

8 pasos para **boutiquizar tu club**



1 Crea una cultura de cliente

- Decide si realmente quieres ser una empresa centrada en el cliente
- Analiza qué tienes que cambiar para que el cliente sea el foco de la empresa.
- Pon en marcha acciones para que todo tu equipo entienda que trabajan por y para el cliente.

2 Personas

- Explica a tu equipo qué hay que cambiar y por qué.
- Que vean qué ganan ellos con ese cambio.
- Dales formación, herramientas y pautas claras de actuación.

3 Producto

- Marca como objetivo "Ningún cliente entrenando solo".
- Crea nuevos servicios que aumenten la Calidad emocional y las Relaciones entre personas.
- Revisa los servicios actuales e incorpora un *emotional touch* en todos ellos.

4 Instalaciones

- Pon el foco en el Asesoramiento y no solo en los Procesos.
- Modifica la zona de recepción para que sea un lugar de relación y asesoramiento.
- Modifica las salas de actividad y zonas de espera para potenciar la interacción entre personas.

5 Tecnología

- Busca tecnología que te ayude a mejorar la experiencia del cliente.
- Automatiza procesos gracias a la tecnología.
- Pon recursos en el asesoramiento personalizado al cliente.

6 Relaciones

- Mide el clima laboral y pon en marcha acciones para mejorarlo.
- Implanta la metodología de los *Contactos con el cliente*.
- Fomenta las relaciones entre los clientes dentro de las actividades y servicios del club.

7 Procesos

- Selecciona los *Moments of Truth* y define procesos para todos ellos.
- Asegúrate que esos procesos incluyen la creación de emociones y relaciones.
- Crea Checklists con los comportamientos clave en cada proceso.

8 Mide la EC

- Comprueba mensualmente cada proceso desde la experiencia como cliente.
- Crea Indicadores clave (KPI's) para medir la calidad de los procesos y la satisfacción del cliente.
- Pon en marcha un plan de formación y mejora continuada de todo el equipo.

Si has completado todos los pasos... **¡enhorabuena!**
Ahora tu centro está orientado completamente a tus clientes



Si tienes cualquier duda en el proceso o necesitas que te ayudemos a implantar la experiencia del cliente en tu centro, estamos a tu disposición.

☎ +34 934 56 09 45

@ formacion@wscoconsulting.net

Si prefieres boutiquizar tu club sin preocuparte por nada, **prueba veevo, ¡te lo dan todo hecho!**

