

CHECKLISTA

CZY TWÓJ KLUB MA PROBLEM Z RETENCJĄ KLIENTÓW?



Kasia Figula

Zaznacz TAK lub NIE przy każdym pytaniu:

1. Czy masz wdrożony system onboardingu nowych klientów?

TAK NIE

2. Czy każdy nowy klient otrzymuje plan działania lub jasną ścieżkę treningową?

TAK NIE

3. Czy monitorujesz obecność klientów (np. liczba wizyt w miesiącu)?

TAK NIE

4. Czy regularnie analizujesz, ilu klientów nie przedłuży współpracy/karnetów?

TAK NIE

5. Czy wiesz, po ilu tygodniach najczęściej rezygnują klienci?

TAK NIE

6. Czy Twój zespół (trenerzy/recepcja) wie, jak budować relacje z klientem?

TAK NIE

7. Czy prowadzisz regularne rozmowy/ankiety z klientami w celu poznania ich opinii?

TAK NIE

8. Czy masz system nagradzania lub utrzymywania lojalności (np. klub lojalnościowy, drobne prezenty, przypomnienia)?

TAK NIE

9. Czy masz bazę klientów nieaktywnych i podejmujesz działania reaktywacyjne?

TAK NIE

10. Czy trenerzy raportują efekty/progres klientów i dzielą się nimi z nimi?

TAK NIE

Jak interpretować wynik?

1.8–10 razy TAK: Gratulacje! Masz solidne fundamenty retencji.

2.5–7 razy TAK: Masz potencjał, ale są obszary do usprawnienia.

3.0–4 razy TAK: Twój klub może tracić sporo klientów (i pieniędzy) przez brak strategii retencyjnej.

Wskazówka:

Zacznij od 2–3 działań, które jesteś w stanie wdrożyć w najbliższym miesiącu.

Retencja to proces, który można mierzyć, optymalizować i skalować.