

EJERCITANDO TU MARCA,
POTENCIALIZANDO TU EMPRESA

"EL FUTURO DE LOS CLUBES Y GIMNASIOS DESPUÉS DEL COVID-19"

PARTE 2



Leonel De Aquino

CONSULTORIA DEPORTIVA



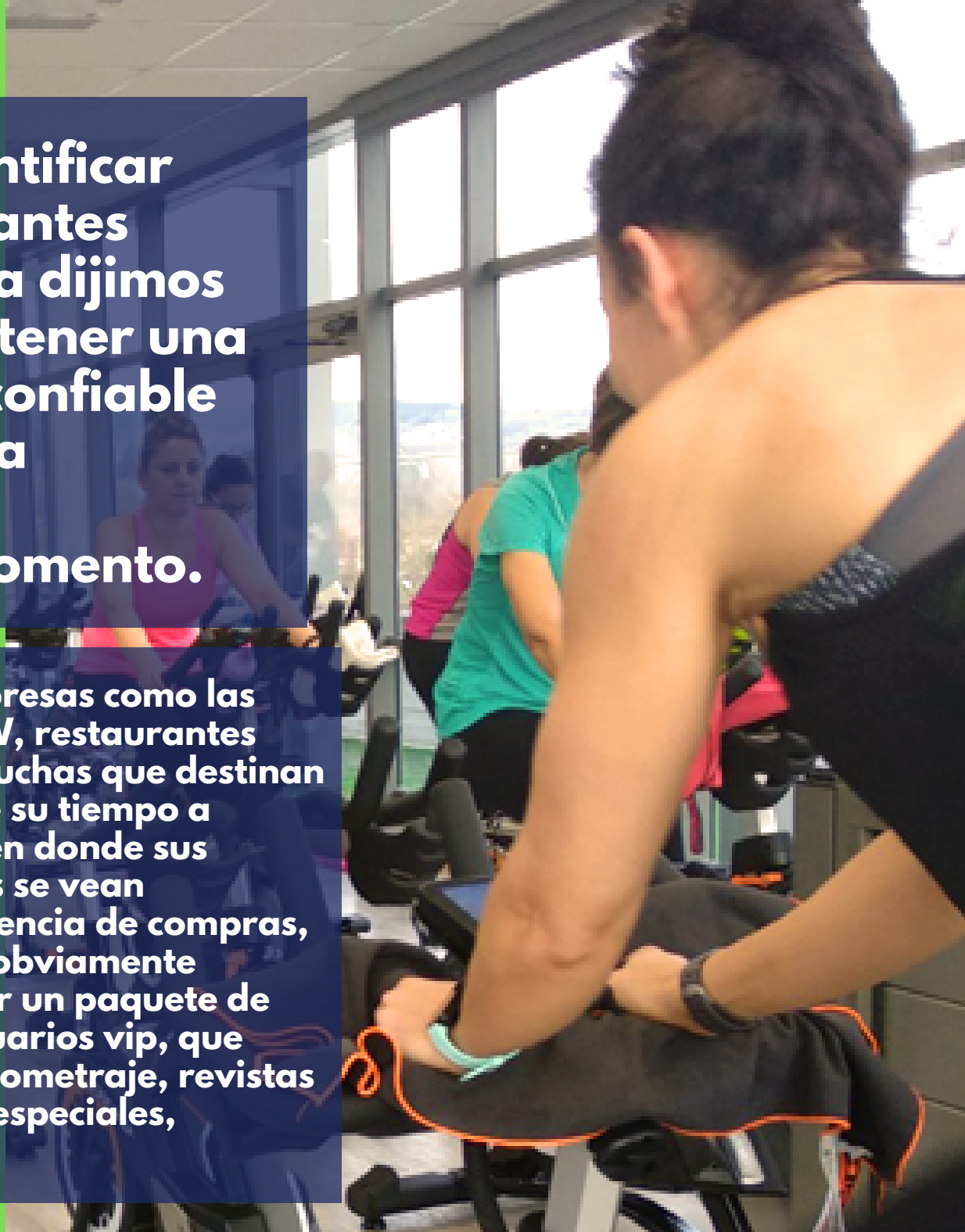
“

Hoy continuaremos
con
el segundo concepto
que como les
comentaba en la
anterior entrega será
importante que lo
tengamos en cuenta.

**EL CONOCIMIENTO
DE LAS TRIBUS**

El hecho de identificar clientes importantes implica como ya dijimos anteriormente tener una base de datos confiable que nos permita distinguirlos en cualquier momento.

En el mundo existen empresas como las cadenas de hoteles, BMW, restaurantes exclusivos entre otras muchas que destinan una parte importante de su tiempo a desarrollar estrategias en donde sus clientes más importantes se vean reconocidos por su frecuencia de compras, cantidad de viajes, esto obviamente va encaminado a diseñar un paquete de beneficios para estos usuarios vip, que va desde premios por kilometraje, revistas periódicas, invitaciones especiales, descuentos, etc.





“

En los clubes y gimnasios debemos de enfocar nuestras baterías a identificar a nuestros clientes más importantes por medio de estrategias que nos permitan ofrecerles algo más por aquello que ya pagaron, de manera que se desarrolle un sentimiento de pertenencia y compromiso aún más fuerte del que pudiera existir.

- ¿QUÉ DISCIPLINA PRACTICAN?

- ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA ASISTIÓ AL CLUB?

- ¿QUÉ GRADO DE AVANCE LLEVA EN SUS RUTINAS?

- ¿CUÁNTOS KILOS HAN BAJADO DE PESO?

- ¿CUÁNTOS MIEMBROS DE LA FAMILIA ASISTEN DE MANERA FRECUENTE?

- ¿CUÁNTOS KILÓMETROS NADA?

- ¿QUÉ QUIERO DECIR CON ESTO?

Que debemos de ser capaces de reconocer los avances que cada uno de nuestros clientes está alcanzando, debemos de involucrarnos con ellos y hacerlos sentir que son parte importante de nuestra organización,

es decir crear afinidad, ya que esto va a estar muy relacionado con el desarrollo que van a tener con nosotros, por ello es muy importante conocer los objetivos de cada uno de nuestros clientes para poder acompañarlos en el cumplimiento de ellos.



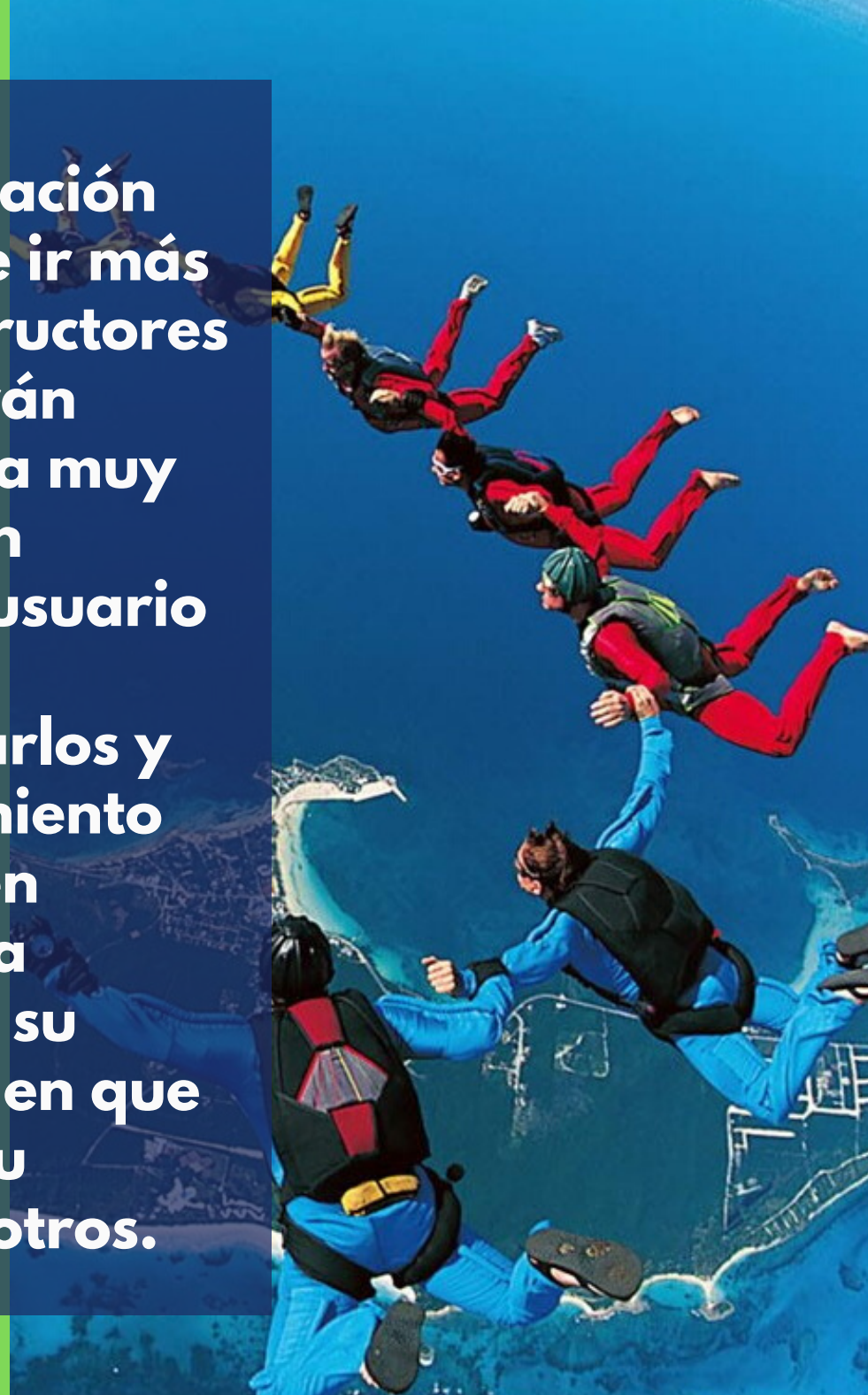


Un cliente que no alcanza sus objetivos, seguramente será un cliente menos en nuestro club o gimnasio.

Y precisamente para asegurarnos del cumplimiento de los objetivos, se tendrá que capacitar a todo el personal administrativo, pero sobre todo a los instructores y monitores, ellos serán una pieza fundamental para la retención de nuestros clientes.

Y no me estoy refiriendo a mejorar únicamente el servicio cliente a través de ellos, los entrenadores, instructores, maestras de yoga, etc. serán una pieza fundamental de enlace entre los clientes y la organización a través de estrategias muy puntuales para asegurar su retención.

Pero tenemos la obligación como organización de ir más allá, el equipo de instructores y entrenadores deberán asegurarse de manera muy puntual de generar un seguimiento de cada usuario con la firme idea de apoyarlos, acompañarlos y motivarlos al cumplimiento de sus expectativas, en la medida en que cada cliente pueda llegar a su objetivo es la medida en que podremos asegurar su permanencia con nosotros.



 222-299-4241

 leonel1mx@aol.com



Leonel de Aquino

EJERCITANDO **TU** MARCA,
POTENCIALIZANDO EMPRESA

