

# Customer Success educativo convierte alumnos en crecimiento

La matrícula no es el final: es el inicio del éxito profesional del alumno.

FB

Fernando Bacaicoa  
Co-CEO · Educaedu

Problema

Regla

Protocolo

Control

Impacto

## 01 EL PROBLEMA

### ⚠ Vendemos matrícula y olvidamos al alumno

- Admisiones mide cierres, no resultados a 12 meses.
- El vínculo se rompe justo después del título.
- Marketing pierde testimonios, datos y prescripción real.

*“Un alumno sin seguimiento es un activo perdido y un detractor silencioso.”*

## 02 LA REGLA DE ORO

### 💡 El producto no es entregar el diploma es la transformación profesional de los alumnos

- El éxito profesional de nuestros exalumnos debe tener un hueco en nuestro CRM.
- La empleabilidad convierte promesas en argumentos verificables.
- El alumni satisfecho reduce CAC y aumenta LTV.

*“El Customer Success no es soporte: es una unidad de crecimiento.”*

## 03 EL PROTOCOLO

### 🗺 Las 3 fases del vínculo alumno-institución



#### Onboarding

Registra la motivación real

- Objetivo profesional del alumno
- Expectativas de cambio o ascenso
- Datos accionables en el CRM



#### Experiencia

Detecta señales de desenganche

- Intervención antes del abandono
- Seguimiento de satisfacción
- Protección financiera y reputacional



#### Alumni

Mantén valor después del aula

- Encuestas de inserción laboral
- Webinars y networking
- Comunidad activa y prescriptora

*“No basta con captar alumnos. Hay que acompañar su éxito.”*

## 04 CÓMO ACTIVARLO

### 🚀 Convierte el CRM en motor de éxito

1

#### Audita campos de estado laboral y objetivos profesionales

2

#### Crea automatizaciones postgraduación desde el CRM

3

#### Mide satisfacción y empleabilidad a 12 meses

4

#### Usa historias reales para reforzar captación y confianza

*“El éxito profesional de nuestros exalumnos convierte promesas en argumentos verificables para nuestro equipo de marketing.”*

## 05 EL IMPACTO

### 📈 De Alumno a Activo de Marca



- CAC

La recomendación reduce dependencia de paid media



+ LTV

Reskilling y upskilling prolongan la relación



+ Reputación

Resultados reales elevan confianza y marca



+ Alumni

La comunidad se convierte en canal de crecimiento

**“La educación no puede ser un sector de venta y olvido.”**

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu