

SEGUIMIENTO





SEGUIMIENTO

Objetivo: Mantener la relación con el cliente y asegurar su satisfacción continua con el programa y el avance de su viaje.

Actividades:

- Comunicación Post-Venta: Envía correos electrónicos de agradecimiento, bienvenida, proporciona información adicional sobre los próximos pasos y responde a cualquier pregunta adicional
- Soporte Continuo: Ofrece soporte adicional y asistencia en la preparación para la partida, si es necesario
- Encuestas de Satisfacción: Realiza encuestas para obtener feedback sobre la experiencia del cliente y mejorar el proceso

Herramientas:

- Herramientas de email marketing para seguimiento
- Encuestas de satisfacción del cliente

TIPOS DE SEGUIMIENTO



El seguimiento después de la venta de un programa de estudio y trabajo en el extranjero es crucial para asegurar la satisfacción del cliente, fomentar la lealtad y aumentar las posibilidades de recomendaciones y referencias. A continuación, se describen diferentes tipos de seguimiento que se pueden implementar:

1. Seguimiento de Bienvenida

Descripción: Este tipo de seguimiento se realiza inmediatamente después de la venta para agradecer al cliente por su decisión y proporcionar información inicial sobre los próximos pasos.

Ejemplo:

- **Correo de Bienvenida:** Un correo electrónico que agradece la inscripción, proporciona un resumen del programa, confirma planes de pago, verifica la información si hay dudas, detalla los próximos pasos para organizar junto al estudiante la logística de su viaje y entregamos información importante como contactos para vuelos, links de interés y toda la información que pueda ser importante para un estudiante
- **Llamada de Bienvenida:** Una llamada telefónica para reiterar la bienvenida y responder a cualquier pregunta inicial que pueda tener el cliente y reiterar nuestro compromiso como empresa

2. Seguimiento de Confirmación

Descripción: Confirmar detalles importantes relacionados con la inscripción, como la recepción de documentos, pagos y cualquier otro requisito administrativo.

Ejemplo:

- **Correo de Confirmación:** Enviar un correo electrónico confirmando la recepción de los documentos necesarios y el estado del pago
- **Checklist de Documentos:** Proporcionar una lista de verificación de documentos para asegurarse de que el cliente tiene todo lo que necesita

3. Seguimiento Informativo

Descripción: Mantener al cliente informado sobre cualquier cambio o actualización relevante al programa antes de su inicio.

Ejemplo:

- **Actualizaciones del Programa:** Enviar correos electrónicos con actualizaciones sobre el programa, fechas importantes y cualquier cambio en el plan de estudios o requisitos



- **Boletín Informativo:** Enviar boletines periódicos con información sobre el programa, testimonios de estudiantes anteriores y consejos útiles para prepararse para el viaje

4. Seguimiento de Preparación

Descripción: Ayudar al cliente a prepararse para su experiencia en el extranjero, proporcionando orientación y recursos necesarios.

Ejemplo:

- **Guía de Preparación:** Enviar una guía completa sobre cómo prepararse para estudiar y trabajar en el extranjero, incluyendo consejos de viaje, alojamiento, seguro de salud, etc.
- **Sesiones de Orientación:** Organizar webinars o sesiones de orientación virtual para preparar a los estudiantes sobre qué esperar y cómo tener éxito en su programa

5. Seguimiento de Apoyo Continuo

Descripción: Ofrecer apoyo continuo durante la estancia del cliente en el extranjero para asegurar que tengan una experiencia positiva y sin problemas.

Ejemplo:

- Llamadas de Seguimiento Regular: Realizar llamadas periódicas para comprobar cómo está el cliente y ofrecer asistencia si es necesario
- Punto de Contacto Local: Proporcionar un contacto local o mentor en el país de destino que pueda ayudar al cliente con cualquier problema o pregunta

6. Seguimiento de Satisfacción

Descripción: Evaluar la satisfacción del cliente con el programa y obtener feedback para mejorar.

Ejemplo:

- Encuestas de Satisfacción: Enviar encuestas para evaluar la satisfacción del cliente con diferentes aspectos del programa

- Reuniones de Feedback: Organizar reuniones para discutir en detalle la experiencia del cliente y obtener comentarios específicos

7. Seguimiento de Finalización

Descripción: Asegurarse de que el cliente ha completado con éxito el programa y ofrecer asistencia en los pasos siguientes.

Ejemplo:

- **Certificado de Finalización:** Enviar un certificado de finalización y cualquier otro documento oficial necesario
- **Asistencia Post-Programa:** Proporcionar orientación sobre oportunidades profesionales o educativas después de completar el programa

8. Seguimiento para Referencias y Recomendaciones

Descripción: Fomentar las recomendaciones y referencias a través de un seguimiento proactivo.

Ejemplo:

- **Programa de Referencias:** Invitar al cliente a participar en un programa de referencias, ofreciendo incentivos por cada nuevo cliente que refiera
- **Solicitar Testimonios:** Pedir a los clientes satisfechos que proporcione testimonios o reseñas sobre su experiencia

9. Seguimiento de Reengagement

Descripción: Mantener la relación con el cliente a largo plazo y ofrecerle nuevas oportunidades.

Ejemplo:

- Ofertas de Programas Adicionales: Informar al cliente sobre otros programas o cursos disponibles que podrían ser de su interés
- Actualizaciones Periódicas: Mantener al cliente informado sobre noticias relevantes, eventos y oportunidades futuras a través de correos electrónicos y boletines

10. Seguimiento de Celebración

Descripción: Reconocer y celebrar los logros del cliente durante y después del programa.

Ejemplo:

- **Felicitaciones:** Enviar felicitaciones por hitos importantes, como completar una etapa del programa o conseguir un trabajo

- **Eventos de Alumnos:** Invitar al cliente a eventos de exalumnos para mantener la conexión y ofrecer oportunidades de networking.

CONCLUSIÓN



Implementar un enfoque de seguimiento integral y personalizado no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también **fortalece la relación con ellos, aumenta la lealtad y fomenta las recomendaciones.** Al entender y aplicar estos diferentes tipos de seguimiento, un vendedor y asesor en programas de estudio y trabajo en el extranjero puede asegurarse de que los clientes estén bien apoyados y satisfechos en todas las etapas de su experiencia.

