

## Resumen Buena Práctica

# ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE: UNA CLAVE PARA LA FIDELIZACIÓN

---

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Educación del año 2019.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo.....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE. UNA CLAVE PARA LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y EL CRECIMIENTO DE UNA ORGANIZACIÓN**

Sector de Actividad: **EDUCACIÓN**

Área de Gestión: **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Organización: **COLEGIO LEGAMAR**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

Nos encontramos en un momento en el que la educación tradicional, basada en la transmisión de conocimientos, ha quedado obsoleta: los conceptos enseñados caducan, la cantidad de información es inabarcable y el futuro impredecible. Lo que sí sabemos es que la sociedad demandará personas con una alta capacidad crítica, creativa y adaptativa. En educación esto se traduce en el planteamiento de nuevos retos y proyectos que exigen una formación personalizada. Esta premisa ha sido el eje vertebrador de la filosofía de nuestra institución desde su creación, hace ya casi 40 años, lo que ha implicado una fuerte acción tutorial desde las edades más tempranas.

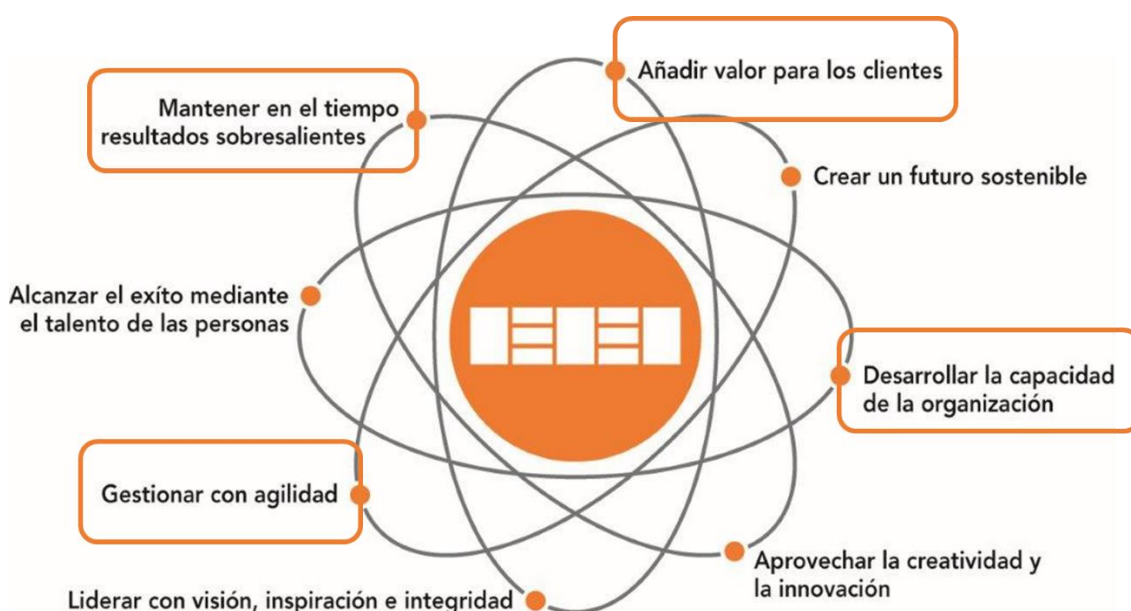
No obstante, la llegada de la crisis supuso un revulsivo para los colegios privados, que hasta ese momento podían permitirse el privilegio de seleccionar al alumnado, lo que les aseguraba un alto nivel de rendimiento académico y estabilidad económica. Este fue también nuestro caso y tuvimos que enfrentarnos a un reto: mantener el número de alumnos sin bajar el nivel académico que siempre nos había caracterizado y que es nuestro principal reclamo en la captación de clientes del entorno. Esto nos llevó a apoyarnos en uno de nuestros pilares fundamentales, la labor tutorial y el seguimiento de nuestros alumnos y familias, para diseñar un plan de atención personalizada que se anticipase a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Para ello se elaboró un plan integral que abarca todas las etapas del colegio, y que se apoya en el Departamento de Orientación y en los tutores. Se dotó de manera consistente a este departamento y se concretaron sus líneas de actuación, que a groso modo pueden dividirse en acciones de prevención, intervención y seguimiento. Por otro lado, los tutores mantienen un seguimiento profundo de cada uno de sus alumnos y familias que va más allá de lo académico, pues entendemos que la educación es una labor que se

extiende a todos los ámbitos de la persona. De esta manera se cuida el grupo de interacciones más sensible con nuestros clientes, el que tiene que ver con sus hijos, y por ende su experiencia de cliente.

Con este modelo hemos conseguido aumentar el número de estudiantes desde el comienzo de la crisis, sin vetar la entrada a cualquier tipo de alumno y, a la vez, mantener los resultados académicos. También se ha convertido en la clave para la fidelización de nuestros clientes, ya que llegan atraídos por el nivel académico del centro, pero, como se puede ver en las encuestas de satisfacción, se quedan por la atención y el seguimiento personalizado. Esto nos ha permitido sobrevivir de manera holgada a la crisis y a la competencia de nuevos colegios concertados situados en la zona. Como principal lección hemos aprendido que las amenazas pueden convertirse en oportunidades y que la fidelización es clave para la sostenibilidad de una organización. Además, hemos comprendido que cuidar las interacciones con las familias, que son nuestros clientes pero no nuestros usuarios, genera un clima de transparencia que aumenta su confianza en nosotros.

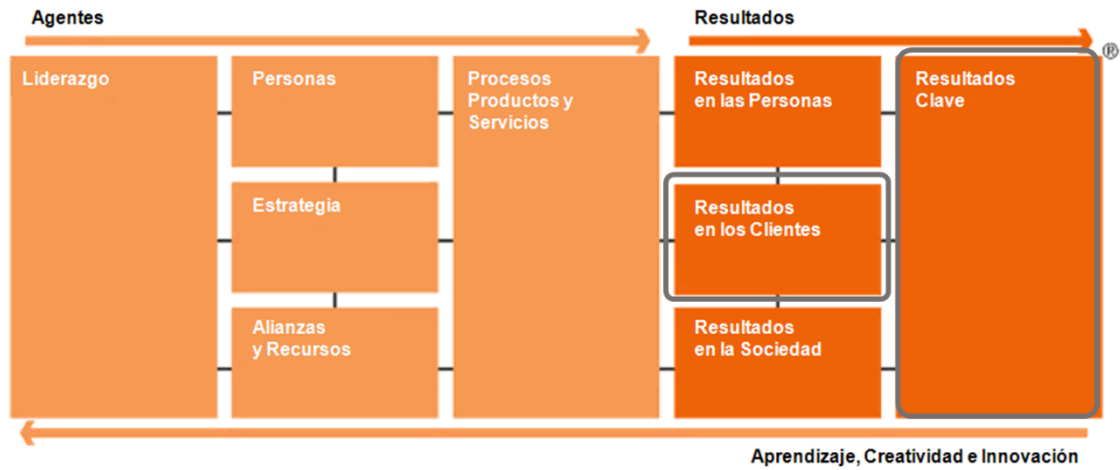
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)