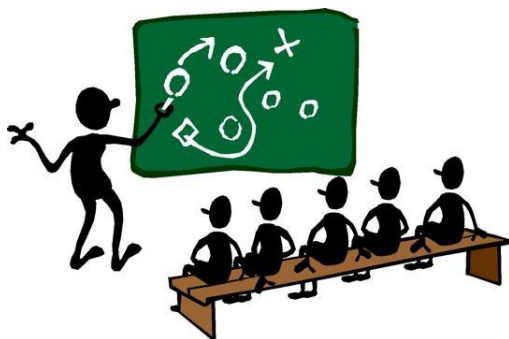




"Hacia la captafidelización de clientes"

"Mantener a los clientes contentos es la mejor defensa contra la competencia. La empresa que mantiene a sus consumidores contentos es prácticamente invencible. Sus consumidores son más leales, compran más y más a menudo. Están dispuestos a pagar más por los productos/servicios de la empresa y se mantienen firmes junto a la empresa en los periodos difíciles, dándole el tiempo necesario para adaptarse a los cambios"

Lele, M.M.; Sheth, J.N.. El cliente es la clave. Díaz de Santos. 1987



Presentación

Vicente Javaloyes 4.5

vjavaloyes@deporteyocio.eu



<http://www.deporteyocio.eu/>



<https://www.facebook.com/vicente.javaloyessanchis>



es.linkedin.com/in/vjavaloyes/



[vicente.javaloyes](https://twitter.com/vicente.javaloyes)



Destrucción de más de 12.000 empleos (16%)

Reducción facturación 18%

Cierre 700-800 instalaciones

Portugal se han perdido 30% empleados, ha caído un 19% su margen bruto, hay 100.000 clientes menos en las instalaciones deportivas, el 60% de los empresarios no tiene dinero para pagar el IVA y el 85% han bajado sus ventas. En tres años, han cerrado 200 gimnasios

Recetar deporte ahorra en farmacia



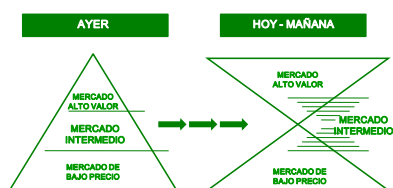


Oferta versus Precios



Lo mismo por lo mismo
Lo mismo por menos
Menos por menos
Más por lo mismo
Más por más
Más por menos

COYUNTURA EN CLAVE PRECIO



CALIDAD



Diferenciación
Especialización
Innovación
Creatividad
No Miedo al Cambio
Adaptabilidad / Flexibilidad

dejamos de valorar lo que se convierte en habitual !!!

~~RUTINA~~ *La Nueva Sport Experience*

Cuidar los pequeños detalles.
Potenciar la imagen. La MARCA



FitnessFirst *Hobbsley Cycle*

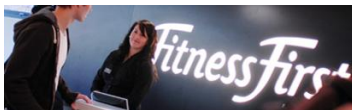
DiR



DUET SPORTS

Centros de Deporte
'accura
SPORT & WELLNESS CENTRE





435 clubs **15** countries **1.1** million members



Responsabilidad social corporativa

Creación Fundación



Holiday Gym

gracias!

Tal y como están las cosas, y con la actualidad que a diario nos rodea repleta de desgracias y malas noticias, que desde nuestra cadena iniciáramos una campaña de recogida de alimentos para Cáritas y que se respondiera como se ha respondido, merece un AGRADECIMIENTO con mayúsculas...



El Complex Baldiri Aleu amb
La Marató 3

Els dies 6,7 i 8 de desembre
PORTES OBERTES AL COMPLEX
 amb aportació voluntària destinada
 íntegrament a la Marató de TV3

ACTIVITATS GRATUÏTES:
 Running
 Festa aquàtica per nens i nenes
 Ciclo indoor
 Master ciclo 3 hores
 Circuit hidrofit
 Tonificació
 Fitness
 Piscines climatitzades
 SPA

DESCOMPTES ESPECIALS:
 -50€ en la primera mensualitat d'abonament
 Matriculació oc per tots els abonaments al Complex
 Pàdel, tennis i frontó per només 5€/hora de pista

Donatiu: 5€/persona
 La Marató de TV3 està en el programa Píxar. C. Generalitat La Ribera, C/ Diputació de Wellington 8

Sábado, 14 de Mayo, de 10:00h a 14:00h
Centro Cívico Ibalondo

La cantidad recaudada será donada íntegramente a AITZINA, grupo de trabajo local de la Asociación Española de Familias con Alzheimers, para financiar la investigación de la enfermedad y que actualmente lleva a cabo la campaña de recogida solidario de facturas de plástico. Más información en www.aizina.org y www.aife.es

Colaboran:



COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU
CLUB OUT FIT GENER 2012
 Activitat gratuïta

NATURA WALK	23
RUNNING AVANÇAT	12
WALKING AVANÇAT	16
BTT	21
DUATLON	31

Natura Walk - dimecres 18 a les 11:30h
Running - dimarts 24 a les 14:30h
BTT - dissabte 28 a les 08:30h

INFORMAT A RECEPCIÓ DE LES ACTIVITATS, CLUB OUT FIT DE CADA MES



COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU
CAMPUS ESTIU 2013

10% de descompte
 fins al 28 d'abril

Setmana A partir de 49€
 (més IVA 10%)

De 3 a 15 anys
 De 9 a 13:30

Running 10 km | Sant Boi - Platja Viladecans (Filípines)
 Mini travesia nedant de 1000 metres

15 JUNY

Entrenaments grupals i Assessorament
 Monitor i nutricional i massatge relaxant
 samarreta exclusiva

Monitors qualificats | Piscina descoberta | Tallers/manualitats
 pàdel | tennis | Excursions | balls | moltes novetats

96 630 28 38 | www.complexbaldirialeu.com



ANEM A PER LA CURSA DEL PRAT

GRATIS PER ADONATS

Entrenaments grupals i Assessorament
 Monitor i nutricional i massatge relaxant
 samarreta exclusiva

ENTRENAMENTS
 Dilluns 19h
 Dijous 14-15h
 organitza

Patrocinadors:

APUNTAT A RECEPCIÓ

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU

EL COMPLEX I COSTUMS VIATGES ET PORTEN A EMPURIABRAVA

Costums viatges

Inclou Menú típic de l'Empordà
autocar i creuer pels canals
d'Empuriabrava !!

Preu abonat 39€
estalvia't 10€
Preu original 49€

Diumenge 6 de juny

GAUDEIX D'UN DIA ESPECIAL

només 25€
per persona

SORTIDA A LA MOLINA
Autocar + Forfet + Bocata

Informa't a recepció | 93 630 28 38
PLACES LIMITADES

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU

EL COMPLEX I COSTUMS VIATGES ET PORTEN A PORT AVENTURA

Costums viatges

Preu abonat 47€
estalvia't 15€
Preu original 62€

El preu inclou l'entrada, l'autocar i el dinar dins del parc!!!
Dijous 20 de maig
Festa local de Sant Ben

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU

EL COMPLEX I COSTUMS VIATGES ET PORTEN A LES CAVES ROMAGOSA TORNÉ

Costums viatges

Preu especial abonat 35€

Inclou autocar, menú típic, sobretaula i ball !!!

Apunta't a recepció | 93 630 28 38
PLACES LIMITADES



COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU

TORNEIG "PARCHIS"

300€ en Premis

1r premi: Hotel Ametlla Mar, 1 nit, 1 habitació doble, "escapada tota & relax", pensió completa.
2n premi: Una cina romàntica per a 2 persones en Can Baldri
3r premi: Un Xac regal a l'estable Art
4r premi: 3 invitacions a les piscines d'estiu del Complex

26 MARÇ
de 9 a 14h

Partits de 4 jugadors
Duració màxima d'1 hora
Premis pels 4 finalistes
Places limitades

apunta't a recepció !!!

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU

Costums viatges

CALÇOTADA PER SINGLES !!!!
Sobretaula animada amb ball i DJ

Preu abonat 33€
estalvia't 5,5€
Preu original 38,50€

Diumenge 20 de març

El preu inclou l'autocar i el dinar al Montseny

Apunta't a recepció | 93 630 28 38
PLACES LIMITADES

Disyuntiva



Empezar a fidelizar un cliente desde antes de su captación

Identificar sus INTERESES y NECESIDADES (OBJETIVOS)

Construir un ambiente de compromiso, de pertenencia, de bienestar, de satisfacción desde el primer minuto, desde el contacto inicial

Intereses ↔ Necesidades

Pilates
Cicloindoor
Sala Fitness
Piscina
EP
Cross Training

Perder peso
Reducir stress
Autoestima
Hacer amigos
Dolores espalda



gestión

GENERAR SATISFACCIÓN

La diferencia entre odiar recursos económicos y humanos a captar o a fidelizar clientes se nos presenta todos los días en nuestros centros deportivos. Si somos sinceros, la lucha se resuelve en favor de la captación. Diseñamos estrategias de venta en las que formamos a nuestros comerciales a través de métodos profesionales y lanzamos campañas publicitarias en las que llenamos los alrededores de nuestra instalación de cartelería y ópticos con clientes inasistibles.

CAPTAFIDELIZAR

La fidelización es un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo y que requiere de un esfuerzo constante y sostenido. No se trata de un acto puntual, sino de un proceso continuo que requiere de un compromiso constante por parte de la empresa y de sus empleados. La fidelización es un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo y que requiere de un esfuerzo constante y sostenido. No se trata de un acto puntual, sino de un proceso continuo que requiere de un compromiso constante por parte de la empresa y de sus empleados.

Vicente Javaloyes

Director General de Gestión de Negocios

Errores

El 30% del fracaso en la fidelización viene de las ventas mal hechas

- Vendedor se centra en los precios en vez de en los objetivos.
- Vender periodo mínimo 3 meses (rehén). Lo ideal es COMPROMISO de trabajo en el centro para alcanzar objetivos: PROGRAMAS.
- No cobrar matrícula. Se borrará con más facilidad. Es necesario darle un alto valor (ej. Incluye prueba esfuerzo).
- Bajar los precios ante competidor. Mejor trabaja en servicio

El 15% del fracaso en la fidelización es por la mala atención de la baja

- Mirar y hablar al cliente en un modo administrativo es un error. El camino pasa por intentar que te den otra oportunidad para lograr el objetivo.
- Hacer promociones a las personas que se han ido. Cuidar a los actuales socios/abonados

Errores

El 55% del fracaso en la fidelización es no estar enfocado en los objetivos del cliente

- No tener un programa de acogida/bienvenida.
- Enfocarse en el equipamiento en vez de en las personas.
- No hablar con los clientes. Y si no puedes hablar con todos, al menos habla con los clientes desmotivados.
- Pensar que las clases colectivas estén centradas en la música y en la técnica. La diferencia de una buena y una mala clase es cuando conoces el nombre del cliente y sus objetivos y no te "largas" cuando acaba la clase sino que te quedas hablando con el cliente.

Fuente: IHRSA

¿Estás en el mundo del Fitness vendiendo a personas o estás en el mundo de las personas vendiendo Fitness?

**TENS EL NOU CARNET DEL "COMPLEX CLUB"?
VINE A RECEPCIÓ I ET FAREM
LA FOTO A L'INSTANT!!!!**

**APROFITA ELS AVANTATGES COMERCIALS DEL NOSTRE CARNET.*

**ELS NOSTRES INSTRUCTORS
I INSTRUCTORES
JA LA TENEN!!!!!!**



**COMPLEX ESPORTIU
BALDIRI ALEU**

**JA HAS FET 2 ANYS
AMB NOSALTRES?**



A partir de maig

**REGAL
2
ANYS**

Demana el teu regal
a recepció a partir
de la data de llançament

**COMPLEX ESPORTIU
BALDIRI ALEU**

**JA HAS FET 3 ANYS
AMB NOSALTRES?**



**REGAL
3
ANYS**

Demana el teu regal
a recepció

Y a su vez, hay que pensar en captar mientras fidelizamos. Proporciona beneficios a tus clientes si te ayudan a traer otros nuevos.

Los consumidores fieles actúan como prescriptores. Se estima que un cliente contento se lo comunica a diez personas de su entorno.

del 2 d'abril al 31 de maig

**VINE AMB 1 COMPANYY DE FEINA
I MARXA AMB 1 IPAD**

Si portes un company de la teva feina al **DIR**
entraràs en el sorteig d'un **iPad**[®]
Quants més en portis més possibilitats tindràs!

*Promoció vàlida del 02/04/13 al 31/05/13 per a clients amb més de dos mesos d'alta al club. L'empresa beneficiària guanyarà un màxim de 15€ de la quota mensual. El company no pot ser ascultat amb més de 100 dies de baixa. És necessari que tant el client com el company portin un d'alta fins al 31/05/13 per entrar en el sorteig. Model de la targeta: PIME 98-91 803 20000. Règim del sorteig disponible a la recepció del club i a la web: www.complexbaldiri.com

**CURSETS DE NATACIÓ
REGALS EXCLUSIUS PER LA RENOVACIÓ**

A les 100 primeres renovacions fins el 17-3-13
(aquest tiquet s'ha de validar a recepció en el moment de la inscripció)

Imprimint aquest document

1 entrada per un adult al Complex *  * Valida fins el 16 de juny	1 entrada a la piscina d'estiu *  * Valida fins el 31 d'agost	1 invitació per un amic a la festa final de curs dels CNR 
---	--	---

**COMPLEX ESPORTIU
BALDIRI ALEU**

Et treiem un mal de cap

**REGAL EXCLUSIU
PELS ABOGATS**

**Aquí tens el 1r
regal de Reis**

**entrades
piscines d'estiu
màxim 5 entrades
Complex Baldiri Aleu
GRATIS
39€**

Demana'l a recepció del 21 de desembre al 5 de gener

INFORMA'T A RECEPCIÓ



6 DE ABRIL DE 2011
DÍA MUNDIAL DE LA ACTIVIDAD FÍSICA



Y EN TOTALFIT QUEREMOS
CELEBRARLO CONTIGO!

VEN A HACER DEPORTE EL MIÉRCOLES 6 DE ABRIL Y
TRAE A UN AMIGO, GRATIS, PARA QUE PODAIS
DISFRUTAR JUNTOS DE TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES

PARA MÁS INFORMACIÓN Y CONFIRMAR
ASISTENCIA EN RECEPCIÓN

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU
Gaudeix al teu Complex del
Dia mundial de l'activitat fisica
dimecres 6 d'abril

Porta
un amic o
familiar
gratis*

L'a més repartiment
de fruita pels abonats

*Obligatori signar
l'oplet a recepció

Master Class de Bataka

COMPLEX ESPORTIU BALDIRI ALEU
MASTER DJ + SOPAR
SINGLES

Dijous 1 de desembre
2h

- Música en directe
- Efectes lluminosos
- Després de la classe...

Sopar i Festa!

Informa't a recepció

novetat
WALKING
No et quedis sense provar-la

BENEFICIS

- Millora la teva capacitat cardiovascular
- Millora la teva resistència
- Millora la teva coordinació
- Millora la força de les teves cames
- Gran consum calòric

El Sol, la Playa y Totalfit

En verano no nos abandones!!



Somos tu amigo fiel!

Agosto **25€**

Agosto + Septiembre

60€



•INFO: c/ Joan Llibre s/n 43011 Masnou
Tel: 939333308

Recomendaciones

-Aprovecha al máximo la información que tengas de tu cliente: días y horas de asistencia, tiempo de permanencia, si acude solo o acompañado, que espacios, actividades o servicios utiliza, etcétera.

-Escúchalo y conversa con él: conoce su grado de satisfacción, sus intereses y motivaciones, su estado de ánimo.

-Dirige los esfuerzos y recursos a aquellos clientes con más valor para tu empresa, en función de criterios como la antigüedad, el gasto medio que realiza, la identificación y compromiso con el centro.

-Aprovecha las herramientas que Internet pone a tu disposición, para obtener información de tus clientes y centrarte en sus necesidades.



Recomendaciones

-Diferénciate, haz cosas extraordinarias, distintas. Aprende de lo que hacen en otros sectores empresariales.

-Apóyate en tus clientes leales ya que pueden ser magníficos prescriptores de tus actividades y servicios, ayudándote en la captación de nuevos clientes.

-Gestiona adecuadamente las sugerencias y quejas de los clientes. Son un regalo.

-Trabaja intensamente la gestión de bajas.

-Llegado el momento, aprende de los clientes que se dan de baja y facilítale un futuro regreso.

-Orienta tu estrategia hacia la **Captafidelización**.



La fidelización empieza en el momento en que una persona viene a abonarse, incluso antes de convertirse en nuestro cliente



MUCHAS GRACIAS

Y A VUESTRA DISPOSICIÓN EN:

vjavaloyes@deporteyocio.eu



www.deporteyocio.eu