



**5 CONSEJOS PRÁCTICOS
PARA LA GESTIÓN DE**

tu box de
CROSSFIT



Últimamente recibimos varias consultas de gestores de box de CrossFit con dudas acerca de la gestión del negocio.

Sabemos que muchos emprendedores en este ramo viene del área técnica y, al volver de repente «empresarios» enfrenta día a día nuevos desafíos buscando obtener mejores resultados.

Muchos incluso dividen su tiempo. Se dedican a gestionar el negocio (controlan clientes, empleados, finanzas, reportes, CRM). Y además siguen siendo Coaches. Y estas funciones múltiples pueden resultar muy complejas, si no se cuenta con las herramientas adecuadas.



Hay boxes que controlan el negocio de una manera muy amateur con planillas y anotaciones en papel.

Ya no hay más espacio para esos negocios en el mercado. Y cuanto más tiempo tarde el gestor en darse cuenta de eso, va a perder más tiempo y dinero!

La tecnología puede marcar toda la diferencia, para automatizar muchos procesos y dejarle al gestor mucho más tiempo libre para atender a los clientes con excelencia.

Pensando en esto es que creamos esta guía con 5 consejos prácticos para facilitar la gestión de un box de CrossFit.



1. Levá el registro de Clientes y Oportunidades de Venta de manera ordenada.

Parece algo obvio, pero este punto es descuidado por la mayoría de los gestores, que no registran los datos completos de sus clientes o potenciales clientes.

Al inscribir a un nuevo alumno o incluso a alguien que viene a probar un día de entrenamiento, en VITAL registrar información de contacto y del perfil de cada persona.



Podemos nombrar los datos básicos:

Nombre, dirección, teléfono, mail, edad, sexo, disponibilidad de horario para entrenar, etc.

Pero puede haber muchos otros datos que sean importantes para tu negocio.

Como tu negocio trabaja con personas, pensá en preguntas que pueden marcar la diferencia, no tanto en tu función de Coach, sino en la relación del box con el cliente.



Cuidá bien de tu mailing!

La captación debe ser realizada de una forma que los datos sean guardados de forma segura. Acordate que son un capital importante para tu negocio, especialmente cuando hablamos de las relaciones del negocio con el cliente! Entonces, de nada sirve recolectar toda esa información en papel, o guardarla en planillas acumulando datos en la PC que pueden borrarse o perderse fácilmente.

Intentá utilizar herramientas que te permitan guardar los datos con mucha seguridad, como el almacenamiento "en la nube". Un ejemplo son los formularios de google, o un sistema de gestión como EVO.



2. Comunicación con clientes y prospectos

Una buena estrategia de comunicación es fundamental para mantener activa y saludable la relación entre el box y los clientes. A partir del momento en que contás con los datos almacenados y organizados, resulta mucho más simple realizar un plan para establecer los mejores momentos para realizar los contactos. Es necesario realizar este plan cuidadosamente.



*Pero seguro que te estás preguntando:
Cómo voy a poder hacer todo eso? Cómo
puedo comunicarme con todos mis
clientes?*

*Podes utilizar medios de comunicación
más masivos, como páginas de Facebook o
grupos de Whatsapp, donde puedes difundir
información para varias personas al mismo*

✓	✗
<i>Crear una secuencia de momentos para mantener contacto con el cliente</i>	<i>Hablar con el cliente sólo cuando la cuota se está por vencer o está vencida</i>



Pero es fundamental crear comunicaciones personalizadas, para que cada cliente se sienta único! Y es ahí cuando aparece la AUTOMATIZACIÓN!

Sabés que existen herramientas gerenciales que pueden ayudarte en el arte de mantener una buena relación con tu cliente? Es el famoso CRM (Customer Relationship Management).

Con un buen CRM podés conocer mejor a tu cliente registrando información del tipo: dirección, sexo, edad, frecuencia de entrenamiento, resultados, etc. Entonces contás con la información necesaria para planificar estrategias de comunicación asertivas.



Las herramientas más modernas y actuales te permiten programar flujos para que los clientes y prospectos reciban contactos de forma automatizada.



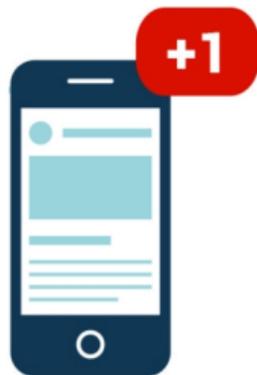
Por ejemplo, es posible programar mails o llamadas a los clientes que están por terminar un contrato, o a los que hacen varios días que no vienen a entrenar, o los que tienen el apto médico a punto de vencer. Existe la posibilidad también de enviar invitaciones a eventos o programas saludos de cumpleaños. También es posible enviar mensajes de bien venida y agradecimiento para prospectos que visitan el box por primera vez.



Y que te parece poder controlar el marcador de WOD en una pantalla en lugar de llevar las anotaciones en una pizarra a mano? Seguramente será mucho más simple poder visualizar los resultados, y los clientes tendrían otra experiencia en el box.

Otra tendencia en la gestión de CrossFit es la creciente utilización de las comunicaciones vía Smartphones. Además de ser una tendencia en la sociedad entera! Todavía no utilizas este recurso? Como la mayoría de las personas no se desconectan de su celular, es una de las mejores vías para mantener un vínculo cercano con los clientes.

Es posible enviar mensajes con avisos de cambios de horarios o vacaciones de los Coaches, felicitaciones o estímulos por los resultados de los entrenamientos, entre tantas otras posibilidades de contactos con los alumnos del box. El cliente además puede reservar su lugar en un determinado



3. Gestión financiera

Un buen control financiero es imprescindible para la buena salud de un negocio. Si tenés una gestión que falla en el control del dinero que debería ingresar o en lo que se prevé como gastos, es muy probable que tengas serios problemas de flujo de caja pronto, si es que no los tenés ya! ¿Cómo cuáles? Deudas y problemas de disponibilidad recurrentes, que podrían llevarte a cerrar el negocio en un mediano o largo plazo.

A pesar de lo que muchos gestores piensan, realizar una buena gestión financiera de un box no es una tarea muy compleja. Sólo es necesario tener en claro dos conceptos:



Flujo de Caja

Con esta herramienta es posible realizar proyecciones de las entradas y salidas de dinero, permitiendo planificar en base a la disponibilidad prevista para un momento determinado. Es un instrumento que ayuda al gestor a la hora de tomar decisiones.

Con la información del flujo de caja, es posible encontrar fácilmente datos sobre los resultados, calcular la rentabilidad o el retorno de las inversiones. Es decir, es posible saber cómo está la salud financiera del negocio.



Incumplimientos de Pago

Los pagos atrasados ataca directamente la gestión financiera del box! Es simple: si no recibís los pagos de tus clientes, no tenés cómo pagar las cuentas o los sueldos de tus colaboradores.

Para minimizar este problema, una alternativa bastante interesante es utilizar los débitos automáticos como forma habitual de cobranza. El funcionamiento es simple: registras los datos de la tarjeta con los datos de tu cliente, cada mes generas un archivo de cobranza con el monto de la cuota y los datos de la tarjeta de cada cliente, y se genera la cobranza mensual de todas las cuotas. El porcentaje de cobranzas exitosas es bastante alto por lo general. Por lo tanto, el nivel de incumplimiento baja considerablemente, y los clientes se quitan un "trámite" de encima.





Existen empresas que se dedican a realizar esta gestión, ya que el armado de los archivos de cobranza es una tarea fastidiosa, si generamos el archivo TXT de manera manual.

Actualmente hay softwares de gestión como EVO que permiten generarlo de manera automática. Entonces es una tarea muy simple, que no requiere gente especializada ni mucho tiempo de dedicación para la tarea.



4. Marketing

Muchas veces haces acciones de marketing sin saber.

Además del Marketing de tu propio Box, que ya tiene reglas y acciones estipuladas por la marca CrossFit, es fundamental que cuides de tu propio Marketing Personal. Esto significa que debes prestar atención a todo lo que hacés o decís en el ambiente profesional social o familiar, incluyendo las redes sociales.



Somos analizados todo el tiempo

Todas las experiencias diarias con productos y servicios son constantemente evaluadas. Y te aproximan o te alejan de una marca. Por ejemplo, ¿contratarías los servicios de un profesional de la actividad física que no cultive los hábitos saludables o no sea un ejemplo de motivación? Eso es exactamente lo que sucede con tus clientes!

Además del Marketing Personal es posible realizar una serie de acciones creativas para promover tu box y mejorar las relaciones con los clientes.



Ideas

A lo largo del año, puedes pensar campañas de venta para atraer más clientes. Para esto necesitas conocer bien los horarios o temporadas en el box está más vacío, para realizar acciones de promoción.

Otra estrategia puede ser crear eventos para difusión del CrossFit, de tu marca y de tu box dentro de tu barrio. Así tu trabajo será más reconocido y atraerá mucha más gente interesada.

Además promover eventos facilita la integración y la fidelización de tus alumnos. Ya que los vínculos intrínsecos personales pueden generar tanta retención como los resultados de un buen entrenamiento. Y todo esto está muy relacionado a la filosofía del CrossFit.



Recompensá a tus clientes

¿Te diste cuenta de que hay muchísimos sistemas de recompensas por ahí dando vueltas?

Líneas aéreas, supermercados, estaciones de servicio... son muchas las empresas y en áreas muy diversas. Hay una razón para esto: Estimular al cliente para que utilice los servicios y cree un vínculo con la marca. Para generar esto es que se ofrecen recompensas de lo más variadas.

Esa técnica también puede ser aplicada en boxes de CrossFit, por ejemplo bonificando al cliente de acuerdo con la frecuencia de entrenamiento, o la renovación de los planes, o los resultados alcanzados.



5 . Diferencial

Obviamente sabés que el CrossFit es una actividad física muy particular. Que aglomera alumnos extremadamente fidelizados y apasionados. CrossFit es un modo de vida!

Tal vez es por eso que hay tantos nuevos interesados que se acercan a la actividad. Pero, será que sólo con las características del entrenamiento es suficiente para mantener a tu cliente inetersado?

Y si pensamos en algo creativo para diferenciar a tu box?

*Tené tus diferenciales y sé **ÚNICO** en la vida de tu cliente. Nos referimos a que seas emprendedor y ofrezcas algo que el cliente sólo encuentre en tu negocio. Esto es muy importante porque un cliente cuyas expectativas son superadas, es mucho más fiel y siente que tu servicio vale mucho más que cualquier otro.*

Hay muchos boxes de CrossFit. Para que el tuyo tenga un diferencial real, es fundamental agregar valor a tu servicio. Un valor que el cliente perciba, que sea relevante para él.



Necesitas ponerte en el lugar de tu cliente, para conocer completamente a tu público y entender sus necesidades. Esto solo será posible si pudieras compartir tiempo con los clientes, cambiar ideas, charlar, conocerlos. Generalmente las mejores ideas de qué hacer para “conquistar” a tus clientes surgen de ellos mismos!

*Las conversaciones cercanas con los clientes son el mejor camino para encontrar ese diferencial que hará a tu box **ÚNICO!***

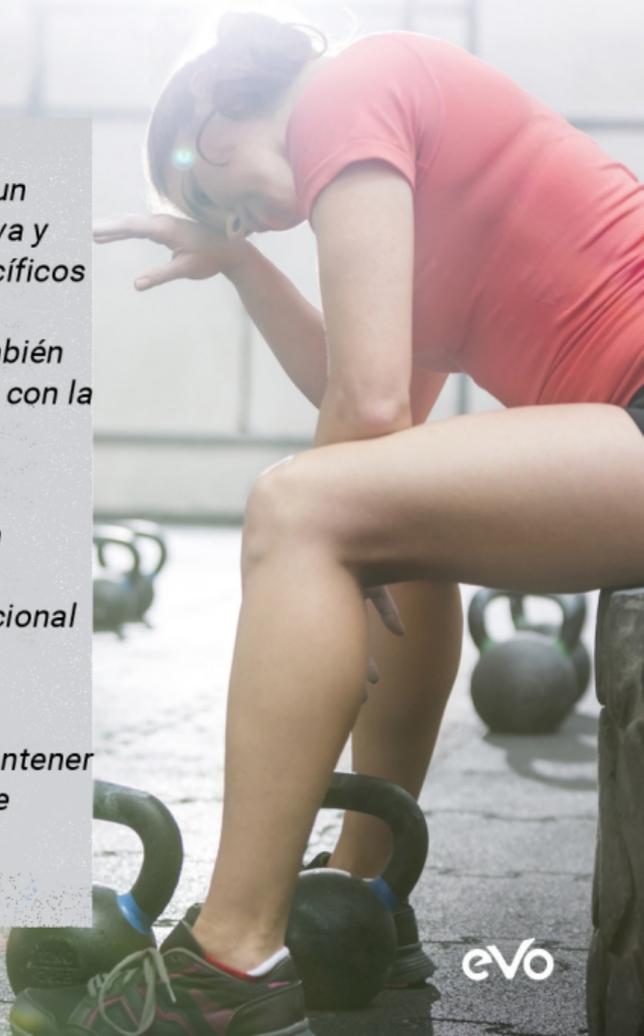


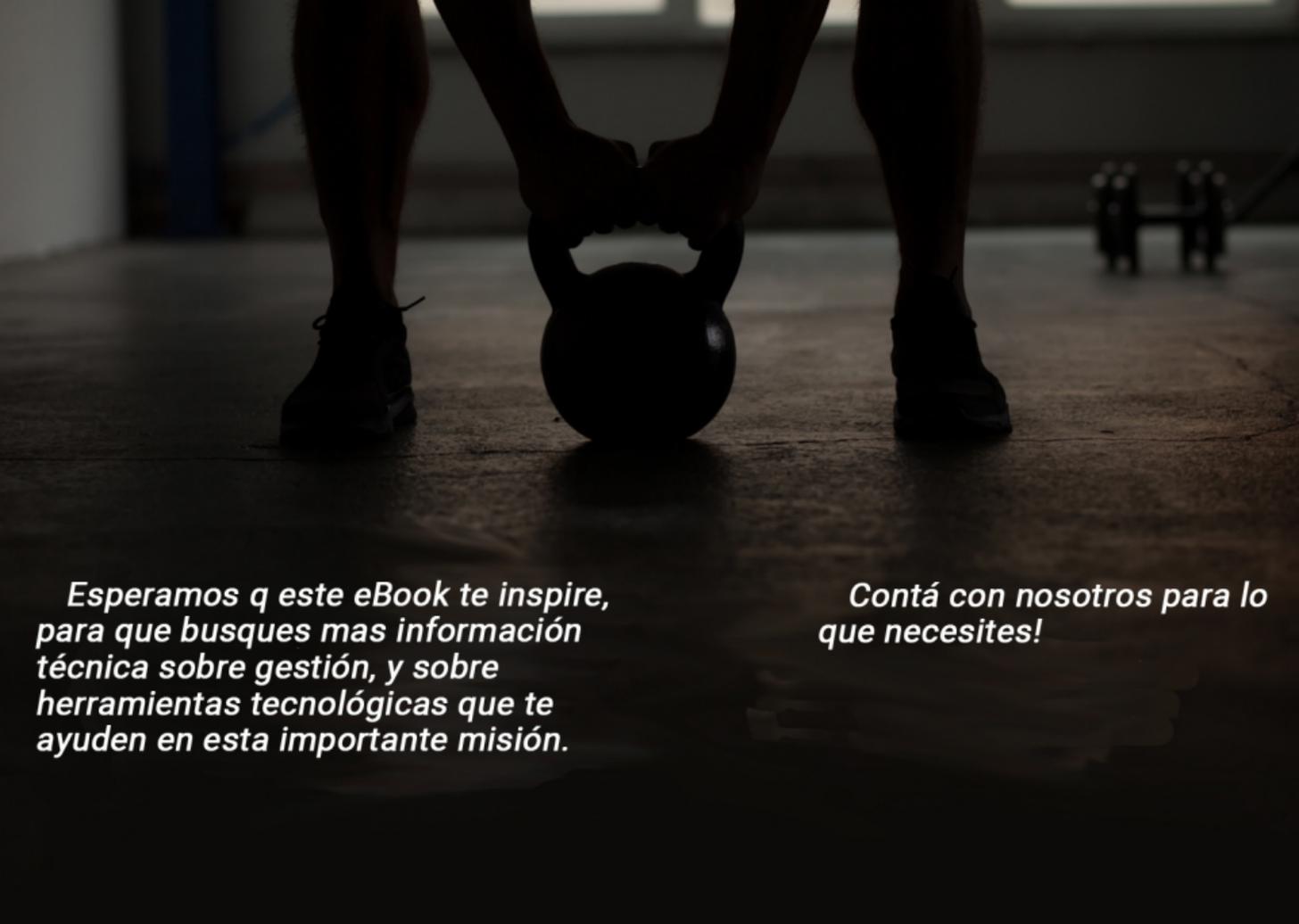
Conclusión

Gestionar un box de CrossFit puede parecer fácil en un primer momento. Pero conciliar la gestión administrativa y financiera de tu empresa requiere conocimientos específicos y herramientas apropiadas. Sin eso, todo tu trabajo y profesionalismo pueden fracasar. Lo que sabemos también es que es muy complicado conciliar la rutina del gestor con la de un Coach.

En este punto, la tecnología puede hacer mucho para facilitarte el día a día. Ayudándote a representar ese diferencial que tu box necesita, siendo organizado, funcional y muy productivo.

Realizar las estrategias de Marketing correctas, y mantener una buena relación con tus clientes son actividades que contribuyen para que tu box deje de ser una empresa principiante.





*Esperamos q este eBook te inspire,
para que busques mas información
técnica sobre gestión, y sobre
herramientas tecnológicas que te
ayuden en esta importante misión.*

*Contá con nosotros para lo
que necesites!*