

Quando se fala em instituição de ensino, uma premissa básica para atrair, reter e fidelizar clientes é ter um óptimo relacionamento com alunos, pais de alunos e funcionários, criando um ambiente propício à troca de conhecimentos e experiências.

### **Por que usar o SMS na educação?**

As mensagens de texto, ou SMS, continuam sendo um dos principais canais de interação, principalmente nas relacionais profissionais e de negócios. A grande vantagem dessas mensagens é a sua independência de uma conexão com a internet. O SMS vem se destacando como uma das estratégias de comunicação mais eficazes no sector educacional, contribuindo não só para a captação de novos alunos, com o SMS Marketing, mas também no fortalecimento da comunicação interna e externa das instituições de ensino. Sendo assim, que tal conhecer alguns motivos para investir em SMS na educação?

### **Motivos para investir em SMS na educação**

- **Captação de novos alunos:**

Captar clientes é um dos grandes desafios das instituições de ensino, haja vista a concorrência no mercado educacional. Mas é possível diferenciar-se nas estratégias de marketing e conseguir atingir um público específico com mensagens personalizadas e altamente eficazes. Uma dessas estratégias é o SMS Marketing, pois ele entrega a mensagem certa ao público certo na hora em que você mais precisa. Sem intermediários e sem a necessidade de uma conexão com a internet, você pode enviar informações sobre matrículas, promoções, lançamento de novos cursos e abertura de novas turmas, aumentando as chances de conversões.

**Exemplo:** *"Ano Lectivo 2017: as inscrições estão abertas. Não perca esta oportunidade! Para mais informações ligue 222 222 222 ou acesse [www.colégioideal.ao](http://www.colégioideal.ao)".*

- **Fortalecimento da comunicação:**

Uma vez que você tenha captado mais alunos, é preciso mantê-los fiéis à sua instituição de ensino. E é na comunicação clara e assertiva que você vai construir o alicerce dessa relação, por isso é preciso investir em canais que facilitem esse contacto, como o SMS, que serve a múltiplos propósitos. Você pode, por exemplo, enviar: Lembretes aos alunos; lembretes de pagamento de mensalidade aos pais; Informações académicas, como lançamento de notas; Conteúdo extraclasse; Entre outros. **Exemplo:** *"João, as tuas notas foram lançados. Confira o seu desempenho. Para mais informações ligue 222 222 222 ou acesse [www.colégioideal.ao](http://www.colégioideal.ao)".*

Essas pequenas comunicações vão construindo o relacionamento e a confiança necessários para que você tenha uma comunicação extremamente eficaz com seu público e com isso aumente o nível de fidelização com a sua marca. Ademais, o SMS pode ser o canal oficial de comunicação entre a sua instituição de ensino, professores e funcionários, reduzindo o custo e o tempo despendido com ligações telefónicas ou saídas do ambiente de trabalho. **Exemplo:** *"João, não deixe*

*o pagamento da sua mensalidade atrasar. Para mais informações ligue 222 222 222 ou acesse [www.colégioideal.ao](http://www.colégioideal.ao)".*

- **Sintonia com a linguagem do seu público:**

O público jovem está cada dia mais conectado, passando cerca de 3,8 horas por dia atento ao que está acontecendo por meio do smartphone, segundo dados do relatório We Are Social 2015. E, como o ambiente virtual é dinâmico e exige uma comunicação rápida e objectiva, é preciso seguir no mesmo caminho para atrair, converter e encantar clientes.

Nesse sentido, o SMS é ideal para que sua instituição de ensino fale a mesma língua que o seu público, comunique-se de forma rápida e assertiva, sem perda de tempo. Basta criar sua mensagem, inserir uma call to action e aguardar as interações, como a visita ao site da instituição, o pedido de uma informação ou uma ligação para sua central de atendimento. **Exemplo:** *"Sua meta é aprimorar o inglês? Temos descontos especiais para matrículas em Janeiro! Acesse nosso site: [www.escoladeingles.ao](http://www.escoladeingles.ao), ou ligue 222 222 222".*

- **Interacção com professores e funcionários:**

Manter uma comunicação integrada quando se tem professores contratados por horas (como nas escolas de idiomas ou universidades) e funcionários que trabalham por escala pode se tornar muito mais fácil se você tiver uma ferramenta de comunicação que não esteja limitada ao ambiente físico da sua empresa educacional.

É aí que o SMS faz toda diferença, pois os funcionários podem receber suas mensagens a qualquer hora, independentemente de estarem nas dependências da instituição de ensino ou não. Assim você garante que a informação chegue a todos no mesmo momento, evitando equívocos, distorções ou esquecimentos por falta de uma simples passada pela frente do jornal mural ou por não ter acessado sua conta de e-mail. **Exemplo:** *"Reunião: convocação para todos os professores. Dia 12 de Fevereiro às 19hrs no auditório da instituição. A sua presença é muito importante. Para mais informações ligue 222 222 222".*

- **Engajamento da família:**

Além de estar próxima dos alunos, sua instituição também deve se relacionar com outros públicos, como pais de alunos, avós e até irmãos que ainda não estão estudando. Uma boa forma de manter esse contacto é através do SMS, enviando convites para eventos e reuniões, promoções, concursos culturais e datas comemorativas.

Trazendo a comunidade para dentro da sua instituição de ensino fica muito mais fácil conhecer as necessidades do seu público, entender o que ele espera da sua empresa e com isso desenvolver soluções mais adequadas ao mercado, o que garante competitividade para o seu negócio. **Exemplo:** *"Mãe, para comemorar o seu dia, vamos realizar uma festa no dia 07/05. Nossos alunos estão ansiosos para recebê-la! Confirme sua presença 222 222 222".*

- **Redução de absenteísmo (fenómeno "mata aula"):**

Absenteísmo é um grande problema no sector educacional e se deve a vários factores, como dificuldade de deslocamento, deficiência no aprendizado, falta de motivação e até falta de recursos para manter as mensalidades em dia.

Essa gama de factores que leva os alunos a deixarem a sala de aula pode ser facilmente combatida se você se antecipar aos dados do censo escolar ao final do ano. Tente resgatar o vínculo com a instituição por meio de mensagens de texto, convidando o aluno a comparecer para uma conversa, motivando-o para as próximas aulas, criando um ambiente saudável de diálogo para que as barreiras sejam eliminadas. **Exemplo:** “*João, sentimos sua falta! Faça contacto connosco e agende a reposição do conteúdo. Lembramos que a próxima aula será bem interativa. Participe!*”.

### **Como utilizá-lo da melhor maneira?**

Usar SMS na educação é fácil, rápido, altamente eficaz e tem um custo muito baixo. Mas, que tipo de acções você pode desenvolver para fazer com que sua instituição de ensino se dê bem com uma estratégia de SMS?

Os alunos são seus públicos prioritários, pois estão em constante contacto com a instituição de ensino e levam suas impressões para o público externo. Sendo assim, é preciso incentivá-lo a estar no ambiente educacional o máximo de tempo, envolvê-lo com acções criativas e dialogar a todo instante. Alguns exemplos de acções para esse público são:

- Envio de convites para eventos, palestras, workshops, entre outros;
- Envio de informações de desempenho académico, como notas de provas, trabalhos, apresentações etc.;
- Informação sobre cursos, turmas, mudança de horários, troca de professores.

### **Junto aos pais e familiares**

O segundo público com o qual sua empresa educacional deve se preocupar são os pais e familiares, já que muitas vezes quem acompanha a educação dos alunos são os tios, avós ou irmãos mais velhos. A proximidade com esse público é fundamental para garantir a permanência do aluno na instituição de ensino, por isso, fique atento a esses usos do SMS para se relacionar com os pais e familiares:

- Envio de convites para eventos, palestras, reuniões, conselhos de classe, etc.;
- Lembrete de pagamento de mensalidade e confirmação de pagamento;
- Notificações sobre atrasos de pagamento, renovação de matrículas, descontos e outros processos administrativos;
- Informes sobre período de férias, feriados prolongados e actividades extracurriculares;
- Notificações sobre absenteísmo (fenómeno “mata aula”).

### **Junto aos professores e funcionários da instituição de ensino:**

O SMS também é um canal de comunicação extremamente efectivo quando se trata de comunicação interna. Com ele você pode manter seus funcionários informados a todo o momento, criar acções motivacionais e gerar maior engajamento. Veja como:

- Envio de informações partidas da gestão de pessoas, gerências e outros sectores;
- Lançamento de campanhas comemorativas, como Natal, Ano Novo, Dia dos Pais, Dia das Mães etc.;
- Parabenizações por aniversário, casamento, tempo de casa, entre outros;
- Mensagens motivacionais no início do dia ou no término do período letivo;
- Convites para eventos internos e externos à instituição;
- Lembretes de horários de aulas, reuniões e encontros.

Possibilidades não faltam, basta colocar a criatividade para fora e começar a pensar nas de mensagem que pode enviar. Tudo depende das necessidades da sua instituição.