

7ª Jornada Gestión Deportiva

3 Marzo 2017

Innovación y Servicio al Cliente.

Universidad Europea
Campus Villaviciosa de Odón
Auditorio Edificio B



Universidad
Europea

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



TENDENCIAS E INNOVACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE EN CENTROS DEPORTIVOS

Iván Clavel



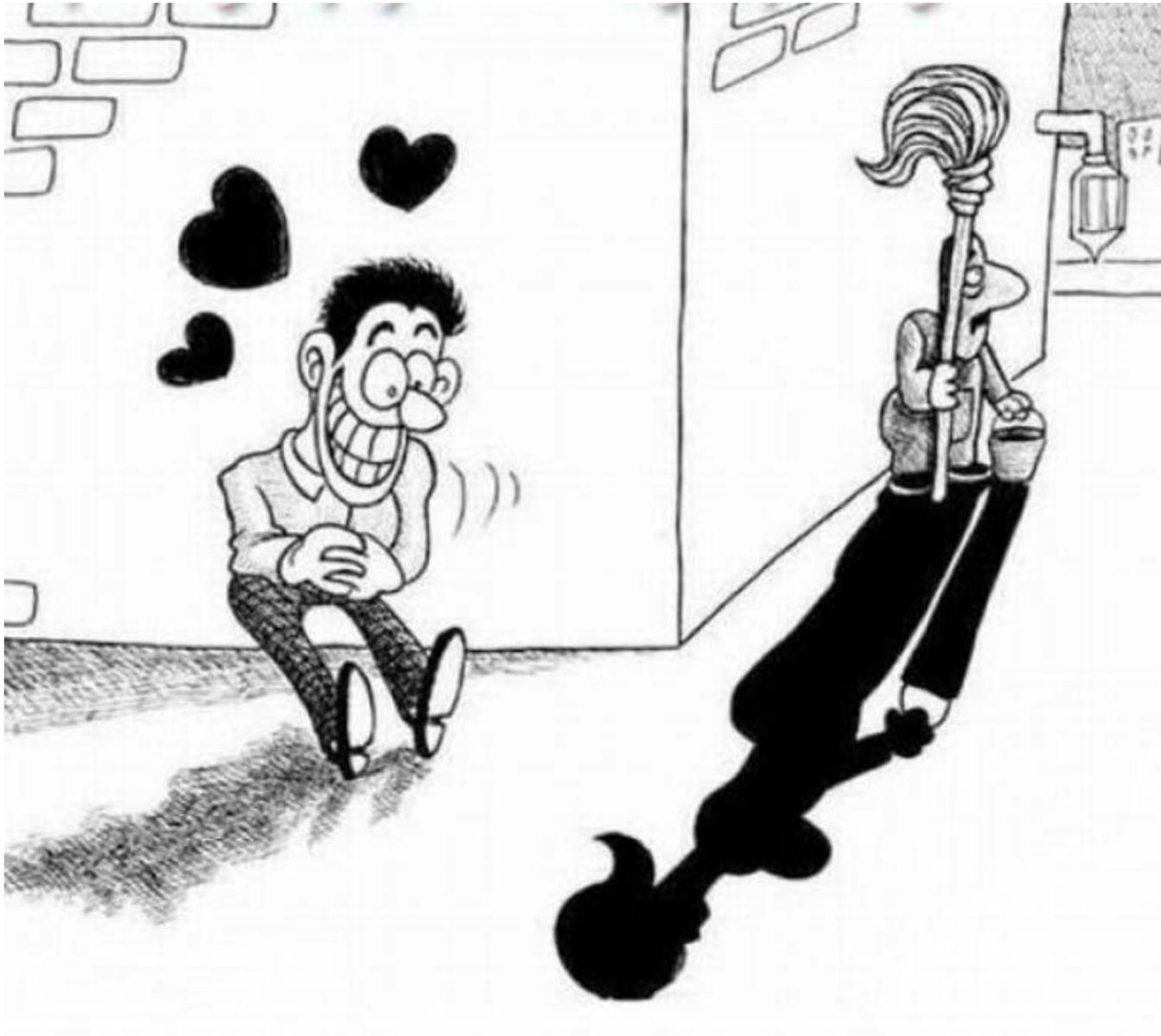
clavel.ivan@gmail.com



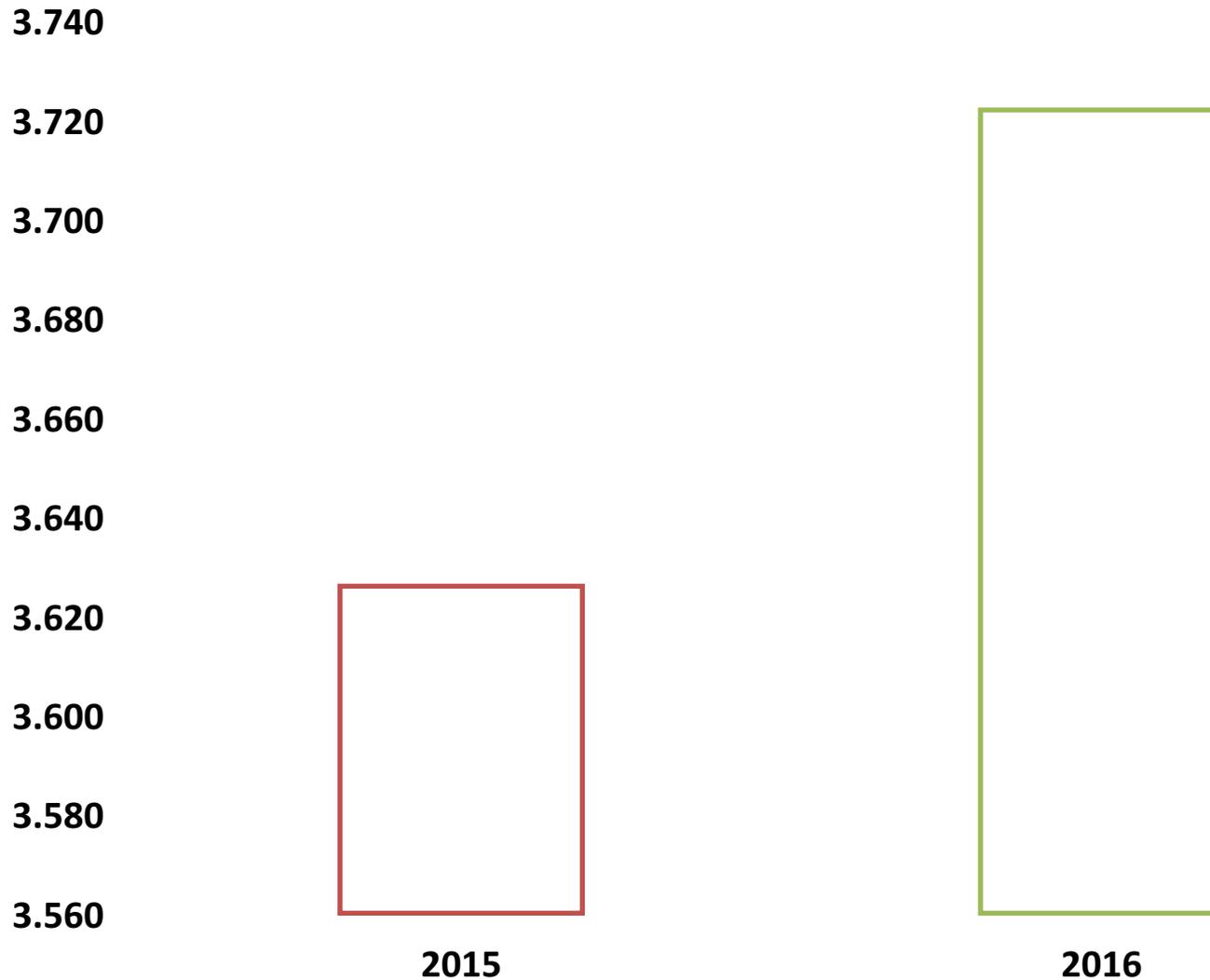
@clavelivan



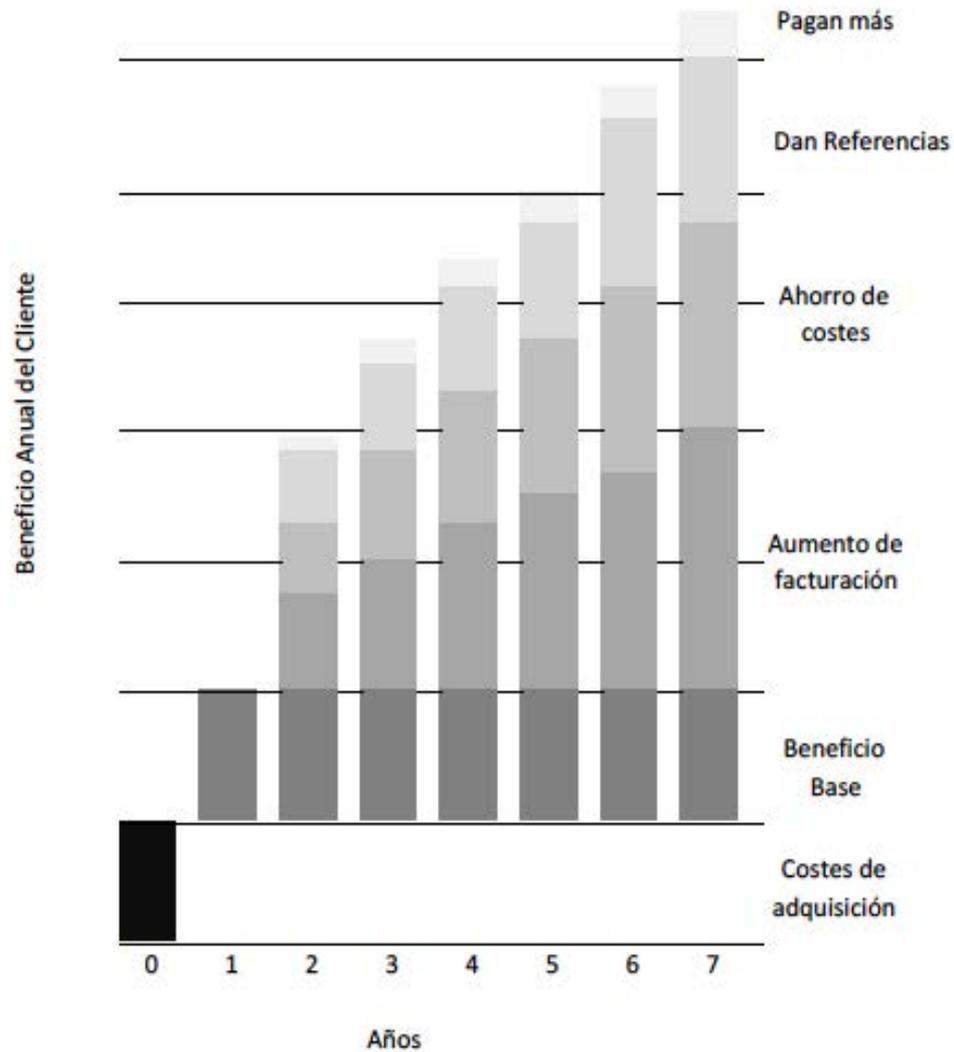




Media de abonados

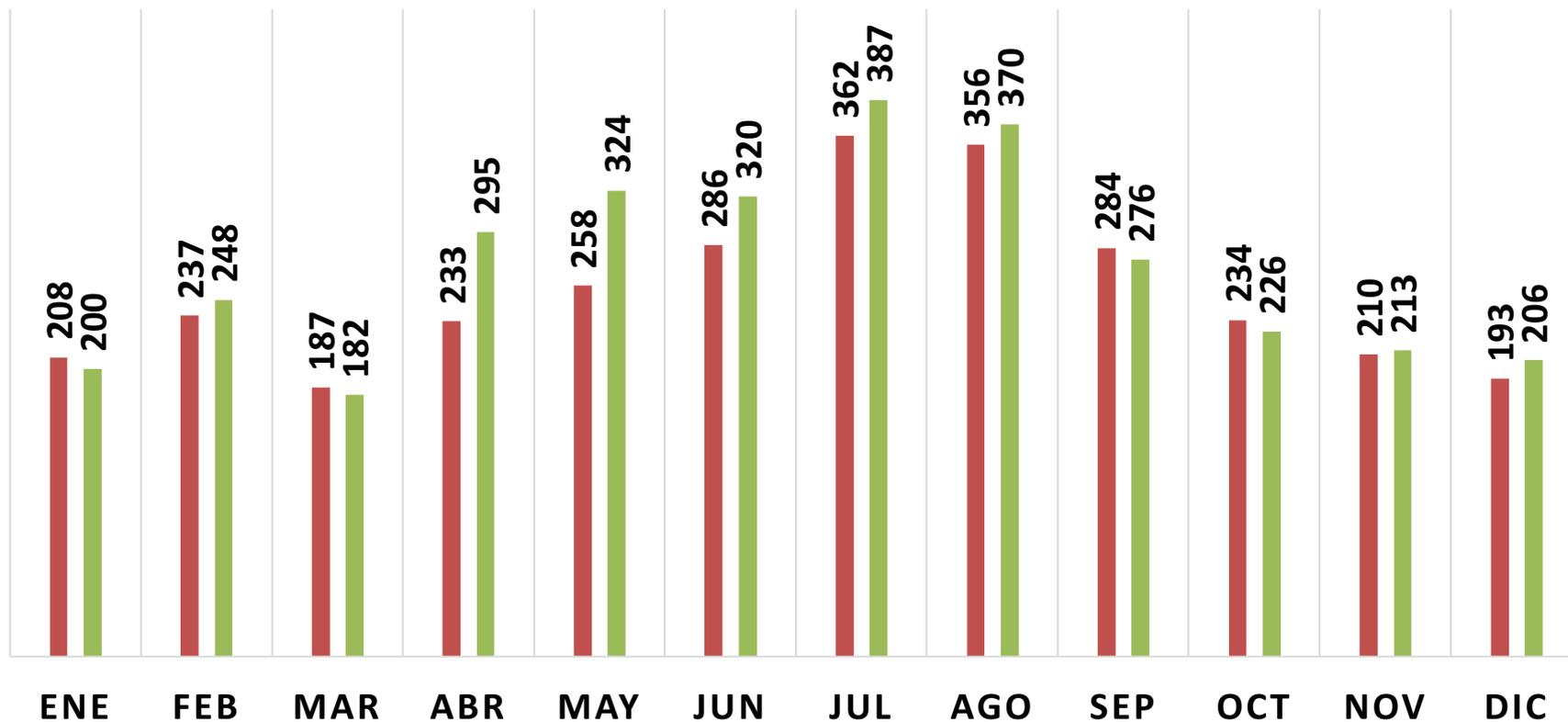


Valor del cliente

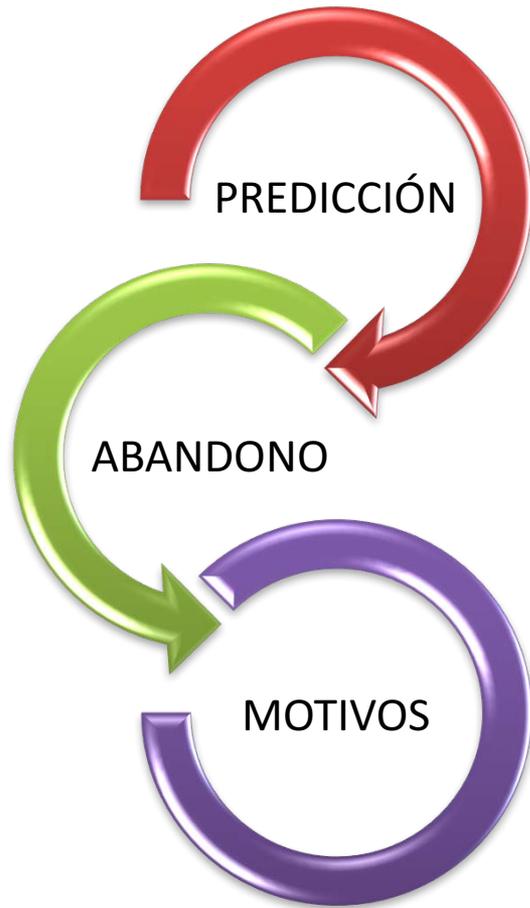


Bajas en un año

■ BAJAS 2015 ■ BAJAS 2016

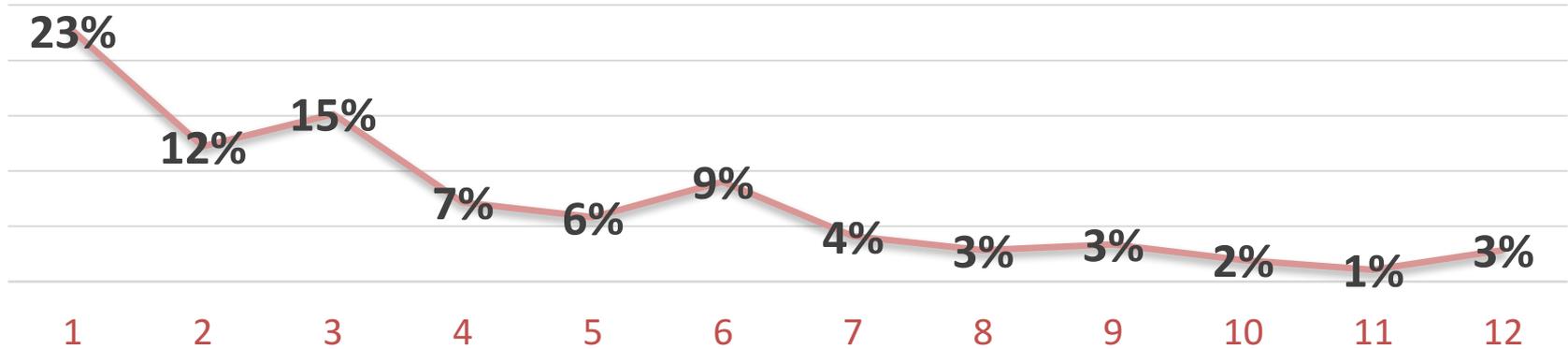


Análisis de bajas

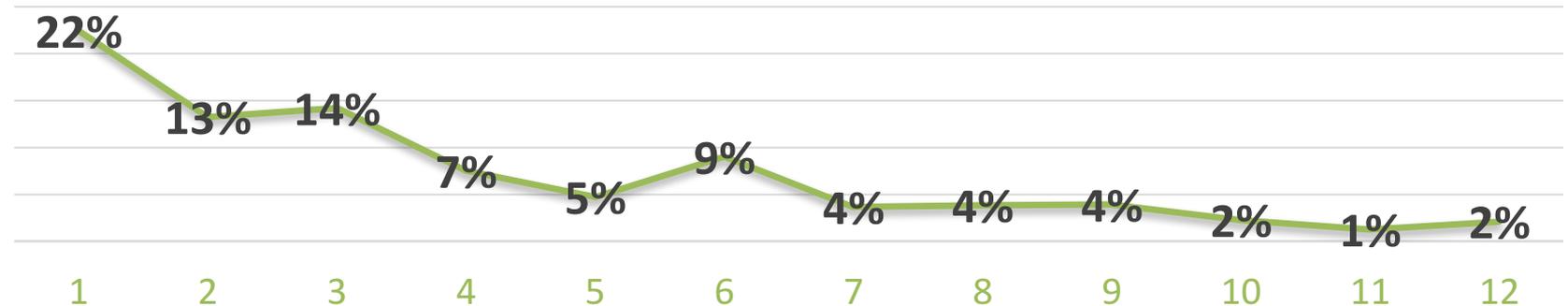


Antigüedad de las bajas

2015

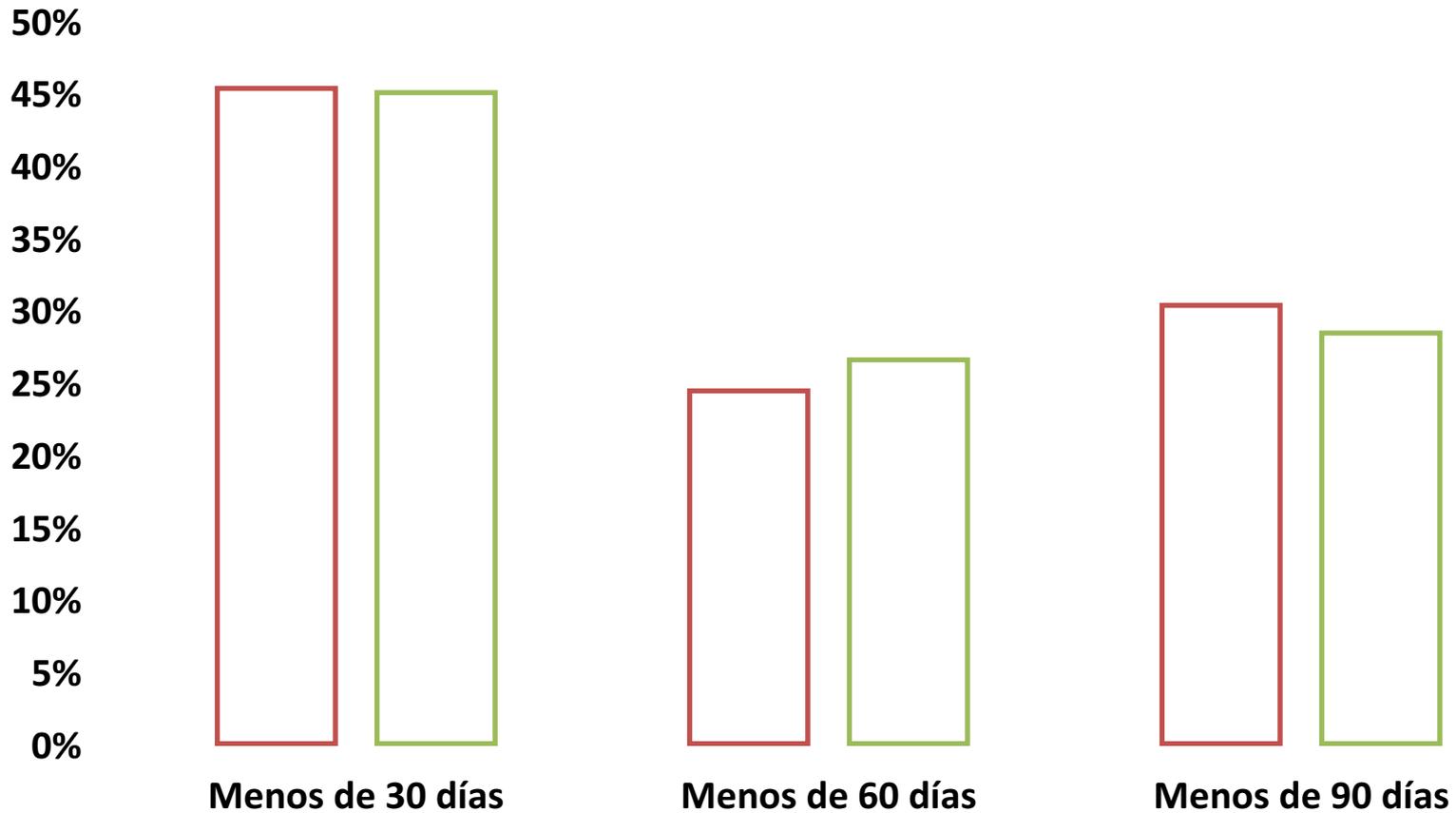


2016



Bajas - 3M

BAJAS 3M 2015 BAJAS 3M 2016





1. Empieza poco a poco



2. Fuera excusas: define un plan



3. Crea recordatorios y avisos

6 PASOS PARA CREAR HÁBITOS



4. Crea rituales



5. Controla el progreso



6. Celebra tus logros

Customer Journey Map







FIDELIDAD





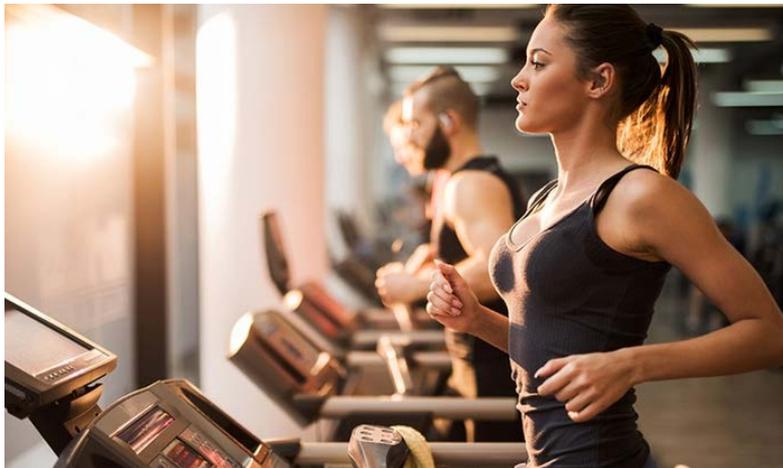
ENCUESTAS

INTENCIONES

SATISFACCIÓN

RETENCIÓN

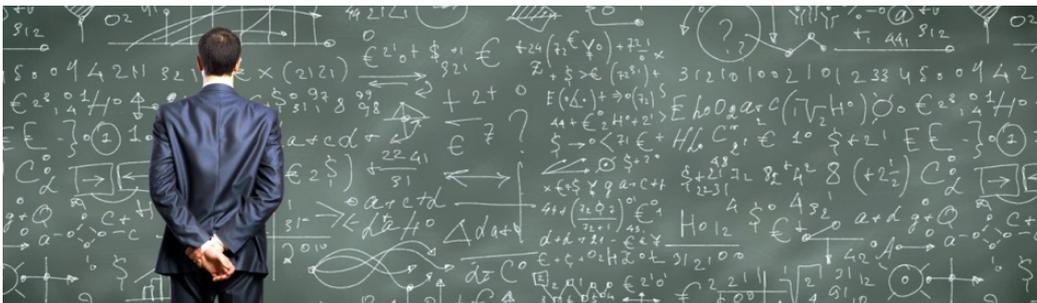




27.500 registros
3 centros deportivos



Comportamiento histórico
Control administrativo y de uso



Construcción del modelo predictivo

Comparación de modelos

	Centro 1	Centro 2	Centro 3
Ex socio	Incluido	Incluido	Incluido
Antigüedad	Incluido	Incluido	Incluido
Accesos	Incluido	Incluido	Incluido
Gasto mensual	Incluido	Incluido	Incluido
Devolución de recibos	Incluido	Incluido	Incluido



Si buscas
resultados

**DIFERE
NTES**

NO

Hagas siempre lo
mismo

TENDENCIAS E INNOVACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE EN CENTROS DEPORTIVOS

Iván Clavel



clavel.ivan@gmail.com



@clavelivan

