

Чек-лист

Отзывы об обучении

Для чего работать с обратной связью, как собрать отзывы на программу и что делать с негативными откликами?



Одна из главных ошибок, которую допускают авторы/руководители программ, — **отсутствие обратной связи от слушателей**. Именно отзывы часто помогают расширить клиентскую базу.

Зачем нужны отзывы?

1. **Работают на репутацию.** Для ДПО очень важно иметь хорошую репутацию, иначе новых слушателей не будет. Положительные комментарии тех, кто уже прошёл курс, мотивируют других.
2. **Знакомят аудиторию с программой.** Отзывы помогают будущему клиенту лучше понять, каким будет содержание программы и насколько он подойдет для его целей.
3. **Вдохновляют на разработку новых программ.** Довольно часто сами выпускники подсказывают, в каком обучении они нуждаются, подсказывают тематику или направление нового образовательного продукта.

Не стесняйтесь просить обратную связь — людям важно понимать, что их мнение имеет значение. Особенно хорошее впечатление на аудиторию производят мультимедийные отзывы: например, фото клиента с документом об окончании программы или видеоблагодарность.

Как собрать отзывы?

Сейчас мы используем единую форму сбора обратной связи в виде небольшой анкеты.

1. Рассылайте в конце обучения всем слушателям письмо с просьбой дать обратную связь об обучении

Ссылка на анкету
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdyujGrTcyOWYwgWLF2VSNUAYO1IQKqbduk2xjQz6wims-VOQ/viewform?usp=sharing>

2. Используйте Qr-код со ссылкой на анкету.
Можно его добавить в расписание, в программу, вывести на экран в последний день обучения.
Вариантов очень много.



Что делать с негативными откликами?

Благодарить клиентов за положительные отклики легко. А вести диалог с тем, кто оставил негативный отзыв, — непросто.

1. Не удаляйте отзыв и не пытайтесь оправдаться.
2. Поблагодарите за обратную связь и попытайтесь выяснить все причины негативного отзыва.
3. Будьте готовы, что придется честно признать ошибки, возможно, некоторые курсы действительно стоит обновить и добавить в них дополнительные актуальные теоретические материалы или наглядные примеры.

И последний совет — работайте с отзывами системно, потому что это важный инструмент для позиционирования и продвижения вашего образовательного продукта.

Из информативных комментариев потенциальные клиенты иногда могут узнать больше, чем из описания программы. Мотивируйте слушателей оставлять отклики, покажите, что вам нужна обратная связь, реагируйте на неё и учитесь работать с негативом: это обеспечит вашей программе хорошую репутацию и стабильный рост новых слушателей.

Центр дополнительного образования всегда на связи, готов к плодотворному сотрудничеству и оказанию содействия по вопросам реализации дополнительных образовательных программ.

Будем рады быть полезными,
Центр дополнительного образования КГУ
г. Кострома, ул. 1 Мая, 14 (учебный корпус «А1» КГУ), каб. 3-218
Тел. (4942) 63-49-00 (доб. 4102, 4104, 4105)
E-mail: odpo@kosgos.ru