



Gastvrijheid genereert trouwe klanten, toch?

De tijd tikt door. De barre, maar mooie winter - met heel veel schaatsplezier - hebben we getrotseerd. De knoppen aan de bomen vertellen mij dat het voorjaar voor de deur staat en dat de zomer zich in no-time zal aanbieden. De zomer, een periode waarin wij als fitnessondernemer alle zeilen zullen moeten bijzetten om onze klanten te behouden.

Klanten vasthouden is een kwestie van persoonlijke benadering, mensen het gevoel geven dat ze ergens bij horen, gezien, gehoord en begrepen worden. Kortom 'gastvrijheid' is een belangrijk criterium voor tevreden en dus vaste klanten. Het sleutelwoord voor retentie. Nog nooit is onze tak van sport zo populair en zo geloofwaardig uit de verf gekomen als de laatste maanden. Radio, TV, krant en tijdschrift staan bol van fitness en bewegen. Gaat het over schoonheid, intelligentie, gezondheid en vitaliteit, er is slechts één advies: '30 minuten bewegen per dag', een algemeen bekende slogan anno 2009. Zelfs de populaire Sonja Bakker methode blijkt opeens niet te werken als je tijdens het diëten niet in beweging komt.

Toch klagen sommige ondernemers steen en been, omdat het vasthouden van klanten de moeilijkste discipline blijkt om een mooi sportcentrum succesvol te runnen. Hoe mooi je jouw toko inricht, hoe mooi de apparatuur, hoe uitgebreid de groepslessen en voor welke prijs je jouw diensten aanbiedt: alles staat of valt

met 'de persoonlijke benadering'. In hoeverre laat je de klant toe in jouw wereld? Al eens gemeten welke groepslessen het beste worden bezocht en waarom? Gegarandeerd dat de leukste instructeur de meeste klanten trekt. In hoeverre ben je geïnteresseerd in je klant? In hoeverre ben je geïnformeerd over je klant..?

Heeft u er al eens aan gedacht uw automatiseringsdeskundige te vragen of hij een bijdrage kan leveren, zodat u de juiste sfeer kunt creëren? Heeft u er al eens aan gedacht hoe belangrijk het kan zijn als uw trainer weet dat zijn klant in de club aanwezig is? Hoe gemakkelijk het kan zijn als u tijdig wordt gewaarschuwd dat uw klant dreigt uit te vallen? Hoeveel u op personeelskosten kunt besparen als de klant vanuit huis zijn of haar adreswijziging en of mobiele nummer zelf kan wijzigen, een reservering kan boeken, haar of zijn trainingsschema kan downloaden, dan wel de trainingresultaten kan bekijken? Kortom, door middel van een 'member portal' ook gastvrijheid in de club vanuit huis.

Bent u in zee gegaan met de juiste automatiseringspartner? Zo ja, dan zal deze u op weg kunnen helpen om uw software op de juiste manier in te zetten, zodat u en uw personeel tijd en ruimte krijgen om uw klanten op een 'gastvrije' manier te ontvangen en te begeleiden.

**Marie-Anne
Delcom**