONIECZNIE w ładnych teczkach (rodzicom którzy przyszli na zajęcia pokazowe i nie mamy jeszcze ich decyzji).

Po skończonych zajęciach część rodziców zechce zostać, porozmawiać dłużej i podpisać umowę. Warto przygotować stoliki i długopisy, gdzie można na spokojnie usiąść i dopełnić formalności.