Descripción del puesto de Coordinador de Inscripciones

Resumen del puesto

El/La Coordinador/a de Inscripciones es la imagen de Tillery Charter Academy y responsable de los resultados de inscripción de la escuela, desde el primer contacto hasta el primer día de clases. No se trata de un puesto de atención al público. Es un puesto integral de inscripción, responsable de alcanzar los objetivos anuales de inscripción y retención para los grados K-8.

El/La Coordinador/a gestiona todos los puntos de contacto con las familias: consultas, visitas guiadas, solicitudes, sorteo y lista de espera, inscripción, incorporación y reinscripción. Representa a Tillery en la comunidad, establece relaciones con las familias y los socios, y ayuda a las familias a sentirse bienvenidas y apoyadas. Se valora el dominio del inglés y el español, pero no es un requisito indispensable. La persona ideal siente pasión por la atención al cliente en el ámbito escolar: que cada familia se sienta bienvenida, escuchada y atendida, ya sea que visiten la escuela por primera vez o se reinscriban para su quinto año.

Responsabilidades clave

Controla el proceso de inscripción de principio a fin.

- Responder a todas las consultas (teléfono, correo electrónico, web, presencial, redes sociales) en un plazo de un día hábil, en el idioma preferido de la familia.
- Planificar, preparar y dirigir visitas escolares y jornadas de puertas abiertas, contando la historia de Tillery con seguridad y detalles.
- Guiar a las familias a través del proceso de solicitud, sorteo, lista de espera y registro, haciendo un seguimiento hasta que cada expediente esté completo.
- Recopilar, verificar y mantener los documentos de inscripción de conformidad con los requisitos estatales y escolares.
- Coordinar una experiencia de incorporación sin contratiempos para las nuevas familias, incluyendo la comunicación de bienvenida, la orientación y las revisiones de la primera semana.
- Gestionar activamente la lista de espera, manteniendo a las familias interesadas y cubriendo las vacantes rápidamente.

Ofrecer una experiencia familiar excepcional

- Trate cada interacción familiar como una oportunidad para demostrar lo que representa Tillery: calidez, capacidad de respuesta y trato personal.
- Saluda a las familias por su nombre, responde a todas las llamadas y mensajes con prontitud y cumple con todas tus promesas.
- Anticípese a las preguntas de la familia y elimine los obstáculos antes de que se conviertan en razones para elegir otra escuela.

- Resolver los problemas familiares con paciencia y cuidado, involucrando a los líderes cuando sea necesario.
- Establecer y ejemplificar el estándar de servicio al cliente para la recepción y cualquier persona que interactúe con las familias.

Sé el rostro de Tillery en la comunidad.

- Representar a la escuela en eventos comunitarios, ferias, iglesias, centros de educación infantil, bibliotecas y reuniones vecinales.
- Establecer y mantener relaciones de referencia con preescolares, consultorios pediátricos, organizaciones comunitarias y empresas locales.
- Planificar y organizar un calendario anual de eventos de divulgación, con mayor actividad durante la temporada alta de matriculación.
- Servir como punto de contacto bilingüe y de confianza para las familias hispanohablantes durante su estancia en Tillery.

Impulsar la retención y la reinscripción.

- Liderar el proceso anual de intención de regresar y hacer un seguimiento personal con las familias indecisas.
- Colaborar con la dirección y los profesores del centro para identificar a las familias en riesgo de abandonar el colegio y abordar las preocupaciones desde el principio.
- Mantén conversaciones de despedida con las familias que se retiran e informa los motivos a la dirección.
- Fomentar la figura de embajadores familiares y programas de recomendación entre las familias actuales.

Realizar seguimiento, informar y mejorar

- Mantener registros precisos y actualizados de la matrícula escolar. sistemas
- Realizar un seguimiento de todo el embudo (consultas, visitas, solicitudes, inscripciones, retención) e informar semanalmente a la dirección.
- Analizar de dónde provienen las familias y dónde se encuentran, y recomendar ajustes.
- Colaborar con los socios de marketing en campañas, mensajes y seguimiento de clientes potenciales.
- Coordinar la traducción de los materiales de inscripción y las comunicaciones familiares.

Requisitos

Requerido

- Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal, con capacidad para comunicarse de forma clara, profesional y eficaz con las familias y los miembros de la comunidad.
- Una auténtica pasión por el servicio al cliente y un historial de creación de experiencias positivas para familias o clientes.
- Al menos 2 años de experiencia en inscripción, admisiones, ventas, servicio al cliente, extensión comunitaria o un puesto relacionado.
- Comodidad al hablar en público y al acercarse a personas en eventos comunitarios.
- Capacidad demostrada para gestionar un flujo de trabajo, realizar un seguimiento constante y alcanzar objetivos medibles.
- Gran capacidad de organización y atención al detalle en el manejo de registros y plazos de entrega.
- Dominio del correo electrónico, las hojas de cálculo y las bases de datos.s
- Disponibilidad para algunos eventos nocturnos y de fin de semana.
- Capacidad para superar las verificaciones de antecedentes requeridas.

Privilegiado

- Dominio bilingüe del inglés y el español, con capacidad para comunicarse eficazmente y entablar relaciones con familias hispanohablantes.Título de asociado o licenciatura
- Experiencia en una escuela K-12, especialmente en una escuela autónoma.
- Vínculos personales con las comunidades a las que sirve Tillery
- Experiencia en redes sociales, organización de eventos o marketing de base.

Competencias básicas

- Orientado al servicio: encuentra verdadera satisfacción en hacer que las familias se sientan bienvenidas y apoyadas.
- Constructor de relaciones: se gana la confianza rápidamente de las familias, los socios y el personal.
- Orientado a resultados: considera los objetivos de matriculación como compromisos personales, no como sugerencias.
- Seguimiento constante: ninguna consulta queda sin respuesta y ninguna solicitud se estanca.
- Embajador seguro de sí mismo: representa a Tillery con calidez, profesionalismo y orgullo.
- Sensibilidad cultural: comprende y respeta a las familias a las que sirve Tillery.
- Orientado a los datos: utiliza los números para ver qué funciona y se adapta rápidamente.
- Trabajo en equipo: colabora estrechamente con la dirección, el personal administrativo, los profesores y los socios de marketing.

Detalles del puesto

Artículo	Detalle
Informes a	Principal
Cronograma	Este es un puesto de medio tiempo con horario flexible. Las horas varían según las necesidades de inscripción, hasta 20-25 horas semanales durante la temporada alta y menos durante los períodos de menor actividad. Es posible que se requiera disponibilidad por las tardes o los fines de semana para visitas escolares, sesiones informativas y eventos comunitarios.
Ubicación	Campus de la Academia Charter Tillery y comunidad local
Compensación	Salario competitivo por hora basado en la experiencia y las cualificaciones; incentivo por rendimiento vinculado a los objetivos de matriculación.

Tillery Charter Academy es una empresa que ofrece igualdad de oportunidades de empleo.