
 **META: PROMOVER
RETENÇÃO**

Um dos principais “calcanhares de Aquiles” nas academias é a evasão

Reter os clientes significa economia e prevenção


- Economia – pois é possível recuperar uma pequena parte dos clientes que se desligaram (+/- 10%);
- Prevenção – pois com as informações colhidas, através de pesquisas e telefonemas estratégicos, é possível eliminar as imperfeições na operação, baixando o índice de perda da academia.

 **META: PROMOVER
RETENÇÃO**

Conheça o comportamento do cliente

- 50% desistem antes de 90 dias
- 33% nas primeiras 3 semanas
- 25% frequentam > 3x por semana
- 40% destes desistem antes de 01 ano
- 36% vão < 6x por mês
- 40% vão nas segundas e terças
- 15% vão nas quintas e sextas

Fonte – Rede BioRitmo (São Paulo, 2005)

 **META: PROMOVER
RETENÇÃO**

Quem são os responsáveis por atender e motivar os clientes a se manterem ativos e frequentando?

A resposta é TODOS!!!

4 GOAL FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS **ADERÊNCIA VS DIFERENCIAL**

VALORES E CONDUTAS
VANTAGEM CRIATIVA
SERVIÇOS
QUALIDADE
PREÇO

DIFERENCIAL ADERÊNCIA

4 GOAL FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS **META: PROMOVER RETENÇÃO**

PARÂMETROS

Percentual	Desempenho
1% a 6%	Ótimo
7% a 10%	Bom
11% a 14%	Regular
15% a 18%	Alerta
Acima de 19%	U.T.I.

4 GOAL FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS **COMO PROMOVER RETENÇÃO**

Características dos responsáveis pela execução do 4CARE:

- 🔗 Conhecimento de todas as atividades da academia
- 🔗 Facilidade em relacionamento com pessoas
- 🔗 Boa comunicação
- 🔗 Foco no serviço
- 🔗 Organizado

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO

ORGANIZAÇÃO

Preocupação com o Cliente Ativo:

- O cliente tem uma expectativa inicial: ambientar-se e receber suas primeiras orientações;
- Na segunda etapa, seu desejo é conhecer melhor o que faz e, de que forma, o executado poderá resultar nos objetivos almejados;
- Uma vez conquistados os primeiros resultados, a terceira etapa propõe um redirecionamento;
- Uma vez ultrapassada a barreira dos 10 meses, a academia passa a fazer parte da rotina do cliente.

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO

ORGANIZAÇÃO

Preocupação com o Cliente Ativo:

ETAPA 01	ETAPA 02	ETAPA 03	ETAPA 04
DESCOBRIMENTO	INTEGRAÇÃO	FIDELIZAÇÃO	RECOMEÇO
0 – 3 meses	3 – 6 meses	6 – 9 meses	9 – 12 meses
Fase 01: Orientação	Fase 03: Envolvimento	Fase 05: Feedback	Fase 07: Re-planejamento
Fase 02: Relacionamento	Fase 04: Re-orientação	Fase 06: Relacionamento	Fase 08: Cliente VIP
Inicial			

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO

PROPÓSITO DO 4CARE PARA O CLIENTE ATIVO

- 🔍 Monitorar frequência dos alunos e a regularidade desta
- 🔍 Monitorar o envolvimento do cliente com o serviço oferecido e proposto
- 🔍 Monitorar e checar periodicamente os detalhes dos procedimentos do atendimento

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO

ETAPA 01 - DESCOBRIMENTO (0 - 3 MESES)		Personalize o seu roteiro
Fase 01: Orientação Informação da academia <input type="checkbox"/> Orientações iniciais <input type="checkbox"/> Definição metas e objetivos <input type="checkbox"/>	Fase 02: Relacionamento inicial Integração social <input type="checkbox"/> Variar programa de atividade <input type="checkbox"/> Trazer amigo ou convidado <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
ETAPA 02 - INTEGRAÇÃO (3 - 6 MESES)		Personalize o seu roteiro
Fase 03: Envolvimento Participação atividades extras <input type="checkbox"/> Experiências educacionais <input type="checkbox"/> Desafios pessoais <input type="checkbox"/>	Fase 04: Reorientação Integração social <input type="checkbox"/> Adequação programa atividade <input type="checkbox"/> Competições <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
ETAPA 03 - FIDELIZAÇÃO (6 - 9 MESES)		Personalize o seu roteiro
Fase 05: Feedback Pesquisa informal (telefone) <input type="checkbox"/> Pesquisa escrita <input type="checkbox"/> Apreciação <input type="checkbox"/>	Fase 06: Apreciação Novos grupos sociais <input type="checkbox"/> Cliente especial <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
ETAPA 04 - CLIENTE FÁ - (9 -12 MESES OU MAIS)		Personalize o seu roteiro
Fase 07: Re-planejamento Entrevista pessoal <input type="checkbox"/> Acompanhamento necessidades <input type="checkbox"/> Atenção individualizada <input type="checkbox"/>	Fase 08: Cliente Vip Reconhecimento <input type="checkbox"/> Entendimento necessidade <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO


PROCEDIMENTOS DE ACOMPANHAMENTO 4CARE

- ☛ Efetuar as ligações e contatos;
 - Preferencialmente às 4ª, 5ª e 6ª
 - Contatos com duração média de 1'36" a 2'20"
- ☛ Preencher os formulários previamente desenvolvidos para o controle;
 - Do arquivo do dep. comercial para o técnico, e vice-versa
 - Promover follow-up para os contatos que solicitarem ou necessitarem
- ☛ Concluir mensalmente o trabalho.

4 GOAL
FOR GOAL BUSINESS SOLUTIONS

COMO PROMOVER RETENÇÃO


Cód Grupo 1 1 Problemas de saúde 2 Mudança de endereço 3 Problemas causados pela distância	Cód Grupo 2 4 Problemas financeiros 5 Mudança de emprego 6 Problemas relacionados a estudo
Cód Grupo 3 7 Falta de limpeza 8 Problemas no estacionamento 9 Falhas nas instalações	Cód Grupo 4 10 Baixa utilização dos serviços 11 Tédio 12 Desavenças com alunos e staff
Cód Grupo 5 13 Falta de motivação 14 Não gostei do atendimento técnico 15 Não obtive resultados 16 Superlotação	Cód Grupo 6 17 Não tive o que foi prometido 18 Imaginava a academia diferente 19 Outros

 **COMO PROMOVER
RETENÇÃO**

ORGANIZAÇÃO


Preocupação com a Evasão:

- ☛ Mensalmente, a academia deve avaliar os principais motivos de evasão
- ☛ Mensalmente, a academia deve buscar soluções práticas para os problemas apontados
- ☛ Mensalmente, a academia deve avaliar se as ações surtiram efeito



Algumas empresas perguntam aos clientes o que eles desejam.

As líderes de mercado sabem o que os clientes desejam antes mesmo que eles próprios descubram.



OBRIGADO!!!

christian@4goal.com.br
