

Curso Genius implementa las opiniones de sus alumnos para la mejora continua

Curso Genius, empresa activa en España desde 2013, ha adoptado un enfoque innovador para mejorar sus servicios de enseñanza de metodologías de estudio. Con aproximadamente 1500 alumnos matriculados cada año, la empresa se enfoca en la valoración de sus clientes para optimizar la calidad de su servicio

Inspirándose en el modelo de estándar de oro de Toyota, Curso Genius revolucionó su Customer Care hace dos años, implementando un enfoque de la mejora de calidad en base a las opiniones de sus alumnos.

El enfoque de Customer Care de Curso Genius se sustenta en tres pilares esenciales que garantizan una atención personalizada y eficaz:

Toque humano: Aunque el procedimiento de recopilación de opiniones está automatizado, el contacto con los alumnos se realiza directamente a través del equipo humano de Curso Genius. Este enfoque asegura una comunicación más cercana y personalizada, permitiendo a los estudiantes sentirse escuchados y valorados.

Kaizen 'Mejora continua': Inspirado en la filosofía de mejora continua de Toyota, el departamento de Customer Care de Curso Genius analiza el feedback de los alumnos de manera neutral. Este equipo actúa como mediador entre la empresa y los estudiantes, evaluando la gravedad de cada caso concreto y estudiando los errores para prevenir su repetición en el futuro.

Escucha activa: Curso Genius se enfoca en obtener la máxima información posible a través de un contacto continuo con sus clientes. Este proceso de escucha activa permite identificar y resolver problemas de manera eficaz, asegurando que las necesidades y expectativas de los alumnos se cumplan de manera constante.

Comprometido con la eficiencia, Curso Genius busca disminuir el tiempo de respuesta ante cualquier incidencia. Cuando se identifica a un cliente insatisfecho, el equipo se pone en contacto tanto con el alumno como con el tutor en menos de 24 horas para entender ambas perspectivas y obtener el máximo contexto posible. Así, con la opinión del alumno, Curso Genius observa patrones para evitar que se repita en otra sede y a lo largo del periodo académico.

Para identificar las opiniones, Curso Genius ha desarrollado un proceso con dos formularios. El primero se realiza al mes de comenzar el curso y está diseñado para completarse en medio del proceso de aprendizaje. En el caso de menores de edad, se invita al tutor legal a participar en el curso, garantizando así un aliado en casa y manteniendo una comunicación constante sobre el progreso del alumno.

El segundo formulario se realiza a los tres meses de inicio del curso y busca identificar a aquellos

alumnos que no han logrado sus objetivos. El contacto con el cliente en este punto se centra en evaluar las causas del bajo rendimiento. Si se determina que la empresa es responsable, se toman medidas correctivas para evitar futuros problemas similares.

Gracias a este enfoque, Curso Genius ha alcanzado una tasa de satisfacción del 95% entre sus alumnos en el último año. Este resultado destaca el éxito del enfoque de mejora continua y el compromiso de la empresa con la excelencia educativa.

Datos de contacto:

Curso Genius

Curso Genius

692 42 24 79

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Nacional Educación Formación profesional Cursos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>