

DA VISITA À MATRÍCULA: COMO TRANSFORMAR O PÓS- VISITA EM RELACIONAMENTO



O principal gargalo na experiência do cliente na jornada de captação escolar é o relacionamento **pós-visita**.



Análise das notas atribuídas pelas visitantes a cada etapa do processo de captação das escolas, com mais de 400 visitas realizadas em escolas de todo o Brasil:



Agendamento:

8,1



Visita:

8,2



Pós-visita:

5,8



Os dados mostram que, enquanto agendamento e visita apresentam uma avaliação bastante positiva, existe uma **queda significativa na percepção das famílias após a visita**.



E esse é justamente um momento crítico da jornada. O pós-visita pode ser decisivo para transformar o interesse em matrícula. É quando a família está comparando escolas, conversando internamente, avaliando suas impressões e buscando segurança para tomar uma decisão.



Por isso, o relacionamento não termina quando a família sai da escola. A experiência continua depois da visita, e um contato personalizado, no momento certo e com informações relevantes pode fazer a diferença entre uma visita que termina ali e uma família que avança para a matrícula.



Pensando nisso, a SchoolAdvisor desenvolveu este tutorial com sugestões de melhorias para o processo de pós-visita, baseadas na experiência a partir de mais de 400 visitas realizadas a escolas somente em 2025. **Confira!**

O QUE PENSA A FAMÍLIA QUANDO NÃO HÁ CONTATO DEPOIS DA VISITA



O silêncio da escola comunica desinteresse e desorganização, especialmente quando o time prometeu algo.

Falas reais de famílias

“

“Poderiam pelo menos ter enviado uma mensagem agradecendo a visita.”

”

“

“A atendente disse que me enviaria as mensalidades atualizadas para o ano de interesse, mas nunca recebi.”

”

PÓS-VISITA: COMO TRANSFORMAR UMA BOA EXPERIÊNCIA EM DECISÃO

A visita terminou. A família foi embora. E agora começa uma das etapas mais importantes do processo de escolha da escola.



Durante a visita, a família conheceu pessoas, espaços, propostas e experiências. Depois, começa a organizar tudo o que viu, conversar em casa e comparar as opções.

O que acontece depois da visita?

A família:



CONVERSA
EM CASA



COMPARA
ESCOLAS



PESQUISA
NOVAMENTE



TIRA
DÚVIDAS



AVALIA O
INVESTIMENTO



DECIDE



Enquanto a família percorre esse caminho, a escola precisa dar continuidade à relação:

A escola:



REGISTRAR



AGRADECER



ENTENDER
IMPRESSIONES



RESPONDER
DÚVIDAS



REFORÇAR
VALOR



CONDUZIR O
PRÓXIMO
PASSO

O PÓS-VISITA COMEÇA DURANTE A VISITA

Um bom acompanhamento começa **antes** de a família sair da escola. A equipe de atendimento precisa registrar informações que possam orientar os próximos contatos.

O que observar e registrar?



Qual era a principal preocupação da família?



O que despertou interesse?



Quais espaços ou propostas chamaram atenção?



Quem participou da visita?



Quais dúvidas apareceram?



Existe alguma objeção?



A família comentou sobre outras escolas?



Existe alguma informação que a equipe prometeu enviar?



Qual, poderia ser o próximo passo?



Exemplo

Durante a visita, a mãe comenta:

"Minha maior preocupação é como meu filho vai se adaptar à nova escola."

Essa informação deve entrar no registro do lead.

No próximo contato, a escola poderá enviar uma informação específica sobre adaptação, apresentar como funciona o acompanhamento dos novos alunos ou colocar a família em contato com alguém da equipe pedagógica.



A conversa da visita vira **informação**
para o relacionamento.

O PRIMEIRO CONTATO DEVE ACONTECER ENQUANTO A EXPERIÊNCIA ESTÁ RECENTE

Em **até 24 horas após a visita**, agradeça a presença, retome algo que foi conversado e faça uma pergunta aberta.

Estrutura simples



AGRADECER

+



RETOMAR A CONVERSA

+



PERGUNTAR

Exemplo

Olá, Ana! Foi muito bom receber vocês hoje na nossa escola. Você comentou durante a visita que a adaptação do Pedro era uma preocupação importante para vocês. Queria saber como vocês se sentiram depois de conhecer nossa proposta e conversar com a equipe.



Perceba que a mensagem demonstra atenção ao que foi conversado.



A pergunta também ajuda a escola a descobrir como a família saiu da visita.



Evite perguntas vazias:

"Olá! Gostaram da visita?"

"Já decidiram?"

"E aí, vão matricular?"



A pergunta mais importante **neste momento é:**
Como a família saiu da visita?

CADA CONTATO PRECISA TER UM MOTIVO

A pesquisa da SchoolAdvisor com mais de 2.500 famílias mostra um dado importante para o pós visita:



76% preferem atendimento personalizado pelo WhatsApp.

Por isso, antes de enviar uma mensagem, a equipe deve olhar o histórico daquele contato.



Quem é essa família?



O que ela perguntou?



O que preocupa essa família?



O que despertou seu interesse?



O que ficou combinado?

A mensagem deve partir dessas informações. Antes de entrar em contato, a equipe deve conseguir responder:

“Por que estou falando com essa família agora?”

Um bom motivo pode ser:



Responder uma dúvida



Esclarecer uma preocupação



Enviar um material relevante



Compartilhar uma informação que surgiu na conversa



Resolver uma objeção



Apresentar uma possibilidade



Atualizar sobre uma condição comercial



Informar sobre vagas



Convidar para uma conversa com a coordenação



Facilitar o próximo passo da matrícula

**O contato ganha relevância
quando entrega algo que ajuda
a família a avançar.**



O RELACIONAMENTO DEVE ACOMPANHAR O COMPORTAMENTO DA FAMÍLIA

Uma régua de relacionamento organiza o processo, mas cada família pode seguir um caminho diferente.



FAMÍLIA RESPONDEU?

Continue a conversa.



TROUXE UMA DÚVIDA?

Responda com clareza e evidências.



APRESENTOU UMA OBJEÇÃO?

Entenda a origem da preocupação e trabalhe esse ponto.



DEMONSTROU INTERESSE?

Facilite o próximo passo.



PEDIU UMA INFORMAÇÃO?

Envie rapidamente e confirme se aquilo ajudou.



NÃO RESPONDEU?

Espera um intervalo adequado e retome com um novo motivo.

A interação da família deve orientar o próximo contato.

RESPONDA DÚVIDAS COM EVIDÊNCIAS



Quando a família apresenta uma preocupação, a melhor resposta é aquela que ajuda a tornar a **proposta da escola concreta**.

A pesquisa da SchoolAdvisor mostra que alguns elementos **umentam a confiança** na comunicação das escolas:



52%

Relatos de famílias e alunos



23%

Exemplos práticos do dia a dia



19%

Dados e resultados



Isso oferece um **caminho para o atendimento**.



Se a família pergunta sobre adaptação:

Apresente como funciona o processo, quem acompanha o aluno e mostre depoimentos das famílias da escola.



Se pergunta sobre aprendizagem:

Mostre práticas pedagógicas, projetos, acompanhamento e resultados obtidos pelos alunos.



Se pergunta sobre atividades:

Apresente exemplos reais da rotina dos alunos.



Se pergunta sobre a proposta pedagógica:

Mostre como aquela proposta aparece no cotidiano.

Quanto **mais concreta** for a resposta, **mais fácil** será para a família avaliar a escola.

TRATATIVA DE LEADS QUE NÃO RESPONDEM DEPOIS DA VISITA

Quando a família **não responde** as interações após a visita, o contato pode assumir um tom mais consultivo: o objetivo é descobrir se existe algum ponto que ainda precisa ser esclarecido.

Exemplos "Gostaria saber se ficou algum ponto da nossa conversa que vocês gostariam de conhecer melhor."
"Depois da visita, ficou alguma dúvida sobre a proposta que eu possa ajudar a esclarecer?"



Evite repetir a mesma pergunta em todas as tentativas. O papel da escola é **facilitar o caminho da decisão**. Abaixo 10 exemplos de abordagens que podem ser adaptados pela equipe comercial conforme o histórico de cada família.

1

RETOMANDO UMA PREOCUPAÇÃO

Olá, Ana! Lembrei de uma questão que você comentou durante a visita sobre a adaptação do Pedro. Queria te enviar uma informação sobre como acompanhamos esse processo por aqui. Posso te mandar?

2

ENVIANDO UM CONTEÚDO RELEVANTE

Oi, Ana! Depois da nossa conversa, separei um material que explica melhor como funciona nossa proposta para essa faixa etária. Acho que pode ajudar vocês nessa etapa de avaliação. Posso enviar por aqui?

3

RESPONDENDO UMA DÚVIDA QUE FICOU

Oi, Ana! Fiquei pensando na dúvida que você levantaram sobre [tema] durante a visita. Conversei com nossa equipe e consegui uma informação mais detalhada para vocês. Posso enviar por aqui?

4

CONVIDANDO PARA APROFUNDAR

Olá! Você terá uma oportunidade de conhecer nossa proposta, mas talvez tenha ficado algum ponto para aprofundar. Existe um algum aspecto da escola que vocês gostariam de conhecer melhor?

5

COLOCANDO A COORDENAÇÃO À DISPOSIÇÃO

Oi, Ana! Você começou sobre [tema] durante a visita. Se fizer sentido para vocês, posso organizar uma conversa rápida com nossa coordenação para explicar como trabalhamos esse ponto.

6

RETOMANDO O INTERESSE

Olá, Ana! Na visita, percebi que vocês se interessaram bastante por [projeto/atividade/proposta]. Queria saber se ficou alguma dúvida sobre esse trabalho depois que vocês foram para casa.

7

FACILITANDO O PRÓXIMO PASSO

Oi, Ana! Caso vocês estejam considerando seguir com a escola, posso explicar por aqui quais são as próximas etapas e o que precisamos para dar continuidade.

8

ATUALIZAÇÃO IMPORTANTE

Olá, Ana! Passando porque tivemos uma atualização sobre [vagas/condição/prazo] que pode ser relevante para a série do Pedro. Queria compartilhar com vocês antes que avancem na decisão.

9

PERGUNTA ABERTA

Oi, Ana! Queria entender como vocês estão se sentindo em relação às escolas que visitaram até agora. Existe algum critério que ainda esteja pesando na decisão?

10

ENCERRAMENTO E CANAL ABERTO

Olá, Ana! Percebi que não conseguimos retomar nossa conversa depois da visita. Vou deixar nosso contato à disposição para quando vocês quiserem voltar a conversar. Se surgir qualquer dúvida sobre a escola ou sobre o processo de matrícula, pode me chamar por aqui.

CHECKLIST DO PÓS-VISITA

- A visita foi registrada no CRM?
- As principais preocupações da família foram registradas?
- O primeiro contato aconteceu rapidamente, em até 24 horas?
- A mensagem retomou algo específico da conversa?
- A família respondeu?
- A resposta foi registrada?
- Alguma dúvida ficou pendente?
- Existe alguma objeção a ser trabalhada?
- Foi enviado algum conteúdo relevante?
- O próximo passo está claro?
- A régua está acompanhando o comportamento da família?
- Existe um motivo real para o próximo contato?
- O lead possui uma data ou condição que precisa ser acompanhada?

A visita deixa uma impressão e o pós-visita ajuda essa impressão a permanecer presente enquanto a família compara, pesquisa, conversa e decide.