INEFC Lleida

Gestión de bajas

Nuestra prioridad

Cada vez que un abonado NOS ABANDONA, hemos FRACASADO

La situación

Diariamente realizamos un **esfuerzo** importante por conseguir que cada mes alrededor de XX personas se hagan abonados de nuestra instalación

Horas de RRHH dedicadas

-Inversión en publicidad

-Protocolo atención primera visita

-Gastos administrativos (contrato, alta, pulsera, …)

-Regalos (camiseta, gorro)

-Etc.

La situación

La oferta de centros deportivos aumenta constantemente. Hay **más competencia**!!!

Nuestro potencial mercado tiene un número límite. Un porcentaje importante de las personas que se dan de baja de un complejo deportivo, no vuelven antes de un año a abonarse de nuevo

La situación de crisis actual es un *handicap* para la captación de nuevos abonados. El coste económico adicional de la matrícula es un obstáculo en las nuevas altas

La situación

Cuando una persona se incorpora a nuestras instalaciones, empieza a conocernos, a disfrutar de nuestras numerosas actividades y servicios, parece que ya no hay nada más que hacer y que resulta sencillo conseguir que sigan con nosotros….ERROR!!!

La clave está en el día a día. TODOS somos responsables del bienestar de nuestros clientes, de que entiendan que la instalación es necesaria en su vida, … de su fidelización

El alta no es el final sino el comienzo de una relación

La situación

Pese al trabajo diario, cada mes tenemos XX bajas

Por ello es fundamental perfeccionar nuestro "**Programa de atención de bajas**", con la finalidad principal de minimizar éstas. OBJETIVO: como máximo el **50% de las altas**

Atención **personalizada** (a todos y cada uno) de los abonados que muestran su intención de darse de baja, recordándoles lo que les aporta nuestra instalación

ESCUCHARLES

Bienestar
Salud
Longevidad
Actividad física
Amistad
Autoestima

Como atender una baja
Evitar "huidas"

Salvando objeciones

-Saber como atender una solicitud de baja
-Quién debe atenderlas
-Cómo rebatir objeciones
-Evitar la cancelación definitiva del contrato
-Cuota mantenimiento
-Atender una queja

Solicitud baja

Una de las etapas de la vida del abonado en el centro deportivo comienza cuando éste nos notifica su intención de causar baja, bien mediante la **solicitud de baja voluntaria**, o con la **devolución de recibos**

Es entonces cuando se inicia la delicada labor de conseguir que el abonado continúe con nosotros, y en el caso de baja, dejar siempre las puertas abiertas para que en un futuro no muy lejano, pueda volver de nuevo con nosotros

Solicitud baja

Las bajas por devolución de recibos serán gestionadas por el responsable del área de Administración. Un porcentaje alto de devoluciones pueden ser recuperadas con posterioridad

Las solicitudes de baja voluntarias deben ser tratadas personalmente. Para ello existe un protocolo en el que se concreta en cada momento del día qué persona será la responsable de la atención

La solicitud de baja debe de realizarse antes del día 20 del mes anterior

PRIMERO

Atención individual al abonado. El objetivo principal es conseguir un trato individualizado / personal de cada uno de nuestros clientes

Todos los abonados deberían pasar por recepción para ser atendidos y en su caso cumplimentar la ficha de baja donde constarán los motivos y, en su caso, devolver el carnet o pulsera

HOJA ATENCIÓN BAJA

SEGUNDO

Es imprescindible nuestra entrevista con el abonado en tiempo real a la solicitud de baja presentada

Escuchar al abonado, recuperar los motivos por los que acudió al centro deportivo. Cuáles eran sus intereses, necesidades y objetivos? Por qué ha tomado la decisión de no seguir apostando por dar respuesta a esas necesidades. Ha tenido algún problema? Podemos hacer algo para solucionarlo y que continué con nosotros?

Además debemos obtener información sobre posibles deficiencias que nos permitan tomar medidas para su solución y mejorar en el futuro y así evitar otras bajas

SEGUNDO

Es fundamental determinar la persona (s) que debe atender la solicitud de baja

Para ello deberíamos conocer las capacidades, predisposición y motivación de los posibles trabajadores vinculados a la atención al público

LO IDEAL:

La atención la realicen las personas más preparadas

La atención la realice la persona con amistad o con más proximidad a la persona que la solicita

TERCERO

- PRESENTARNOS y SONREIR
- MIRAR A LA CARA
- PREGUNTAR SI NO SABEMOS SU NOMBRE y UTILIZARLO
- SOLICITARLE 5 MINUTOS DE SU TIEMPO (su opinión es necesaria) Regalo
- AMBIENTE ADECUADO (invitarle a tomar un café o zumo en la sala)
- LENGUAJE NO VERBAL (expresarnos con gestos amables. Recordar técnicas utilizadas en protocolo primera atención)
- TRATAR SIEMPRE CON RESPETO y PROFESIONALIDAD
- NATURALIDAD-SOSIEGO (trato personalizado de confianza)
- CONOCER LOS MOTIVOS DE SOLICITUD BAJA
- DISCULPARNOS y DAR SOLUCIONES A SUS "PROBLEMAS" y QUEJAS
- SI NO EVITAMOS LA BAJA, ABRIR UNA PUERTA A UNA FUTURA INCORPORACIÓN O A POSIBLES CONOCIDOS
- DESPEDIDA AGRADECIÉNDOLE QUE CONTINÚE CON NOSOTROS Y DE NO CONSEGUIRLO QUEDAR A SU DISPOSICIÓN PARA QUE EN UN FUTURO CERCANO REGRESE AL CENTRO Tarjeta reserva matrícula X meses

HAY QUE INTENTAR PROFUNDIZAR PARA DESCUBRIR EL MOTIVO REAL
"Encuentra la solución al problema y tendrás al abonado"

En algún momento de la conversación puede ser conveniente apelar a UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD

Evitar la baja definitiva

Motivos:

A) Falta de tiempo
B) Cambio de domicilio
C) Salud
D) Descontento (horarios, AD, limpieza, …)
E) Desmotivación
F) Cambio de centro deportivo
H) OTRAS….

A) Falta de tiempo

Suele ser la excusa perfecta pero… hay que ver si es real

RECORDAR nuestro **AMPLIO horario**. Que abrimos todos los fines de semana y festivos y sólo cerramos 4 días al año

Preguntarle: ¿realmente no tienes ni una horita al día para dedicarte a ti? Es organizarse…a primera hora…al mediodia…a última hora…fines de semana…vente con tu pareja… Siempre podemos buscar un ratito. En lugar de venir 3 ó 4 días a la semana ven 2 días y quédate un poco más. SERA MEJOR UN DÍA QUE NINGUNO NO?? INTENTALO Y ME CUENTAS!!!! **(hacerle sentir culpable de la excusa que nos da)**

Por ejemplo, podemos ofrecerle una invitación para que venga acompañado por algún familiar / amigo y así no sea excusa la falta de tiempo que pasa con ellos "deporte en familia"

B) Cambio de domicilio

Si el motivo es real, se trata de una baja difícil de hacer que cambie de opinión, pero debemos de ponernos a su disposición por si en el futuro "vuelve a casa", que le esperaremos con las manos abiertas y por supuesto, si tiene algun amigo o familiar interesado no dude en recomendarnos que será bienvenido.

C) Salud

• Ofrecer siempre la cuota de mantenimiento. Hacerle ver que una baja definitiva es la perdida de la matrícula. Realizar el cálculo económico y mostrarle el ahorro que supone…"merece la pena que no pierda/s usted/tú los XX euros de la matrícula"

• Si se trata de una lesión debemos comentarle que normalmente las lesiones se recuperan mejor con la práctica de ejercicio físico… preséntale al coordinador técnico, o en su defecto a un entrenador personal o al fisioterapeuta

D) Descontento

Es desgraciadamente otro motivo de baja pero se puede evitar con una correcta atención y una rápida solución

Debemos hacer sentir al abonado que es único, que aquí estamos para escucharle y para intentar ayudarle en todo lo posible

Y que con su actitud, nos ayuda a mejorar, a hacer un Complejo de más calidad. Le agradecemos que nos cuente sus motivos de descontento

Siempre podemos pedirle al abonado un voto de confianza (esa segunda oportunidad) "*Confíe en nosotros este mes y verá como lo solucionamos*"

Horarios, Instructor, AD, Limpieza, Espacio, Taquillas …

Ejemplos:

Problemas de limpieza: Gracias por informarnos. Para nosotros la limpieza es fundamental y lo vamos a resolver de forma inmediata

Mal funcionamiento de algo / Mantenimiento: Tomaremos todas las medidas necesarias para solucionarlo. Estamos trabajando en ello. Le agradecemos su sugerencia para mejorar y pedirle un voto de confianza

Quiere una determinada AD a una hora concreta: Contactar con el coordinador de actividades para que se analice la viabilidad o le realice alguna propuesta alternativa

Enfado porque nunca le damos nada: Lleva 10 meses en el centro y se siente peor tratado que los nuevos abonados. Podemos ofrecerle alguna invitación, entrada piscina, un regalo de la promoción actual (bolsa, neceser, cheque regalo)

Entender que el precio es elevado: El abonado no concede suficiente valor a las prestaciones del abono. Conocer cuál es su abono. Comunicarle que llevamos X años sin subir precio. Saber cuándo suele venir, quizá le interese el Vip Matí. ¿Cuánto cuesta ir al cine? ¿Y unas cervezas o el café diario?

En resumen: Hay muchos motivos de descontento pero todo tiene una posible solución y debemos pedir una oportunidad para poder solucionarlo

E) Desmotivación

Es uno de los casos que más se dan y que se reflejan en bajas de abonados con una antigüedad en la instalación muy baja. Son abonados que han venido poco, que no han conseguido sus objetivos, no realizan AD, no han llegado a tener una rutina de entrenamiento, no les gusta nadar, no conocen a nadie…, y por lo tanto no han apreciado los beneficios de pertenecer a la familia del centro deportivo

Hay que profundizar y conocer cuál es realmente la causa de su desmotivación y encontrarle solución

¿Por qué te apuntaste al gimnasio?
Cuáles eran sus intereses y necesidades
VOLVER AL INICIO

Ejemplo:

No consigue objetivos (satisface sus necesidades): Ofrecerle la colaboración del Instructor de sala para que le elabore un programa de entrenamiento (rutina) adecuado, para que le anime y asesore a participar en clases colectivas, etc. Decirle que todo lleva su tiempo y que hay que ser constante. Señalarle la importancia de nadar

Es vago y no quiere venir solo: Darle una invitación para que venga con alguien y haga ejercicio en compañía. Ponerle en contacto con el coordinador de actividades para profundizar sobre su caso

Hay que **retrotraerse** al momento en el que tomó la decisión de abonarse al Centro deportivo para que recuerde sus intereses y necesidades (motivaciones). Debemos hacerlo sentir importante. Que su caso lo vamos tratar con la dedicación necesaria, para que vuelva a motivarse. Animarle a probar AD nuevas, presentarle a gente

F) Cambio de centro deportivo

Esto ocurre cuando el abonado no concede suficiente valor a las contraprestaciones que percibe. Pero…Ahí estamos nosotros para dársela!!

De nuevo, hay que conocer por qué se abonaron a nuestra instalación, **cuál era su necesidad y objetivo**, convencerle que si no lo ha conseguido puede todavía hacerlo, nosotros le vamos a ayudar, y esto es mucho más importante que el precio

Destacar la completas instalaciones del complejo, las nuevas inversiones, las piscinas de verano, …

No es ORO todo lo que reluce

Coste del cambio

En definitiva

Hay que sacar las ventajas emocionales. Que el abonado entienda y sienta que el ejercicio físico es un hábito de vida (como el comer), al que hay que dedicarle un mínimo de 2-3 horas a la semana

Hay que pensar en uno mismo un ratito al día

Estamos hablando de salud, bienestar, …
CALIDAD DE VIDA

SON TODO BENEFICIOS!!!

NO PODRÁN DEJAR DE VENIR!!!!!

Te mantenemos la matrícula gratuita si vuelves antes de 2 meses