

Act! de ultieme fitnessstool' voor sales



act!

Hoe zorgt een van de beste fitnesscentra van Europa ervoor dat het **in topconditie blijft** als het ledenbestand voortdurend verandert?

Reebok SPORTS CLUB

De concurrentie onder fitnesscentra in Londen is moordend. Wie aan de top wil blijven, moet bij de les blijven, vooral met een **dagelijks veranderend ledenbestand** van steeds weer nieuwe bankiers en financiële experts uit de City.

Met 8000 leden, meer dan 9000 m2 ruimte en een net afgeronde verbouwing die een paar miljoen heeft gekost doet de Reebok Sports Club in Canary Wharf duidelijk iets goed.

Dit is grotendeels te danken aan sales- en marketingdirector Diane Kay en haar team, die ervoor zorgen dat er voortdurend nieuwe leden binnenlopen in een van de grootste en meest luxueuze fitnesscentra van Europa.

En volgens Diane bestaat er geen twijfel over dat Act! hier een belangrijke rol in speelt. "Elk jaar schrijven 5000 nieuwe leden zich bij ons in", zegt ze. "Zonder Act! was ons dat nooit gelukt."

Gaat het over sales, dan is Act! het antwoord.

Diane werkt inmiddels tien jaar bij de Reebok Sports Club en ze was al een fan van Act! voordat ze hier kwam werken. "Ik wist dat het de beste salessoftware ter wereld was", zegt ze, "dus het lag voor de hand dat ik het hier zou blijven gebruiken. Ik introduceerde Act! meteen vanaf het begin omdat het alles doet wat

we nodig hebben. Ik heb geen moment overwogen om iets anders te gebruiken."

Gezien het snel veranderende ledenbestand is het essentieel om aan marketing te blijven werken om ervoor te zorgen **dat de capaciteit voor 8000 leden optimaal wordt benut**. Hiervoor wordt soms gebruikgemaakt van mailings, maar de meeste communicatie tussen het fitnesscentrum en potentiële leden vindt plaats via persoonlijke telefoontjes, post en e-mail, altijd aangepast aan de omstandigheden en wensen van de individuele potentiële klant.

Maar dat betekent niet dat er iedere keer opnieuw weer veel tijd wordt besteed aan e-mails op maat. Met Act! kan het team van Diane gegevens groeperen, zodat ze een doelgroep van potentiële klanten snel en eenvoudig op het juiste moment kunnen benaderen met de juiste boodschap in de juiste vorm (via telefoon, post of e-mail).

"We gebruiken Act! om de details van elk contact bij te houden", zegt Diane. "Zo kunnen we een relatie opbouwen die zo interactief mogelijk is. Dus als iemand niet meteen lid wil worden, kunnen we deze persoon markeren als 'Kans' en een moment plannen waarop we hem of haar weer benaderen. Of we kunnen iemand helemaal uit ons bestand verwijderen."

Het salesteam van Diane groeide mee met de populariteit van het fitnesscentrum en dat betekende dat ze moesten upgraden naar de nieuwste versie van Act!. Diane maakte hierbij van de gelegenheid gebruik om **extra training te regelen bij Swiftpage**,

zodat iedereen die Act! gebruikt het systeem begrijpt en weet wat de mogelijkheden zijn.

Inmiddels zijn niet alleen alle nieuwe teamleden helemaal ingewerkt in het systeem, maar kan het fitnesscentrum bovendien voor het eerst gebruikmaken van Outlook om snel en eenvoudig **zeer gecoördineerde en gerichte e-mailcampagnes** te creëren.

Grotere fitnesscentra hebben misschien op maat gemaakte databasesystemen, maar Act! biedt Diane alle spierkracht die ze nodig heeft om de Reebok Sports Club in topconditie te houden.

“In een salesteam van zeven personen is er veel gezonde concurrentie. Act! is inmiddels onze bijbel als het gaat om het bijhouden en beheren van nieuwe leden, omdat het ons helpt om de complete salesketen vanaf het eerste contact te volgen, zodat we altijd weten wie wat heeft gedaan.

Uiteraard zou Act! niet zo goed werken als het team het niet op de juiste manier zou gebruiken, dus we verwachten dat iedereen het altijd gebruikt. Als iemand belt, e-mailt of binnenloopt en niet meteen lid wordt, vragen we naar zijn of haar gegevens... niemand ‘ontsnapt’ aan onze aandacht.

Ik heb mezelf geleerd om met Act! te werken. Maar nu er steeds meer nieuwe mensen bij komen, leek het beter om de upgrade optimaal te gebruiken, dus hebben we samen met Swiftpage een training georganiseerd zodat alle medewerkers de geweldige tools van Act! volledig begrijpen en ervan kunnen profiteren.

Het is heel eenvoudig: ‘Als je werkt volgens de procedures van Act!, behaal je resultaten. Anders niet!’”

Diane Kay

sales- en marketingdirector, Reebok Sports Club

Resultaten



Dankzij Act! ligt de Reebok Sports Club een straatlengte voor op de concurrentie. Diane weet dankzij haar ‘mystery shopping’-uitstapjes bij andere fitnesscentra dat de helft van deze centra nooit meer contact met haar opnemen. Veel centra vragen niet eens naar haar contactgegevens. Percentage potentiële klanten waarmee contact is opgenomen dankzij Act!: **100%**

Tijdbesparing doordat de salesmanager geen problemen met individuele salescijfers hoefde op te lossen: **ongeveer een halve dag per maand**

Percentage leden die nog een salestelefoontje kregen nadat ze al lid waren geworden (de grootste fout die je volgens het fitnesscentrum kunt maken): **0%**

Contact

Verenigd Koninkrijk: **0845 268 0220**
Ierland: **0766 801 364**
Australië: **39 111 0500**
Zwitserland: **043 508 2364**
Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**
Zuid-Afrika: **0105 003 672**
Frankrijk: **09 75 18 23 09**
België: **078 483 840**
Nieuw-Zeeland: **0800 775 617**

orders@swiftpage.com

www.act.com

act!