



УК «Броско фитнес Россия»

РАБОТА С ПОТЕРЯННЫМИ КЛИЕНТАМИ И ПРОДЛЕНИЕМ

ПОТЕРЯННЫЕ КЛЕНТЫ –

клиенты , которые не посещают клуб более 90 дней



Стоимость привлечения нового клиента в 5 раз больше стоимости удержания существующего клиента



Вернуть клиента стоит в 7 раз дороже, чем удержать



ВАЖНО!

Предотвращать причины оттока

Работать по продлению с первого обращения клиента

Улыбаться, называть по имени

На первой же встрече дать клиенту ответы на часто возникающие вопросы

Не «посылать» к стендам и т.д.


Рассказать о новых возможностях (диетолог массажист, солярий и т.д.)

Помочь спланировать посещение


Предложить консультацию фитнес-консультанта/тренера



ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ ПРОДЛЕНИЕ АБОНЕМЕНТА



- Ожидание – реальность (клиент должен 100% получить то, что ему обещали)



- Забота о клиенте (общение + обратная связь + поддержка ФК)



- Сервисные звонки



- Система лояльности (объяснение + стимулирование)



- Получение клиентом результата



- Сервис



КАКИЕ КЛИЕНТЫ ОТ НАС УХОДЯТ

Нет времени посещать клуб	Командировка, отпуск, заморозка	Болезнь	
Чаще всего это ложное возражения. Несколько аргументов в сторону удачного расписания и режима работы клуба и оно будет снято.	Сделайте специальное предложение клиенту, чтобы продлить заранее либо зафиксируйте дату следующего звонка	Пожелайте выздоровления, не стесняйтесь обсудить причины болезни, если клиент сам о них рассказывает, подскажите как услуги клуба могут поспособствовать выздоровлению и реабилитации.	
Беременность	Не удобно добираться	Не подходит расписание	Нет денег
Предложите фитнес для беременных или «заморозку» на 6 месяцев.	Определите, клуб расположен ближе к дому или к работе клиента. И расскажите о преимуществах каждого из вариантов в зависимости от ответа. Знайте все варианты проезда к вашему клубу.	Предлагайте альтернативу, используя потребности клиента. Рассказывайте примеры из жизни клуба.	Используем конкурентные преимущества с упором на потребности клиента из базы созданной ранее. «Рисуем» то, что клиент получит за эти деньги



Верьте в свой продукт.
Помните, что мы продаем
здоровье, радость, счастье,
энергию, успешность – такие
вещи бесценны!





Броско фитнес