

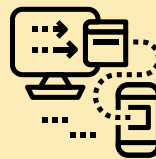
Como abordar estudantes em débito

Localizar um devedor e estabelecer uma boa interlocução com ele não é tarefa simples – e isso em todos os segmentos, incluindo o educacional. Atualmente, grande parte dos contatos ainda é feita por telefone, mas há cada vez mais empresas recorrendo aos canais digitais de comunicação, como o SMS e o WhatsApp, para elevar a taxa de retorno e melhorar os resultados. Essa é a estratégia da Intervalor, empresa especializada em crédito, cobrança, back-office e relacionamento. Com várias empresas do setor educacional no portfólio, a companhia tem tido sucesso em contatar os alunos por esses meios, segundo Felipe Alvarez, diretor de marketing. A taxa de resposta chega a 25% quando o contato é feito por meio digital, o que também inclui o uso de e-mails e de um canal de autoatendimento. Em outros segmentos, como o bancário, essa taxa oscila entre 5% e 10%.

Alvarez acredita que o bom resultado se deve à proximidade da nova geração com os meios digitais,

que também são preferidos por outra conveniência: a resposta é dada no momento em que o usuário tem mais disponibilidade. Essa conveniência, aliás, é fundamental no setor educacional, como enfatiza o diretor de marketing. “A recuperação do débito não é a única preocupação. Acima de tudo, é preciso manter o aluno, daí a importância de estabelecer uma comunicação eficiente, sem atritos”, destaca.

Para entender melhor o perfil dos alunos atendidos, a empresa realizou uma pesquisa com 450 estudantes e descobriu que 94% dos que estão em débito cursam até o 6º semestre. Em momentos de imprevistos financeiros, 24% priorizam o pagamento da faculdade; a maioria (34%) dá preferência às contas de consumo, como água, luz e telefone. O levantamento também mostrou que 83% estão satisfeitos com as condições oferecidas pelas IES nos momentos de negociação. Entre os 17% insatisfeitos, a maior demanda é por descontos maiores.



Universidade Corporativa Semesp completa três anos

Mais de 1,8 mil pessoas, entre reitores e gestores acadêmicos, já buscaram formação na Universidade Corporativa Semesp, que acaba de completar três anos. “Antes não existiam programas no Brasil voltados exclusivamente para formação e capacitação de mantenedores, reitores, pró-reitores, diretores e gestores acadêmicos, seja em instituições públicas ou privadas, e a UC Semesp veio suprir essa carência em um país que precisa aperfeiçoar, com urgência, a gestão de suas instituições acadêmicas”, declara o coordenador da instituição, o professor Marcio Sanches.

Ao longo desse período, foram criados programas em várias áreas do conhecimento para contemplar tanto os gestores como os coordenadores, profissionais de RH, de finanças, da área jurídica e até operadores de questões mais técnicas, como as relacionadas ao Fies e ao ProUni. Segundo

Sanches, essa fórmula de conteúdo ajustado à realidade profissional deu tão certo que a UC Semesp recebe hoje demandas de grandes instituições interessadas em criar programas *in company*. Pelo mesmo motivo, também foram formalizadas parcerias em outros estados: com a Abames em Salvador, com o CRUB em Brasília, e com o Semerj no Rio de Janeiro.



Fale conosco

Redação

Comentários sobre conteúdo editorial, críticas, sugestões e releases
Tel.: (11) 3039-5620
ensinosuperior@editorasegmento.com.br
Rua Cunha Gago, 412, 1º andar,
CEP 05421-001 – São Paulo – SP

Atendimento, renovações e números atrasados

Tel.: (11) 3039-5666
Fax: (11) 3039-5643
atendimento@editorasegmento.com.br
www.editorasegmento.com.br

Publicidade

Anuncie na **Ensino Superior** e fale com mantenedores, diretores, orientadores e professores universitários.
Tel.: (11) 3039-5600
cibele@editorasegmento.com.br

Marketing

Informações sobre promoções e eventos
marketing@editorasegmento.com.br

Site

Visite a versão on-line da revista **Ensino Superior**
www.revistaensinosuperior.com.br