

## **ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ**

*Трудно взобраться на вершину, но еще сложнее удержаться на ней. Миа Хэмм*

После того как задача номер один - *привлечение клиентов* - выполнена, необходимо *их удержать*. От этого напрямую зависит *рентабельность спортивной или физкультурно-оздоровительной организации*.

Если верить статистике, то *клиент меняет клуб в случае смены места жительства только лишь в небольшом проценте случаев*. В остальных же - это *уход к конкурентам на условия «лучшего существования»* либо из-за *недовольства сервисом*. Поэтому очень важно и целесообразно знать способы удержания своих клиентов.

### **1. Организуйте Клуб постоянных клиентов**

Возможность членства в спортивных организациях на постоянной основе - хороший метод, если вы желаете удержать своих клиентов. Членство должно обеспечивать клиенту *определенные привилегии*. Это может быть доступ к различным «закрытым» мероприятиям, *скидки, участие в специальных программах и розыгрышах призов и подарков*.

Постоянный клиент при этом должен иметь *не просто определенный набор опций, но и выгоду*.

### **2. Будьте клиентоориентированной организацией**

Для спортивной или физкультурно-оздоровительной организации это *самый верный путь для обретения постоянных клиентов*.

Клиентоориентированность предполагает *учет меняющихся запросов клиентов*. Важно им уделять внимание, разговаривать, быть открытым и с *легкостью идти на контакт*, чтобы впоследствии уметь удовлетворить запросы и оставить клиента довольным. *Довольные клиенты лояльны и, как*

*правило, менее чувствительны к ценовой политике* вашей физкультурно-оздоровительной организации.

*Создайте такую атмосферу, чтобы посетителям было интересно. Приглашайте постоянных клиентов на праздники, организованные специально для них, например, на день рождения организации.*

*Эту атмосферу очень важно поддерживать, чтобы спортивный комплекс имел успех, а клиент не захотел уйти от вас.*

### 3. Не будьте консервативными

*Используйте новые методы, создайте «изюминку», которая обеспечит уникальность спортивной организации. Например, регулярно проводите обучающий маркетинг. Этот алгоритм принципов удержания клиентов подразумевает совершенно бесплатное их обучение. Можно проводить лекции по правильному питанию, организации здорового образа жизни, устраивать различные мотивационные тренинги и освещать другие актуальные темы.*

### 4. Не скупитесь на акции

*Спортивным и физкультурно-оздоровительным организациям необходимо периодически проводить акции, чтобы процесс удержания клиентов был непрерывен. Например, приобретение нескольких карт одновременно для постоянного клиента на выгодных условиях, скидки на продление членства в клубе и т.д.*

### 5. Внедрите накопительные программы

*Это весьма лояльная программа – еще один беспроигрышный инструмент удержания клиентов. Смысл заключается в том, что клиенту выдается накопительная карта, на которой накапливаются баллы. Баллы могут начисляться за приобретение членства, его продление, за привлечение постоянным клиентом новых клиентов. Накопленные баллы можно переводить в скидки либо подарки в виде спортивных товаров и услуг. Можно создать список того, что может заинтересовать клиента и стать выгодным для самой организации.*

### 6. Обеспечьте сервис высшего уровня

Во многих спортивных организациях, по большому счету, *одинаковое оборудование*, одни и те же тренажеры, условия, квалификация тренеров. Поэтому в данном случае выгодно *выделиться* на фоне конкурентов поможет именно *сервис*.

Необходимо организовать его на высшем уровне, пусть прекрасный сервис станет *визитной карточкой* вашей организации. *Удобная раздевалка, многофункциональный душ, сауна, полотенца и тапочки* (можно на условиях аренды) - и клиент станет вашим навсегда!

#### 7. Вводите дополнительные услуги

Дополнительные услуги приносят *не только хорошую прибыль*, но и *привязывают к вам клиента*. Многие управленцы спортивных организаций *сдают в аренду территорию под магазины*, иногда даже *туристические агентства, салоны красоты, магазины спортивных товаров и одежды*. Организуйте *массажный кабинет*, установите *солярий, фитобар* - эти услуги сделают вашу спортивную организацию максимально удобной для клиента.

#### 8. Идите в ногу со временем

Мода диктует свои условия. Не миновала она и спортивную индустрию. *Если раньше в приоритете были увлечения шейпингом, аэробикой*, то сегодня огромную популярность набирают *йога*, атлетическая гимнастика. Главный секрет - успеть за модой, и тогда можно удержать своих клиентов, еще и привлечь новых. Нужно проявлять новаторство, открываясь новым идеям, а не стоять на месте.

#### 9. Любите своих клиентов

И, пожалуй, самое важное: ориентируйте деятельность своей спортивной организации так, чтобы *клиент чувствовал поддержку, собственную значимость* и получал положительные эмоции от пребывания в вашей спортивной, физкультурно-оздоровительной организации. Взамен он оплатит вам не только верностью, но и монетой.