

## Procedury UJ - Klient - Droga klienta w UJ

### I. Pierwszy kontakt.

Jeśli Klient 📞 dzwoni - odbywamy z nim rozmowę i prezentujemy ofertę dla jego dziecka. W załączeniu - oferta językiem korzyści Pick Up oraz Clever. Pamiętajmy, że rozmowa jest nie o naszej szkole, lecz o dziecku klienta i jego potrzebach.

Gdy Klient 🖨️ zapisuje się na lekcję pokazową lub półkolonię przez stronę i otrzymujemy e-mail z zapisem, oddzwaniamy do skutku w tym samym dniu, jak najszybciej. Mamy plik na dysku i do niego **ZAWSZE** wpisujemy wszelkie informacje i uwagi: [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mpTBNH822tFsrQk0\\_r3Cuf3mZpB5EwP8h8l8An7NeVY/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mpTBNH822tFsrQk0_r3Cuf3mZpB5EwP8h8l8An7NeVY/edit?usp=sharing)

### Jak przebiega nasza konwersacja?

Przedstawiamy się formułką: „Dzień dobry, jestem Jan Kowalski ze Szkoły Union Jack”, a następnie w zależności od tego, czy klient dzwoni do nas czy my do klienta, prowadzimy rozmowę.

Jeśli Klient dzwoni do nas, pytamy „W czym mogę pomóc?” Jeśli to my oddzwaniamy, informujemy o tym, że dzwonimy w związku z wiadomością e-mail i chcemy zaprosić Klienta z dzieckiem na zajęcia pokazowe.

### Po przedstawieniu oferty Pick Up lub Clever, jakie klient może mieć obiekcje:

#### 1. A co jeśli dziecku się nie spodoba?

„Założmy hipotetycznie, że Jasiowi będą się lekcje podobać, bo na lekcji Jaś będzie uczył się na wesoło, przez zabawę i w małej grupce dzieci z przeszkoloną panią nauczycielką która uczy wyłącznie małe dzieci.”

„A czy Jaś lubi projekty sensoryczne? Na każdej lekcji będzie Jaś rozwijał różnorodne umiejętności np. manipulowanie paluszkami w pisaniu kształtów w kolorowej piance lub żelu, a kiedy będzie uczył się o owocach Jaś zrobi pachnący owocowo slime”

#### Język korzyści dla klienta i jego dziecka. Inne przykłady:

Kurs został stworzony przez mamę dla dzieci (Sylwia, autorka, ma dwójkę dzieci, dla których ten kurs powstał.)

Język jest jak ocean a dzieci są jak gąbeczki i z czasem coraz bardziej nasiąkają nim

a) Jeśli Jaś chodzi do przedszkola, u nas także się odnajdzie w nauce i zabawie w tej samej co tydzień grupce dzieci.

b) Jeśli Jaś nie chodzi do przedszkola, u nas jak najbardziej się odnajdzie ponieważ grupki mamy bardzo małe i mógłby to być dla Jasia taki wstęp do nauki przedszkolnej.

## **2. A co jeśli dziecko zachoruje i straci lekcje?**

U nas dziecko może utraconą godzinkę odrobić w ciągu kolejnych 2 tygodni lub odbyć 15-minutową konsultację z nauczycielem.

## **3. Czy mogę uczestniczyć z dzieckiem w zajęciach?**

Raczej nie. Obecność rodzica na lekcji sprawia, że dziecko prowadzi z nim interakcję, co przeszkadza innym dzieciom, dekoncentruje małego słuchacza i źle wpływa na prowadzenie lekcji przez lektora. Zatem szkodzi każdemu, także dziecku Klienta.

## **Jakie dane powinien Klient podać?**

Pytamy o imię dziecka i jego dotychczasową naukę angielskiego. Tutaj jest miejsce na wysłuchanie Klienta i jego opinii na ten temat oraz generalnie wysłuchujemy co Klient ma nam do powiedzenia. Pytamy także o charakter dziecka żeby lektorowi przekazać czy dziecko jest np nieśmiałe czy też odwrotnie, śmiałe, żywe i energiczne.

**Ważne!** Prosimy o podanie danych do zapisu - wysyłamy link do **google forms** z formularzem dla klienta, na podstawie którego zostanie utworzona umowa dla niego.

LINK: <https://forms.gle/FowXFQS1iBs6tBKdA>

Informujemy, że umowę z nami należy podpisać od razu w pierwszym dniu lekcji, ale można w ciągu 7 dni od niej odstąpić bezpłatnie i bez żadnych zobowiązań, należy nas jedynie o tym powiadomić pisemnie lub poprzez e-mail.

## **II. Klient przychodzi z dzieckiem na zajęcia pokazowe**

Przed przyjściem Klienta z dzieckiem informujemy lektora, że będzie miał na lekcji nowe dziecko oraz opowiadamy o jego charakterze. Prosimy także o ciepłe przyjęcie nowego uczestnika.

Czasem rodzic sobie życzy wejść z dzieckiem na zajęcia, wtedy informujemy, że może jednorazowo być w sali, ale nie jest to wskazane (argumenty powyżej). Rodzic może wejść sam, bez innych dzieci - jeśli z nimi przyjdzie nie może wejść do sali lekcyjnej. W sali lekcyjnej są wyłącznie nasi słuchacze z podpisaną umową.

Przed wejściem dziecka na zajęcia, prosimy Klienta o podpisanie umowy, która uprawni go do przebywania w naszej szkole. Klient powinien na wejściu podpisać z nami umowę aby dziecko mogło uczestniczyć w lekcji. W umowie jest zapis o bezpłatnej rezygnacji do 7 dni jeżeli zajęcia nie spodobają się.

Jeżeli Klient zostaje z nami, w tym samym dniu zamawiamy dla dziecka podręczniki.