



TRATAMIENTO DEL CLIENTE

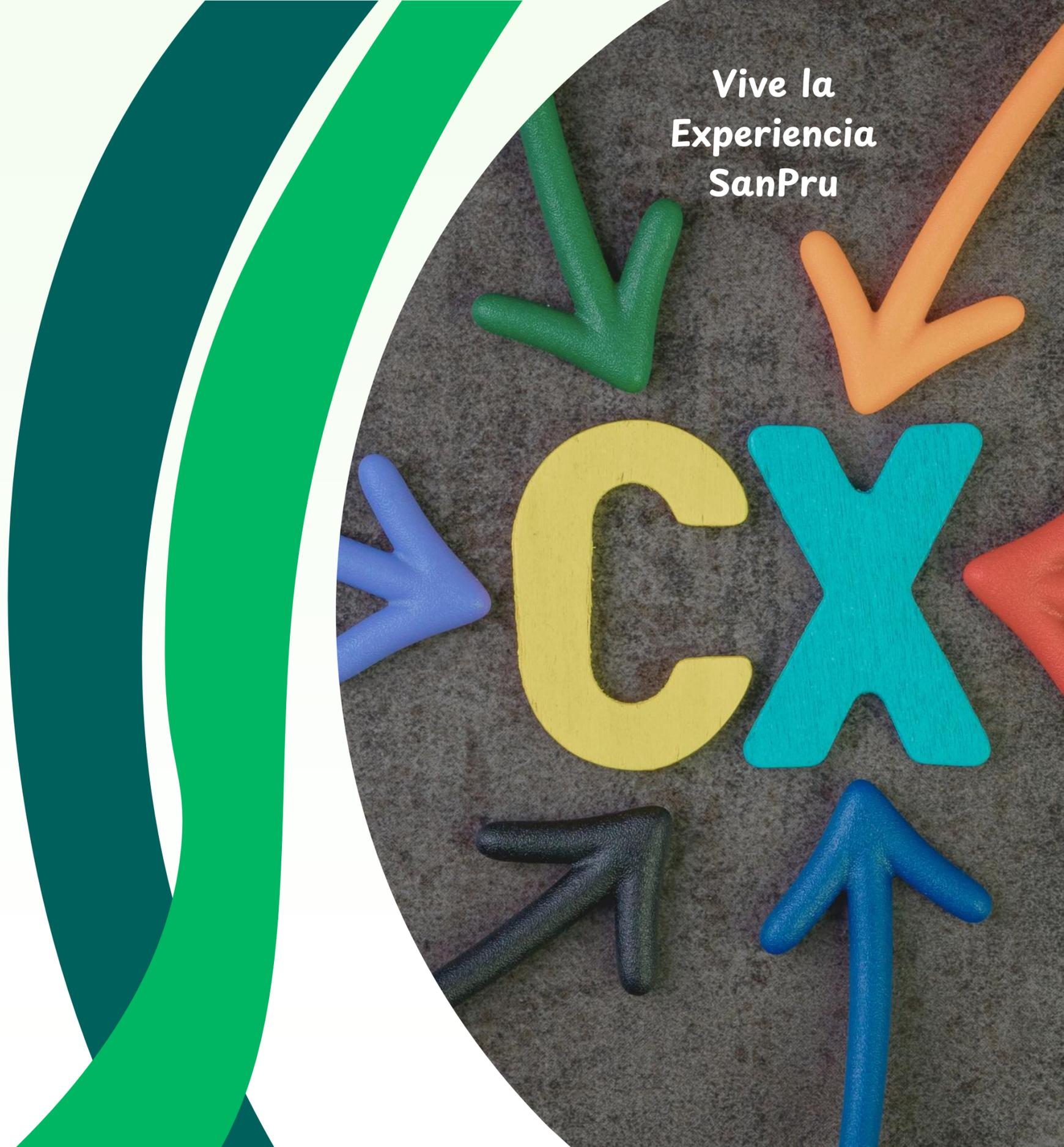
“*Experiencia del
Cliente (CX)*”

**DESDE EL LEAD
HASTA LA FIDELIZACIÓN**



COLEGIO - IKASTETXEA
VITORIA - GASTEIZ

Vive la
Experiencia
SanPru



COLEGIO SAN PRUDENCIO IKASTETXEA

NOSOTROS

Cooperativa integral de enseñanza en Vitoria-Gasteiz que lleva **71 años** fomentando valores cooperativos y ofreciendo una educación inclusiva.



“
FORMACIÓN
INTEGRAL
”

“
SATISFACCIÓN
DE CLIENTES
”

“
INCLUSIÓN
”

“
INTEGRACIÓN Y
SATISFACCIÓN DE
LAS PERSONAS
”

“
CALIDAD
”



Nuestro porqué

¿Por qué hacemos lo que hacemos?



En el Colegio San Prudencio, entendemos que somos parte de algo mucho más grande: la formación de las **generaciones** que darán forma al **mundo del mañana**.



Nuestra labor no solo consiste en impartir conocimientos, sino en **crear experiencias** significativas que **inspiren, motiven y transformen**.



SAN PRUDENCIO

COLEGIO - IKASTETXEA
VITORIA - GASTEIZ



ORIGEN DE LA BUENA PRÁCTICA

NECESIDAD DE DARNOS A CONOCER

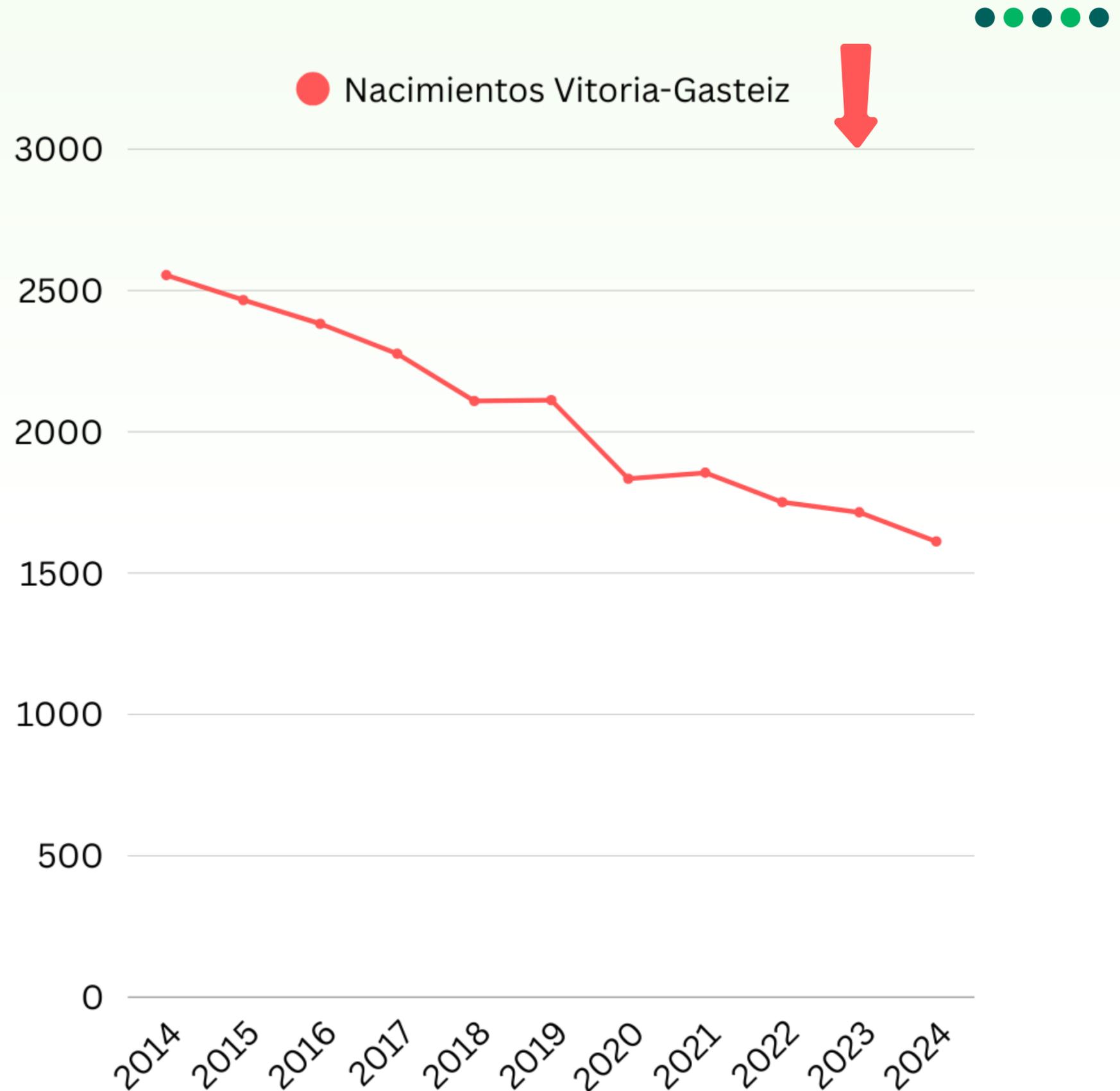
y de diferenciarnos

q

EL CORREO

La natalidad sigue en caída libre en Álava con 1.906 nacimientos en 2024, un 6% menos que el año anterior

El equipo del HUA Txagorritxu atendió cinco partos diarios. Más de la mitad de ellos provenía de madres primerizas



Fuente Eustat.eus



EL PAPEL CLAVE de la EXPERIENCIA DEL CLIENTE

¿POR QUÉ OPTAMOS POR ESTA ESTRATEGIA?

PROPOSITO

Asegurar que las familias depositen su confianza en el colegio y tengan la tranquilidad de que sus hijos e hijas recibirán una buena atención.

LOGRAR

Que las familias compartan sus experiencias de manera auténtica, algo que no se consigue mediante una campaña de marketing masiva.

EXPERIENCIA CLIENTE

Clave para atraer, fidelizar y transformar leads en embajadores de marca, diferenciándonos en un mercado competitivo.

“Estrategia que marca la diferencia”



Imagen Freepik



Ventajas

Identificación de barreras:
Dar facilidades para que los potenciales clientes nos conozca.

02

Visitas individualizadas:
Conocimiento real de las expectativas e intereses de los futuros clientes y generación de confianza.

03

Seguimiento del LEAD y de la visita.



04

Anticipar y adaptarse a las necesidades del cliente/familia.



01



COLEGIO - IKASTETXEA
VITORIA - GASTEIZ

05

Matriculación.



FAMILIAS POTENCIALES



La matriculación abre con visitas a la carta a los colegios de Vitoria ante la caída de la natalidad

El 3 de febrero se abre la inscripción en los centros, volcados en captar a un alumnado con 100 niños menos de 4 años en Álava



Entrada al colegio San Prudencio, con el cartel que invita a las visitas individualizadas Rafa Gutiérrez

FAMILIAS
POTENCIALES

CAPTACIÓN

Potenciales clientes

Familias con niños/as nacidos en 2023

LEADS

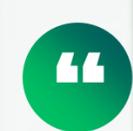
Visitas
individualizadas

Matriculación

Captación

Fidelización





¡Porque la experiencia SanPru
no se percibe, se vive!



EL ACOMPAÑAMIENTO

INICIAL

Nuestro enfoque:

“ Generar una primera impresión positiva ”

” Comprender de las necesidades ”

” Generar **confianza** ”

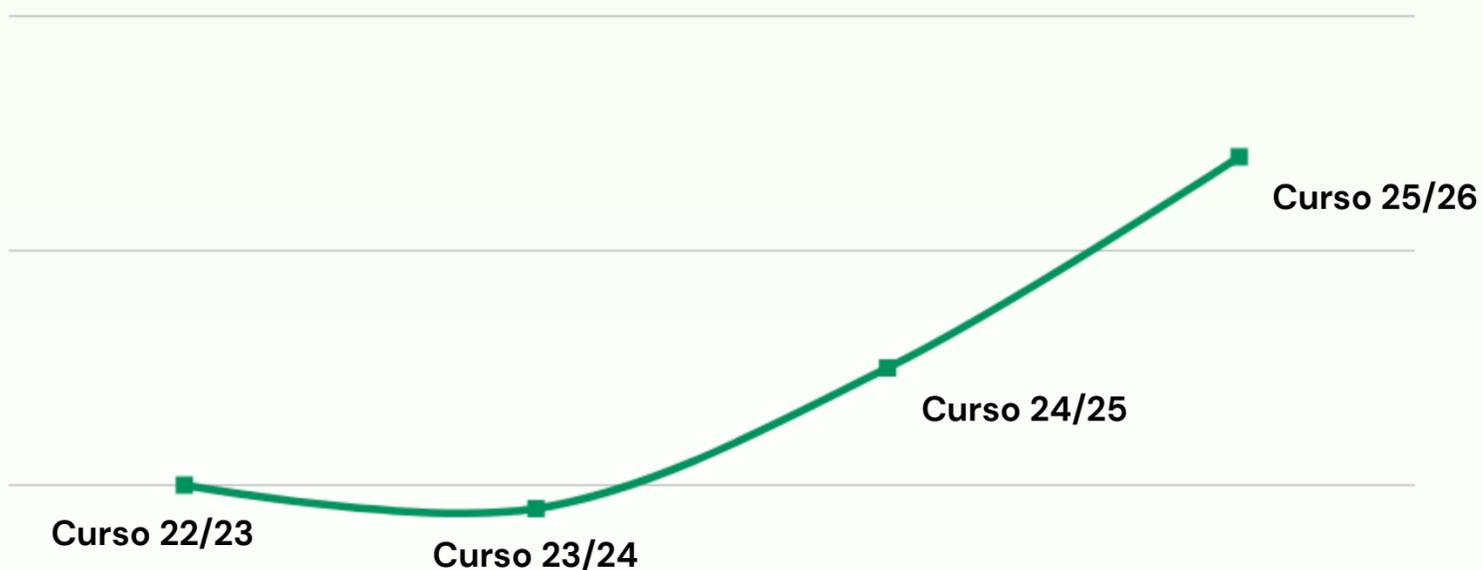
” Reforzar la conexión emocional ”



RESULTADOS

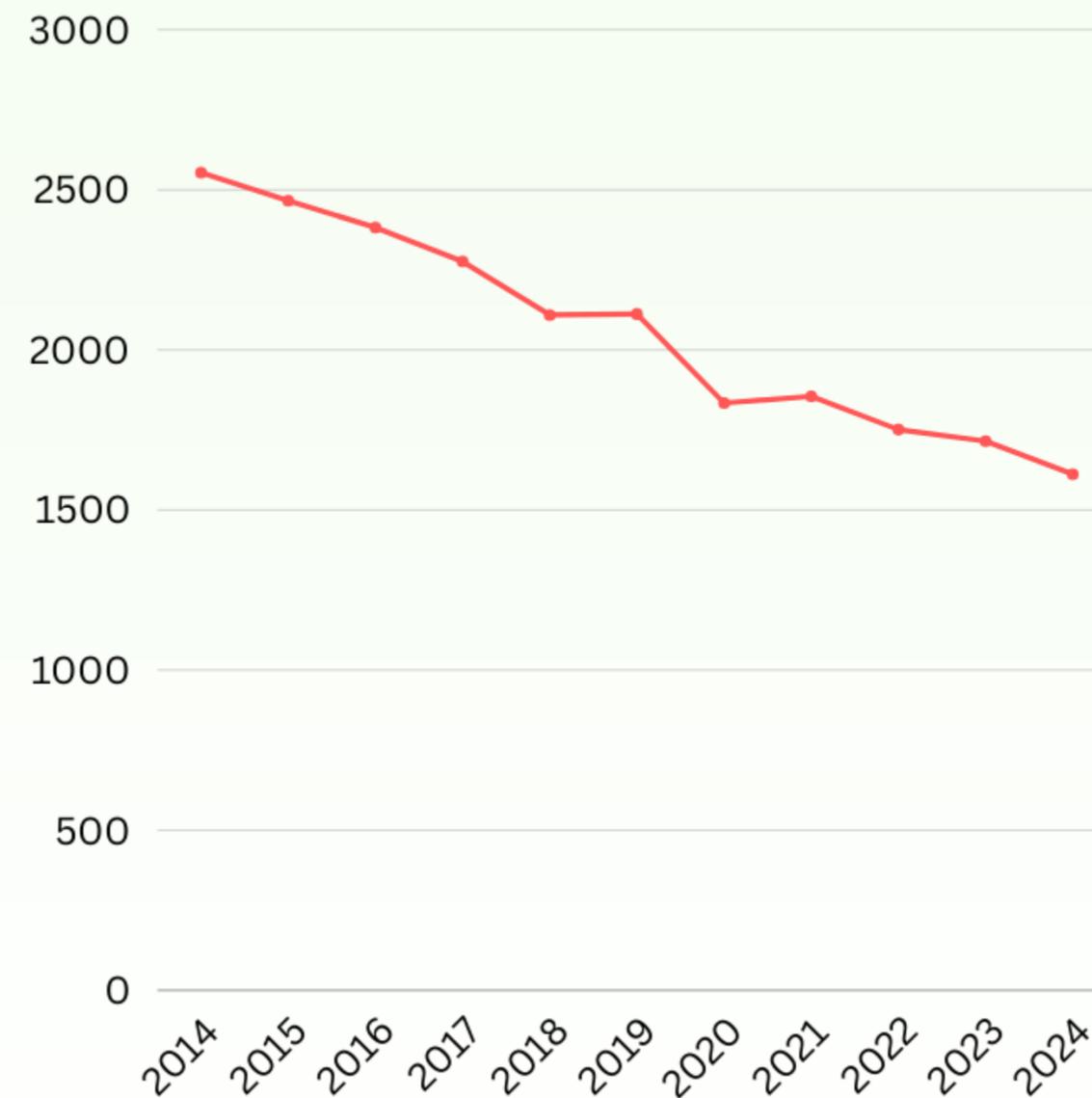
OBTENIDOS

● Evolución Matriculaciones



↑ **35%** de crecimiento en solicitudes de admisión pese a un contexto demográfico desfavorable.

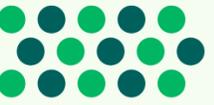
● Nacimientos Vitoria-Gasteiz



FIDELIZACIÓN DE FAMILIAS ACTUALES

- 01** **Comunicación constante y ágil** a través de boletines, plataformas digitales y reuniones periódicas.
- 02** Reuniones de seguimiento, participación en eventos y talleres para fortalecer la comunidad escolar.
- 03** **Encuestas** para evaluar la satisfacción y garantizar la mejora continua.
- 04** **Familias convertidas en embajadoras naturales del colegio**, reforzando su reputación.





LA IMPORTANCIA (MÁS QUE NUNCA) DE CONSTRUIR RELACIONES SOLIDAS basadas en la confianza mutua



**DESDE EL PRIMER CONTACTO
COMBINANDO
CALIDAD EDUCATIVA Y
TRATO PERSONALIZADO**

Esta práctica no es un esfuerzo aislado, sino una implementación alineada con los valores cooperativos y estratégicos de la institución, especialmente el objetivo de **satisfacer las necesidades y expectativas de las familias y alumnos y alumnas.**

TRANSFERENCIA
PRÁCTICA

RELEVANCIA OTROS SECTORES

PARA CUALQUIER ORGANIZACIÓN BASADA EN
LA CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE.



RELEVANCIA OTROS SECTORES

UNIVERSIDADES, EMPRESAS DE SERVICIO AL CLIENTE, INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE NECESITAN GENERAR CONFIANZA.

Flexibilidad y personalización



Detectar y adaptarnos a las necesidades y expectativas de los clientes.

Las expectativas de los clientes cambian constantemente.
Lo que ayer fue una “mejor práctica” podría quedarse obsoleto mañana.

Evolución constante



Competencia y diferenciación



Concientes de que siempre se puede hacer mejor las cosas.



¡GRACIAS!

POR SU ATENCIÓN



COLEGIO - IKASTETXEA
VITORIA - GASTEIZ

ESKERRIK ASKO!

ZURE ARRETAGATIK

