

Temat operacyjny

Procedury rejestracji, rozpoczęcie kursu oraz pakiet powitalny.

Ogólny zarys tematu

Szybka i efektywna procedura rejestracji, rozpoczęcie kursu, a nawet „pakiety powitalne” mają wpływ na pozytywny odbiór danego kursu od samego początku. Co więcej, wspomniane elementy tworzą pozytywną atmosferę wokół kursu oraz uznanie, jakim cieszy się instytucja. Podobnie jak w przypadku rozmowy kwalifikacyjnej czy pierwszego spotkania, pierwsze wrażenie doświadczane przez uczestnika w trakcie rejestracji oraz na początku kursu może znacząco wpłynąć na sukces kursu oraz na to, jak dana organizacja czy instytucja jest postrzegana odnośnie profesjonalizmu i kompetencji.

Ponadto efektywny i profesjonalny proces rejestracji znacząco zwiększa szansę na to, że uczestnicy będą go rekomendować w swoich kręgach, wzmacniając tym samym reputację instytucji i czyniąc ją bardziej atrakcyjną dla potencjalnych klientów, co z kolei pozytywnie wpływa na całe środowisko pracy oraz na zespół. Nieustanne udoskonalanie procesów i bardziej usatysfakcjonowani pracownicy przekładają się na większe zaangażowanie i poświęcony czas w rozwój kursu, rekrutację, marketing i wszelkie inne kluczowe komponenty trwałego sukcesu i rozwoju instytucji.

Kluczowe problemy i proponowane podejście

Zidentyfikowano 6 ważnych elementów procesu od rejestracji do rozpoczęcia kursu:

1. Reklama / Rekrutacja uczestników – strona internetowa, test zdolności, kampanie AdWords, zapytania ofertowe przez telefon lub bezpośredni kontakt z recepcją
2. Proces rejestracji – online, przy użyciu drukowanych formularzy, bezpośrednio w siedzibie, telefoniczny
3. Uzupełnienie rejestracji – program komputerowy, np.:
 - *Kursadmin* / (uprzednio *Mysoft*) – fakturowanie, lista grup, administracja
 - *Itslearning* (Learning Management System), administracja kursu, monitorowanie grup i uczestników
4. Szczegóły zapisu – minimalna liczba uczestników, przełożenie kursu / anulowanie, procedury anulowania udziału w kursie, procedury składania reklamacji
5. Informacja przed rozpoczęciem kursu – e-mail/SMS, potwierdzenie/przypomnienie szczegółów kursu
6. Pierwsze zajęcia i pakiet powitalny – foldery, instrukcje przeciwpożarowe, informacje o członkostwie, szczegóły dotyczące *Itslearning*, informacje na temat instytucji i oferty kursów

Oczywiście istnieje wiele elementów, które można rozważyć aby sprawnie rozpocząć kurs. Mamy nadzieję, że wspomniane sugestie stanowią użyteczny punkt startowy w kwestii profesjonalnej i kompetentnej obsługi kursu.

Opracowano przez

Folkeuniversitetet Øst, Oslo, we współpracy z pozostałymi partnerami.