

# Customer Success educativo trasforma gli studenti in crescita

L'iscrizione non è la fine: è l'inizio del successo professionale dello studente.

FB

Fernando Bacaicoa  
Co-CEO · Educaedu

Problema

Regola

Protocollo

Controllo

Impatto

## 01 IL PROBLEMA



## Vendiamo iscrizioni e dimentichiamo lo studente

- Le ammissioni misurano chiusure, non risultati a 12 mesi.
- Il rapporto si interrompe subito dopo il titolo.
- Il marketing perde testimonianze, dati e referral reali.

*"Uno studente senza follow-up è un asset perso e un detrattore silenzioso."*

## 02 LA REGOLA D'ORO



## Il prodotto non è consegnare il diploma: è la trasformazione professionale degli studenti

- Il successo professionale dei nostri ex studenti deve avere spazio nel nostro CRM.
- L'occupabilità trasforma le promesse in argomenti verificabili.
- L'alumni soddisfatto riduce il CAC e aumenta l'LTV.

*"Il Customer Success non è supporto: è un'unità di crescita."*

## 03 IL PROTOCOLLO



## Le 3 fasi del rapporto studente-istituzione



### Onboarding

Registra la motivazione reale

- Obiettivo professionale dello studente
- Aspettative di cambiamento o promozione
- Dati utili nel CRM



### Esperienza

Intercetta i segnali di disingaggio

- Intervento prima dell'abbandono
- Monitoraggio della soddisfazione
- Tutela finanziaria e reputazionale



### Alumni

Mantieni valore dopo l'aula

- Survey sull'inserimento lavorativo
- Webinar e networking
- Community attiva e promotrice

*"Non basta acquisire studenti. Bisogna accompagnarne il successo."*

## 04 COME ATTIVARLO



## Trasforma il CRM in motore di successo

1

### Audita i campi sullo stato lavorativo e sugli obiettivi professionali

2

### Crea automazioni post-diploma dal CRM

3

### Misura soddisfazione e occupabilità a 12 mesi

4

### Usa storie reali per rafforzare acquisizione e fiducia

*"Il successo professionale dei nostri ex studenti trasforma le promesse in argomenti verificabili per il nostro team di marketing."*

## 05 L'IMPATTO



## Da Studente ad Asset di Marca



- CAC

Il referral riduce la dipendenza dal paid media



+ LTV

Reskilling e upskilling prolungano la relazione



+ Reputazione

Risultati reali elevano fiducia e marca



+ Alumni

La community diventa canale di crescita

**"L'educazione non può essere un settore di vendita e abbandono."**

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu