

Módulo 8

FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN INTERNA

1. POR QUÉ FIDELIZAR

Maximizar la retención de nuestros clientes muchas veces es algo que pasamos por alto. De hecho, incluso las empresas más grandes, tipo gimnasios comerciales, se centran en la mayoría de veces en captar más y más y más clientes bajando los precios, sin pensar en qué los clientes que ya tienen se vayan.

¿Qué ocurre?

Es tremendamente más difícil conseguir nuevos clientes que no te conocen y que por tanto no confían en ti, a qué renueven clientes que SÍ que ya te conocen, están consiguiendo RESULTADOS y ya te han comprado antes.

RESULTADOS es la palabra.

Tienes que obsesionarte en los resultados, por qué si tu cliente los consigue se va a quedar, si no, lo va a dejar, punto.

Los gimnasios comerciales, se centran en la mejor maquinaria y no tanto en ofrecer un servicio extraordinario y eso hace que los clientes se cansen por no ver que su físico mejora, al no tener en la mayoría de veces ni idea de entrenar.

Esto no tiene que ocurrirte a ti en tus asesoría, ofrece la MÁXIMA calidad, facilitando al máximo el proceso a los atletas de tu equipo.

Un TIP extra sería que si no haces videollamadas como forma de revisión y optas por un seguimiento más vía WhatsApp, grabando las correcciones con Vimeo etc. que al menos te reúnas 1 vez cada 3 meses con tus clientes para que noten que estás pendiente de ellos y eso los anime a renovar contigo.

Y por último, recuerda que si te entra 1 cliente, pero te sale 1 te quedas exactamente igual. Si te sale 1 y no te entra ninguno estás perdiendo facturación. Tú mismo.

TAREA: ¿Qué vas a hacer para fidelizar más a tus clientes haciendo que se queden más tiempo?

2. DISEÑA TU EMPRESA (NOTION)

Tal y como te he explicado en el curso, Notion es una herramienta brutal para que organices tu empresa y la gestión de tus clientes.

¿Qué apartados puedes poner?

- STAFF: si tienes a algún editor trabajando contigo, alguien encargado de tu web, de la gestión de tus redes, de la publicidad, algún entrenador que entrena a los clientes...
- PRODUCTO: donde puedes crear páginas relacionadas con ideas acerca del servicio, crear tutoriales y procesos, la página para la gestión de los clientes
- HERRAMIENTAS: aquí puedes clasificar las contraseñas, las finanzas, aplicaciones útiles que puedes utilizar para la gestión de tu empresa...
- MARKETING: dónde puedes definir el embudo de ventas a través de email, Google, redes sociales, ads...

TAREA: Revisa de nuevo el vídeo donde te explico cómo montarlo todo y móntalo tu mismo el tuyo propio adaptado a tus necesidades.

3. CONECTA GOOGLE DRIVE

Crea una Carpeta en Google drive donde crearás todas las carpetas de todos tus clientes.

En "ACCESO" pon que "todo el mundo con el link puede acceder y editar"

Adjunta el link en el apartado de gestión de clientes de tu empresa, compartido solo con tu entrenador llegado el caso

Crea las carpetas dentro de esta carpeta de cada cliente cuando empiece un nuevo cliente. Copia el link y adjúntalo al apartado correspondiente de cada cliente en su ficha.

En ese link subirás todas las rutinas, excel, dietas del cliente y las adjuntarás en embed en el apartado correspondiente.

Puedes meter dentro de la carpeta general de Google drive las plantillas de rutinas, de excel de revisión y dietas

TAREA: crea la carpeta de Google drive general y adjúntala a la sección de gestión de clientes de Notion

4. CRÉATE UNA CUENTA EN VIMEO

Para ello visita <https://vimeo.com/>

Créate una cuenta. Aquí podrás almacenar todos los vídeos que vayas creando.

Ya sea:

- Tutoriales de rutinas
- Tutoriales de dietas
- Tutoriales de ejercicios
- Procesos dentro de la empresa ...

AÑADAMOS VIMEO A LAS EXTENSIONES

1. Ahora haz clic en la “pieza de puzle” de arriba a la derecha de tu navegador de Chrome
2. Pon la flecha del ratón encima.
3. Se abrirá una pestaña que pone “extensiones”. Haz clic
4. Dale a “gestionar extensiones”
5. Ahora haz clic en las “3 rayas de arriba a la izquierda”
6. Abajo del todo haz clic en “abrir chrome web store”
7. En la pestaña “buscar” escribe “Vimeo”
8. Instala la extensión
9. Accede de nuevo a la pieza de puzle
10. Dale en la “chincheta”
11. El logo de Vimeo se te fijará arriba a la derecha de la navegación de Chrome en todo momento
12. Cuando quieras grabar lo que sea, le das clic y tienes la opción de grabar:
 - a. La pantalla
 - b. A ti mismo
 - c. La pantalla y a ti mismo a la vez, tal y como hemos hecho en este curso

TAREA: créate la cuenta en Vimeo, añade la extensión a tu navegador de Chrome y empieza a grabar tus primeros tutoriales de prueba

5. DISEÑA UNA ESTRATEGIA DE MARKETING DE REFERIDOS

Piensa cómo puedes hacer que tus propios clientes te recomienden por si solos.

Ejemplos:

1. Invitar a que te mencionen en sus historias

2. Ofrecerle 5 € por cada cliente que te traigan
3. Ofrecerle un DTO por cada cliente que te traigan
4. Acordar con gimnasios para que te recomienden a cambio de X
5. Poner papeletas en algún lugar

TAREA: Dale vueltas a esto, a ver cómo puedes hacer para que te recomienden.

Pd: Recuerda que si tus clientes mejoran el físico, el marketing se hace también por sí solo.

6. CREA TU ESCALERA DE VALOR

Durante el curso te he puesto el ejemplo de Vivedelfitness, que tenemos nuestra escalera de valor de:

- **7 pasos para vivir del fitness** (gratis)
- **Lanzadera** (paso a paso para facturar primeros 1.000 €)
- **Incubadora** (mentoría grupal con formación para convertirte en un experto en marketing digital especializado en fitness)
- **Mentorías personalizadas** (mentoría personalizada donde te acompañamos personalmente en todo el proceso de tu emprendimiento, para que consigas resultados inmediatos, acortando el camino hacia tu objetivo y ayudándote a evitar errores)
- **Agencia de Marketing digital especializada en Fitness** (nos encargamos de todo tu marketing. Básicamente todo lo que hemos visto en este curso te lo hacemos nosotros y de una forma mucho más precisa, que lo que hemos podido explicar en este curso paso a paso. Tu solo tienes que preocuparte por atender a los clientes)

TAREA: piensa cómo podrías crear tu una escalera de Valor de este estilo, de GRATIS a MÁS PREMIUM.

-

7. PRUEBA CHAT GPT

Te invitamos a que pruebes Chat GPT, una inteligencia artificial que te responde a cualquier duda que tengas sobre cualquier aspecto.

Puedes preguntarle acerca de:

- Rutinas
- Dietas

- Ejercicios
- Copys para publicidad

¡LO QUE SEA!

Si quieres probarlo, puedes hacerlo [haciendo clic aquí](#)

¡Esperamos que hayas disfrutado tanto de la formación cómo lo hemos hecho nosotros creandola! Que te sirva de mucho todo lo aprendido y que nos cuentes qué tal la experiencia. ¡Mucha suerte con tu emprendimiento!