

COLUMN

EXTRA SERVICE BETAALD OF ALS ONDERDEEL VAN SERVICE?

Sportcentra die er voor kiezen om niet af te zakken naar low budget prijzen en concept, maar toch kiezen voor doorlopend trainers in de zaal, blijven tegen de uitdaging aanlopen dat klanten de afweging blijven maken. "Hier betaal ik 50 euro, verderop maar 10 of 15 per maand. Waarom zou ik dat doen?" Als ze de vraag al stellen, dan is er al wat niet helemaal in de haak natuurlijk. Eigenlijk zou je willen dat ze van de daken roepen waarom ze juist bij je blijven sporten, maar tot die tijd is het wellicht goed om je dienstverlening eens tegen het licht te houden.

Wat zijn je USP's of USB's, wat maak jouw fitness afdeling uniek ten opzichte van die low budget clubs? Heb je je antwoord klaar als leden of geïnteresseerden deze vraag stellen? En wat als je hier nog geen adequaat antwoord op hebt? Vaak is het antwoord: "Wij hebben professionals rondlopen die toezien op veiligheid, zorgen voor doel- en behoefte gericht advies, ervoor zorgen dat je in een schone en netjes opgegruimde omgeving kan sporten en altijd klaar staan om je te woord te staan". Voor veel mensen is dit echter geheel niet van meerwaarde, althans, zo ho-

ren we vaak terug. "Ik maak geen gebruik van die trainers, ik weet al hoe te trainen".

Het is dus zeker geen overbodigheid om eens te onderzoeken, samen met de trainers, hoe de aanwezigheid van deze trainers op de fitness afdeling van grotere waarde kan worden voor meer klanten, in de plaats van alleen door die klanten die de optimale begeleiding belangrijk vinden. De trainers zijn er toch, het gaat er alleen over wat ze doen. Wellicht komen er verbeterpunten uit waarmee je meer fitness klanten een plezier doet en zo de waard beleving voor iedereen verhoogt.

Heb je hier al een super effectieve invulling voor, mail die gerust naar j.vanheel@efaa.nl, dan delen wij die weer met collegae zodat we van elkaar kunnen leren.

Maar meteen een fitness meeting plannen dus...

John van Heel
EFAA - j.vanheel@efaa.nl



**” WELLICHT KOMEN ER
VERBETERPUNTEN UIT
WAARMEE JE MEER
FITNESS KLANTEN EEN
PLEZIER DOET EN ZO DE
WAARD BELEVING VOOR
IEDEREEN VERHOOGT. “**