# ADMINISTRACIÓN

## SABADO 14

## SÁBADO 14 DE NOVIEMBRE

| | | |
|---|---|---|
| 09.00 - 09.45 | | REGISTRO Y PUBLISHER EXHIBITION |
| 10.00 - 10.15 | CONVENCIONES | APERTURA |
| 10.15 - 11.15 | CONVENCIONES | BUILDING CONNECTION IN THE CLASROOM<br>CLAIRE POTTER |
| 11.45- 12.30 | ALCALÁ | CÓMO CONVERTIR CONSULTAS EN MATRÍCULAS Y ALUMNOS EN FANS. (PARTE I). BORJA URUÑUELA |
| 12.30 - 13.00 | | COFFEE PATROCINADO POR aceia asociación de centros de enseñanza de idiomas de andalucía |
| 13.00 - 13.50 | ALCALÁ | CÓMO CONVERTIR CONSULTAS EN MATRÍCULAS Y ALUMNOS EN FANS. (PARTE II). BORJA URUÑUELA |
| 13.50 - 14.40 | ALCALÁ | COMUNICACIÓN DIGITAL REALISTA PARA ACADEMIAS DE IDIOMAS.<br>MARÍA DÍAZ GARCÍA |
| 14.40 - 16.00 | | LUNCH |
| 16.00 - 16.45 | ALCALÁ | EFECTIVIDAD PROFESIONAL GESTIONAR EL TIEMPO, GANAR EN CALIDAD DE VIDA. MAGDALENA REQUENA MIRANDA |
| 16.50 – 17.40 | ALCALÁ | MESA REDONDA Y CONCLUSIONES. SONIA RIOS |

SÁBADO 14 DE NOVIEMBRE

9.00 - 9.45 REGISTRO Y PUBLISHER EXHIBITION

SALA CONVENCIONES (Planta -1)

10.00 - 10.15 APERTURA

PLENARIA 10.15 – 11.15

## BUILDING CONNECTION IN THE CLASSROOM
Claire Potter

S3 / S4

"We really connect" is a fantastic way to describe a relationship with somebody, but it doesn't always come naturally. In this session, we'll focus on how the human touch is a vital part of being a teacher. From small gestures to structured activities, we examine how an empathetic, engaging, and motivating approach in the classroom builds the trust, confidence and connection needed for a positive and successful learning experience.

Claire Potter, Director of Teacher Training at Clic, International House Seville, began teaching in Japan in 1992 before moving to IH Cordoba, where she learned a great deal as a teacher. At Clic since 1999, she has worked with a wonderful range of students, trainees and colleagues on CELTA, DELTA & IH Young Learner courses in Seville and Málaga. She has a soft spot for teaching teens, as among other things the connections she makes keep her feeling young!

ALCALÁ 11.45 – 12.30

## CÓMO CONVERTIR CONSULTAS EN MATRÍCULAS Y ALUMNOS EN FANS. (PARTE I). Borja Uruñuela

En las escuelas de idiomas, la recepción es el motor comercial y el corazón emocional del centro. En esta sesión práctica de dos partes, Borja Uruñuela compartirá las claves para optimizar la gestión comercial. Primero, descubriremos cómo agilizar las consultas, conectar con el cliente potencial y realizar un seguimiento eficaz para cerrar matrículas. Después analizaremos cómo una administración excelente, la personalización y los pequeños detalles transforman a los alumnos en prescriptores y fans de nuestra marca.

Borja Uruñuela is the Head of Education at St. James, where he works closely with teachers and students while making sure every customer receives a warm, professional and helpful welcome. Since 1991, he has been a Teacher Trainer, material writer, and national conference speaker. Currently, Borja and his team run Empowering English Teachers: St. James's Online Practical Course. His passion lies in connecting great teaching with a wonderful student experience, ensuring every student feels supported from day one.

12.30 / 13.00 : Coffee

Patrocinado por: aceia asociación de centros de enseñanza de idiomas de andalucía

ALCALÁ | 13.00 – 13.50

## CÓMO CONVERTIR CONSULTAS EN MATRÍCULAS Y ALUMNOS EN FANS. (PARTE II). Borja Uruñuela

En las escuelas de idiomas, la recepción es el motor comercial y el corazón emocional del centro. En esta sesión práctica de dos partes, Borja Uruñuela compartirá las claves para optimizar la gestión comercial. Primero, descubriremos cómo agilizar las consultas, conectar con el cliente potencial y realizar un seguimiento eficaz para cerrar matrículas. Después analizaremos cómo una administración excelente, la personalización y los pequeños detalles transforman a los alumnos en prescriptores y fans de nuestra marca.

Borja Uruñuela is the Head of Education at St. James, where he works closely with teachers and students while making sure every customer receives a warm, professional and helpful welcome. Since 1991, he has been a Teacher Trainer, material writer, and national conference speaker. Currently, Borja and his team run Empowering English Teachers: St. James's Online Practical Course. His passion lies in connecting great teaching with a wonderful student experience, ensuring every student feels supported from day one.

ALCALÁ | 13.50 – 14.40

## COMUNICACIÓN DIGITAL REALISTA PARA ACADEMIAS DE IDIOMAS. María Díaz García

Vivimos un momento de transformación acelerada en el que la inteligencia artificial, los cambios demográficos y la incertidumbre económica están redefiniendo el papel de las organizaciones, incluidos los centros de idiomas. En este contexto, anticiparse al futuro se convierte en una ventaja competitiva clave. Por ello, resulta fundamental conectar conocimiento, innovación y liderazgo, abordando cuestiones como la estrategia, la tecnología, el talento, la comunicación y la sostenibilidad para afrontar con éxito los desafíos de un entorno cada vez más complejo.

María Díaz García trabaja en comunicación y administración en English Now!, una academia de idiomas en Málaga. Es graduada en Publicidad y Relaciones Públicas y cuenta con un máster en Nuevos Medios. Su trabajo combina la gestión diaria de la academia con la comunicación digital, la planificación de contenidos, la identidad visual y la relación con familias. Su enfoque une estrategia, creatividad y realidad administrativa para construir una comunicación útil y coherente.

**14.40 / 16.00 : Lunch**

ALCALÁ | 16.00 – 16.45

## EFECTIVIDAD PROFESIONAL GESTIONAR EL TIEMPO, GANAR EN CALIDAD DE VIDA. Magdalena Requena Miranda

Recuperar el FOCO en mitad de la urgencia en lugar de dejarnos arrastrar por ella.
El día a día del área de administración de un centro educativo rara vez transcurre como estaba previsto. Llamadas, matrículas, familias, profesorado, incidencias de última hora y tareas administrativas se suceden y se solapan, y la agenda que se planifica por la mañana casi nunca sobrevive intacta hasta la tarde.
Dotar a las secretari@s de los centros de enseñanza de idiomas, de herramientas prácticas para organizar su tiempo, priorizar tareas y gestionar interrupciones sin perder el control del día. La sesión ayudará a las participantes a identificar qué les resta tiempo y energía de forma silenciosa, a distinguir lo urgente de lo importante, y a construir hábitos sencillos que puedan aplicar desde el primer día..

Licenciada en Psicología y Diplomada en Ciencias de la Educación, cuenta con formación especializada en Psicología de las Organizaciones, Liderazgo y Coaching Ejecutivo. Está acreditada por ICF y Oxford Psychologists en herramientas de desarrollo directivo y cuenta además con formación en PNL, Mindfulness y Terapia Centrada en la Compasión.
Más de 25 años de experiencia profesional en el ámbito de los Recursos Humanos. Desde el año 2003 es Socia Cofundadora de Itínera. Es profesora y coordinadora de la asignatura de competencias de liderazgo y dirección de personas en EOI Escuela de Negocios en Andalucia. Coach Ejecutiva y Personal. Coordinadora del área de Competencias de Liderazgo en EOI, escuela de negocios en Andalucía

ALCALÁ | 16.50 – 17.40

## MESA REDONDA Y CONCLUSIONES

Nuestra compañera Sonia Rios, co-directora de Real English, cuenta con más de 15 años de experiencia al frente de la gestión y administración de un centro de idiomas. Durante todo este tiempo, ha desempeñado —entre muchas otras funciones— ese papel fundamental de conexión entre alumnos, familias, profesores y equipo directivo.
Hoy será la encargada de moderar esta mesa redonda, en la que abrirá debate sobre situaciones cotidianas, retos y cuestiones de interés que forman parte de nuestro día a día como personal administrativo.
Un espacio para compartir experiencias, ideas y soluciones… porque seguro que muchas de las situaciones que vivimos cada día ¡nos resultan más familiares de lo que pensamos!