



## Informações sobre o curso “Captação, Retenção e Rentabilização de Alunos” (19/03 a 18/05/2018)

### 1. Apresentação

O curso de extensão “Captação, Retenção e Rentabilização de Alunos” envolve o estudo dos principais conceitos e ferramentas gerenciais atinentes à gestão de clientes, quais sejam: captação seletiva, retenção e rentabilização. Os principais objetivos de aprendizagem são:

- Permitir que o colaborador das diferentes organizações ligadas à Rede Salesiana Brasil veja sua instituição como parte de um ramo de negócios dotado de especificidades importantes, o de serviços contínuos.
- Sensibilizar para a importância de incorporar ao cotidiano gerencial ferramentas e processos destinados à conquista seletiva, retenção e rentabilização, alicerces da gestão de clientes.
- Habilitar, através de recursos simples e práticos, os colaboradores das instituições vinculadas à Rede Salesiana Brasil, a implementar a gestão de clientes em seu cotidiano profissional.

O curso será realizado totalmente a distância, pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do CSF/RSB ([csf.rsb.org.br](http://csf.rsb.org.br)), no qual serão publicados os materiais e realizados fóruns de discussão para promover a interação entre os participantes e debates sobre os temas. Com vistas a proporcionar aos participantes maior flexibilidade na organização de seus estudos, cada um poderá participar dos fóruns e estudar os conteúdos nos dias e horários em que tiver disponibilidade, desde que dedique, em média, 7 (sete) horas semanais aos estudos.

As vagas serão preenchidas de acordo com a sequência das inscrições. **A matrícula somente será confirmada após o pagamento do 1º boleto, a ser enviado por e-mail, até 07/03.**

Formulário de inscrição: <https://goo.gl/forms/TBi0a9Y8BJ5JKdtN2>

Período de realização: 19/03 a 18/05/2018

Inscrições abertas até 02/03

Quantidade de vagas oferecidas: 50 (cinquenta)

### 2. Avaliação

No decorrer do curso, serão realizadas atividades avaliativas aplicadas.

### 3. Conteúdos

Gestão de Clientes: visão geral e importância. A conquista seletiva de novos alunos. Satisfação: o primeiro passo para manter os alunos atuais. Prevenção de problemas e recuperação de serviços: evitando e superando episódios de potencial insatisfação. Não basta satisfazer nem reter, tem de fidelizar. Não basta fidelizar, tem de rentabilizar. Aprendendo a identificar as famílias mais valiosas. Recuperando matrículas perdidas, contornando atritos com os domicílios menos valiosos e tratando ex-alunos como clientes.

### 4. Destinatários

Coordenadores de Comunicação e Gestores das escolas da RSB.

### 5. Carga horária e duração

A carga horária total é de 60 (sessenta) horas, com duração de aproximadamente 2 meses.

### 6. Investimento

R\$ 100,00 (cem reais), sendo 2 (duas) parcelas de R\$ 50,00, com **vencimentos previstos para 12/03/2018 e 12/04/2018**. Os participantes inscritos receberão os boletos bancários por e-mail até o dia 07/03. **Somente serão matriculados aqueles que efetuarem o pagamento do 1º boleto até o dia 12/03.**

### 7. Certificação

Ao final do curso, os colaboradores serão devidamente certificados pelo Centro Salesiano de Formação da RSB.