

La millor radiografia del sector del fitness

L'Estudi WSC-PRECOR del nivell de gestió del sector del fitness a Espanya és el primer estudi d'aquesta magnitud que aprofundeix en el model de gestió dels clubs de fitness.

Les dades d'aquest estudi revelen clarament que hi ha un gran camp de millora en el nivell de gestió dels clubs i que és necessari que els directius del sector es posin a treballar en aquestes àrees de millora. Aquesta és l'única manera d'aconseguir millorar les ràtios economicofinanceres dels clubs de fitness i de fer front a l'augment de la competència i a la conjuntura econòmica actual.

El client actual té moltes opcions per ocupar el seu temps lliure i d'oci, i no sols amb activitats esportives, sinó amb altres tipus d'entreteniment. Si el sector vol atreure més clients i evitar l'alt nivell de rotació actual, cal començar per una profunda reflexió interna que tingui com a resultat canvis reals en la forma en què gestionem les nostres empreses.

En aquest estudi hem volgut entrar al detall en aspectes concrets de la gestió, ja que d'aquesta manera identificarem molt clarament els processos que cal millorar.

Agraim l'esforç de tots els clubs que han participat en l'estudi i reconeixem la seva capacitat d'autoavaluació i autocrítica. Gràcies a ells podem conèixer millor la realitat del sector del fitness al nostre país.

Fitness is Business.

Pablo Viñaspre

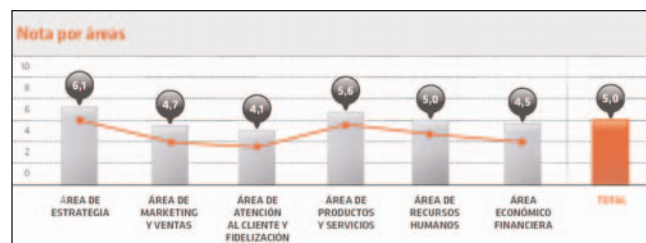
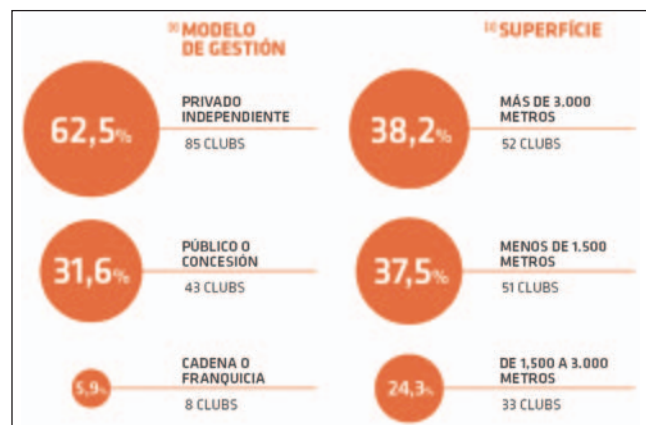
Gerent de Wellness & Sport Consulting, i col·legiat 5783

Característiques

L'estudi abasta les 6 àrees més importants de la gestió d'un club de fitness:

- Àrea d'Estratègia
- Àrea de Màrqueting i Vendes
- Àrea d'Atenció al Client i Fidelització
- Àrea de Productes i Serveis
- Àrea de Recursos Humans
- Àrea Economicofinancera

Es va dur a terme durant l'últim trimestre de 2011 i va recollir dades de 136 clubs repartits per tot el territori nacional.



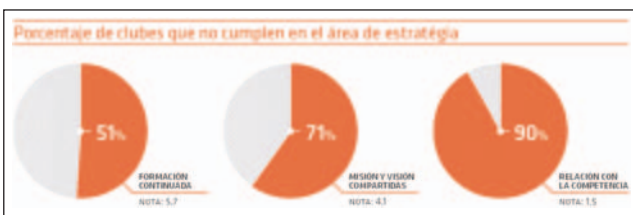
Àrea d'Estratègia

Aquesta àrea ha estat la més ben valorada pels gerents dels clubs, i això significa que la majoria s'ajusten a un alt nivell de desenvolupament en els punts que s'especifiquen.

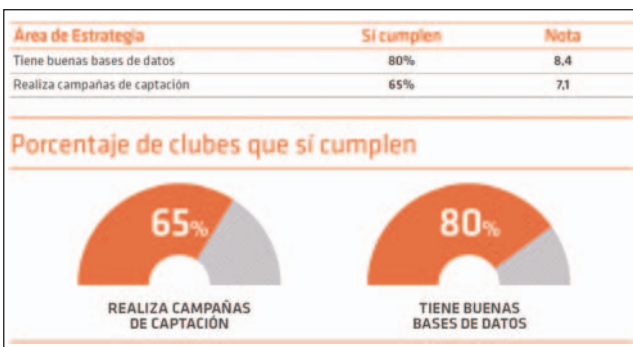
Àrea de estratègia	Sí cumplem	Nota
Conocimiento de la competencia	71%	7,6
Conocimiento del sector	68%	7,4
Marca conocida y reconocida	66%	7,2
Posicionamiento claro y definido	65%	7,1
Diferenciación de la competencia	64%	7,0
Misión Visión y Valores	63%	6,9
Definido el cliente al que se dirige	60%	6,7



PER MILLORAR



Àrea de Màrqueting i Vendes



PER MILLORAR

- Formació en vendes a tot el personal
- Treball per objectius de vendes
- Disposar de departament comercial
- Bon coneixement del producte per part del personal
- Percentatge d'èxit en vendes del 65% o superior
- Disposar d'un protocol clar de vendes
- Realitzar ofertes a empreses i col·lectius
- Oferir suficients serveis fora de quota

Àrea d'Atenció al Client i Fidelització

L'Àrea d'Atenció al Client i Fidelització és la que obté la puntuació més baixa de totes les àrees.

La poca fidelització de clients és sens dubte una de les principals debilitats del sector del fitness i actualment s'està convertint en el principal cavall de batalla, ja que la captació de

nous socis ha disminuït considerablement en la majoria de clubs. Els resultats d'aquest estudi indiquen clarament que és una àrea en què hem de millorar. Si cada club millora en cadascun dels punts analitzats anteriorment, segur que avançarem cap a una major satisfacció i fidelització dels clients.

Àrea de Atención al cliente y Fidelización	No cumplen	Nota
Tiene Plan de Formación a clientes	89%	1,7
Segmentación clientes por riesgo de baja	85%	2,1
Formación en atención al cliente	80%	3,1
Tiene un plan de fidelización	71%	3,8
Comunicación interna (newsletter)	68%	3,5
Realiza encuestas de satisfacción	67%	4,0
Protocolo de gestión de bajas	60%	4,4



Àrea de Productes i Serveis

L'Àrea de Productes i Serveis és la segona àrea més ben valorada, amb una nota d'un 5,6, malgrat que la meitat dels clubs (51%) reconeixen que han d'aplicar millores en el funcionament d'aquesta àrea.

En general, els clubs presenten una molt bona oferta de serveis i productes, la qual cosa sens dubte repercuteix en la satisfacció dels clients. De totes maneres, haurien de ser més dinàmics i innovar i provar més coses noves per sorprendre els clients i mantenir-los connectats amb el club. Hi ha clubs que estan començant a oferir activitats fora de les parets del mateix club, i estan obtenint molt bons resultats; per tant, els clubs que encara no ho han començat a fer, haurien de plantejar-s'ho seriosament. Per últim, cal donar un major toc de personalització en els serveis, i això no fa referència únicament a l'entrenament personal, sinó a tots els serveis que s'ofereixen al club.

Àrea de Recursos Humans

PER MILLORAR

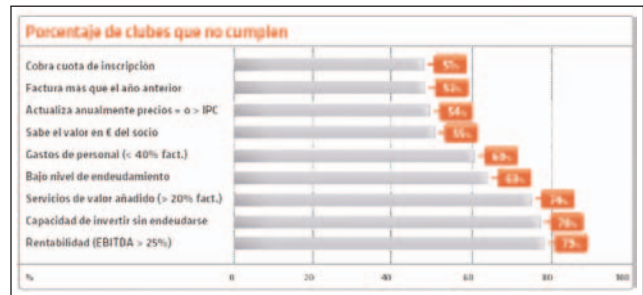
- Disposar de sistemes de retribució variable i per objectius assolits
- Disposar de recursos i d'un responsable de formació
- Trencar barreres entre departaments
- Disposar d'una cultura d'innovació
- Disposar d'un pla d'acolliment per a nous treballadors
- Fer reunions d'equip i individuals periòdicament
- Disposar de personal fix i compromès

Àrea Economicofinancera

L'Àrea Economicofinancera és, en gran part, el resultat del nivell de gestió del club. En part, perquè no podem obviar elements externs que sens dubte condicionen també el resultat de qualsevol empresa. Alguns d'aquests elements externs són la localització, accessibilitat, característiques de la

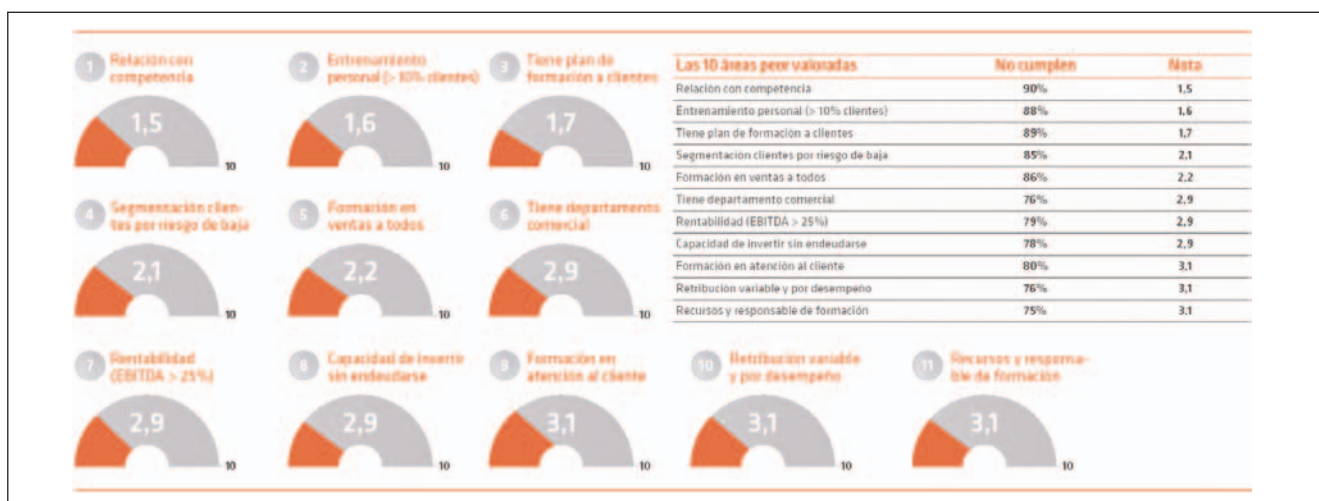
instal·lació, poder adquisitiu dels clients, etc. Quan hi ha una coherència en el model de gestió i totes les peces encaixen correctament, és molt més fàcil que una empresa obtingui bons resultats econòmics, fins i tot quan les situacions externes són adverses.

Àrea económico financiera	No cumplen	Nota
Rentabilidad (RBITDA > 25%)	79%	2,9
Capacidad de invertir sin endeudarse	78%	2,9
Servicios de valor añadido (> 20% fact.)	74%	3,2
Bajo nivel de endeudamiento	63%	4,5
Gastos de personal (< 40% fact.)	60%	4,5
Sabe el valor en € del socio	55%	4,9
Actualiza anualmente precios = o > IPC	54%	5,2
Factura más que el año anterior	52%	5,2

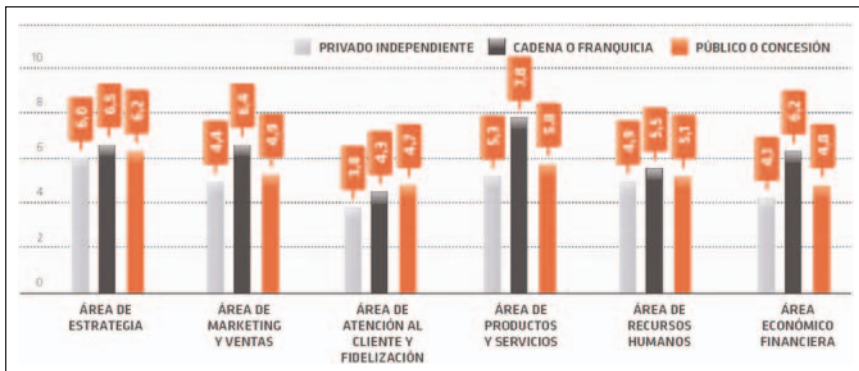


CONCLUSIONS

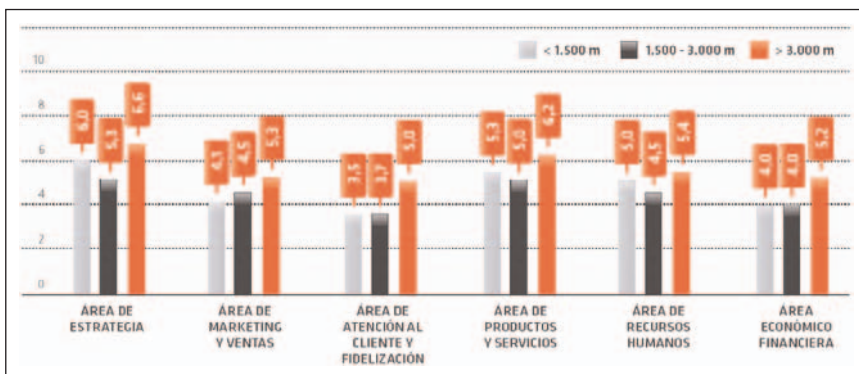
Les 10 àrees millor/pitjor valorades



Segons el model de gestió



Segons la grandària de club



Per a més informació:

Wellness & Sport Consulting (WSC)

c/ Provença, 505
08025 Barcelona
Tel. 93 456 09 45

info@wscconsulting.net
www.wscconsulting.net



Precor

Parc de Negocis Mas Blau II.
Conca de Barberà, 4-6.
08820 El Prat de Llobregat

www.precor.com
www.amersports.com



Bibliografia



Títol: Fútbol a su medida
Autor: Felipe Báez
Pàgines: 130 pàg.
Editor: Editorial INDE
Lloc i data: Barcelona, 2012

Aquest llibre del nostre company col·legiat i entrenador nacional de nivell 3 Felipe Báez, vol ser una eina pràctica i útil per a tots els implicats en la tasca d'entrenar i formar jugadors al món del futbol des de la iniciació.

Sens dubte, quan es comença sempre sorgeixen dubtes com ara: quina importància té l'aspecte del treball físic en jugadors joves? Quins són els exercicis més escaients per arribar a

assolir els objectius? Amb quin ordre cal presentar les activitats als jugadors perquè siguin efectives? Com es poden integrar de la millor manera aquestes activitats per acostar-se a la realitat del joc?

Qui vulgui trobar resposta a aquestes qüestions, ja té el seu text. Però a més, en les seves pàgines podrà seguir diverses sessions d'entrenament amb una perspectiva global i significativa perquè tant entrenadors, com preparadors físics i formadors treballin conjuntament amb un mateix objectiu. Es tracta d'un manual amb nombroses propostes pràctiques per aplicar en la iniciació del futbol base, a partir d'una sintètica base teòrica inicial a la primera part.