

Geen betere klant dan een tevreden klant

De dag begon zo mooi. Een stralend zonnetje. De verwachtingen waren hoopvol. Aan de voorbij razende auto's hoor ik dat het droge wegdek heeft plaats gemaakt voor een waterig oppervlak waarbij het rubber verradert dat een nieuw seizoen zich aankondigt. De zomer is voorbij. Wat hebben we genoten.

Ik realiseer mij dat de fitnessvakdagen, tegenwoordig de Health & Fitness Benelux, weer voor de deur staan. Nog ruim 5 weken en het is alweer zover.

Een korte blik op de digitale beursvloer leert mij dat nog niet alle plaatsen vergeven zijn. Zou de crisis dan, in tegenstelling tot alle berichten, toch toegeslagen hebben in onze branche? Zou de fitnessondernemer dan toch nog een knauw krijgen? Ik denk het niet. Ondanks deze ontdekking vertrouw ik erop dat "de beurs" ook dit jaar een groot succes belooft te worden.

Zoals gezegd, ik denk dus niet dat de fitnessondernemer een knauw hoeft te krijgen. Iedereen weet inmiddels dat persoonlijke aandacht cruciaal is in het onderhouden van een relatie. Ook de relatie met uw klant dus. Als u besloten heeft een bezoek te brengen aan de beurs ben ik ervan overtuigd dat, naast de nieuwsgierigheid naar noviteiten, u zich verheugt op de contacten met collega's en vertrouwde leveranciers. Het sociale aspect met beroepsgenoten, zoals persoonlijke aandacht geven en krijgen, is immers een belangrijk onderdeel van ieder evenement. Oude bekenden ontmoeten, een beetje netwerken, toch?

Hoe belangrijk deze persoonlijke contacten voor u zijn, zo belangrijk is deze persoonlijke aandacht voor uw personeel en uw klant. Uw klant vindt het ook fijn om een beetje aandacht te krijgen. Niet alleen van uw medewerkers, maar ook van u. Uiteindelijk draait het daar toch allemaal om. Uw klant wordt niet alleen lid van uw "club" om persoonlijke doelen te bereiken maar vaak ook om "ergens bij te horen".

Om uw klant te helpen de gestelde doelen te bereiken is uw fitnessinstructeur niet alleen de bewegingsdeskundige maar bovenal het sociale contact met uw klant. Heeft u er al eens bij stil gestaan dat sommige automatiseerders daar heel gericht op inspelen? Naast een programma voor het reilen en zeilen binnen uw club worden er tools aangereikt om uw instructeur met raad en daad bij te staan. Uw instructeur wordt met recht een PersonalTrainer. Hij luistert naar de klant, test en inventariseert de reële doelstelling. Als hij het trainingstraject heeft bedacht worden de stappen automatisch uitgewerkt en zal uw instructeur, al dan niet met PDA op zak, meer tijd kunnen besteden aan de aanmoedigingen en persoonlijke aspecten. Uw klant krijgt aandacht en ziet dat de instructeur met hem is begaan. Hij is tevreden en kijkt met plezier uit naar het volgende bezoek aan uw club. Een tevreden klant is uw beste klant!

Marie-Anne
Delcom