

3a JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES I SAPIENS

BHFITNESS



Euncet
Business
School

MATRIX

 **sap
iens**



Bona pràctica:

UNA QUEIXA ÉS UN REGAL



- OBJECTIU
- **Conèixer** el parer de les persones abonades i dels proveïdors de les instal·lacions que gestionem
- **Proposar** accions de millora en funció de les dades recollides
- **Comunicar** les accions realitzades en base als resultats obtinguts

ACCIONS

IDENTIFICACIÓ I PERFIL DE COMMUNITIES: SMALL GROUPS

Xerrades en petits grups (3 persones) de cada comunitat preguntant per que venen, perquè deixarien de venir i que troben a faltar



UNA QUEIXA ÉS UN REGAL

PERFILS COMMUNITIES

P01 El Novell / Perdut



Edat: des de 14 fins a 99 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: Sí

Esportista: No

Punt de dolor

Inseguretat, vergonya, no saber per on començar.

Vida professional

Qualsevol. Però sovint ha començat el gimnàs per recomanació o necessitat.

Vida personal

Intenta millorar hàbits, encara adaptant-se.

Com compra?

Seguint consells, vídeos o el que fa "tothom".

Per què compra?

Necessita sentir-se guiat i motivat.

Motivacions

Canvi de vida, autoestima, salut.

Objeccions

Por a equivocar-se, preu, falta de coneixement.

P02 L'Influencer / Estrella del Selfie



Edat: des de 14 fins a 35 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Sí

Punt de dolor

Manca de reconeixement, no tenir un lloc bonic per fer fotos, estancament estètic.

Vida professional

Freelance, creador de contingut, pot tenir feines amb orientació pública.

Vida personal

Molta cura de l'aparença, vida social activa (online i offline).

Com compra?

Busca estètica, tendència i recomanacions d'altres influencers.

Per què compra?

Compra serveis que millorin l'estètica (depilació, suplementació, sessions de fotos) o l'abonament més premium.

Motivacions

Reconeixement, equipament nou i modern, estètica, notorietat.

Objeccions

Espais desordenats, equipament antic o poca il·luminació.

P03 SPAAddict



Edat: des de 35 fins a 55 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: Sí

Esportista: No

Punt de dolor

Estrès, manca de temps per relaxar-se, instal·lacions brutes o massificades.

Vida professional

Executiu, professional liberal o feina amb alt estrès mental.

Vida personal

Cerca l'equilibri, li agrada la comoditat i els detalls de luxe.

Com compra?

Compra l'abonament amb accés a SPA, sessions de massatge o packs de recuperació.

Per què compra?

Per desconnectar, per cuidar-se i per la sensació de benestar exclusiu.

Motivacions

Relaxació, exclusivitat, serveis addicionals (massatges, estètica).

Objeccions

Pocs serveis premium per al preu, massificació o soroll a les zones de relaxació.

P04 Dirigides Lover



Edat: des de 25 fins a 50 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Sí

Punt de dolor

Rutines avorrides a la sala, manca d'estructura, horaris incòmodes.

Vida professional

Pot ser variada. Valora l'organització i la planificació.

Vida personal

Li agrada la disciplina de les hores fixes, la interacció amb el monitor i el grup.

Com compra?

Compra l'abonament que inclou més classes dirigides i fa seguiment dels monitors favorits.

Per què compra?

Per estructura, per motivació del monitor i per sentir-se part d'un grup.

Motivacions

Diversió, excel·lència del monitor, varietat de classes.

Objeccions

Horaris que canvien, monitors poc motivadors o classes massa massificades.

PERFILS COMMUNITIES

P05 L'amant del cardio



Edat: des de 28 fins a 50 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Si

Punt de dolor

Cues a les màquines, avoriment a la cinta, sensació de no progressar en resistència.

Vida professional

Sol ser de caràcter disciplinat. Valora l'eficiència i la rutina.

Vida personal

Li agrada la soledat, escolta música o mira sèries mentre entrena.

Com compra?

Compra l'abonament bàsic. Pot comprar complementos de nutrició esportiva.

Per què compra?

Principalment per pèrdua de pes, millora de la resistència i salut cardiovascular.

Motivacions

Seguiment de dades (Kms, calories), varietat de màquines, eficiència.

Objeccions

Manca de manteniment de les màquines, pantalles trencades, cues.

P06 El Crossfiter / Addicte al HIIT



Edat: des de 18 fins a 35 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Si

Punt de dolor

No tenir un lloc o equipament per fer el seu WOD, falta de reptes i de sensació de fatiga.

Vida professional

Pot treballar en entorns competitius, startups o educació física.

Vida personal

Té una comunitat (del Box o de running), dorm poc però intens.

Com compra?

Compra per compulsivitat després d'un WOD, impulsu per reptes i recomanacions de l'equip.

Per què compra?

Necessita rendir, tenir energia i recuperar-se millor.

Motivacions

Competència, límits, adrenalina, superar-se.

Objeccions

Regles que el frenin o que no serveixin "per donar-ho tot".

P07 El Culturista / Aesthetic



Edat: des de 18 fins a 50 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Si

Punt de dolor

No tenir pes lliure suficient, sala de peses massificada, sorolls molestos.

Vida professional

Pot tenir feines que requereixen disciplina o llibertat d'horaris.

Vida personal

Molt disciplinat amb la dieta i l'entrenament, va al gimnàs principalment sol.

Com compra?

Compra sense personal, amb l'abonament bàsic que inclou accés a la sala de peses.

Per què compra?

Per l'augment de massa muscular, estètica i força.

Motivacions

Pes lliure, màquines dures i específiques, espai personal.

Objeccions

Clients que no utilitzen bé les màquines, manca de manteniment.

P08 Aquaman



Edat: des de 30 fins a 65 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: No

Punt de dolor

Qualitat de l'aigua, horari limitat de piscina, manca d'accessoris o espai lliure.

Vida professional

Molt variada. Pot buscar exercici de baix impacte.

Vida personal

La piscina és el seu lloc de culte, on pot aïllar-se.

Com compra?

Compra l'abonament amb accés a piscina o un pack de natació (classes).

Per què compra?

Per natació pura, rehabilitació o exercici de baix impacte.

Motivacions

Qualitat de l'aigua, carrers lliures, horaris fixos.

Objeccions

Higiene qüestionable, horaris no respectats o carrers ocupats.

PERFILS COMMUNITIES

P09 Cap de Broquil Adolescent



Edat: des de 14 fins a 17 Anys

Gènere: Masculí

Dependents: Sí

Esportista: No

Punt de dolor

Pèrdua de la motivació grupal, avoriment de la rutina, sentir-se aïllat si entrena sol.

Vida professional

Compra per recomanació, sol apuntar-se amb un amic.

Com compra?

Compra per recomanació, sol apuntar-se amb un amic.

Motivacions

Sentit de pertinença, amistat, reptes entre amics, motivació compartida.

Vida personal

Molt social, la retenció depèn del seu grup d'amics.

Per què compra?

Per la motivació que li dona l'entorn social i els reptes de grup.

Objeccions

Gimnàs amb poc ambient, pocs esdeveniments, no poder entrenar amb els seus amics.

P10 El Socialitzador



Edat: des de 16 fins a 65 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: Sí

Esportista: No

Punt de dolor

Manca d'ambient, sentir-se sol, no trobar gent per parlar/compartir exercicis.

Vida professional

Pot ser comercial, networking, feines que requereixen interacció constant.

Com compra?

Compra on hi ha més gent i ambient. L'opció amb més activitats socials.

Motivacions

Amistat, comunitat, esdeveniments socials del gimnàs.

Vida personal

Utilitza el gimnàs com a extensió de la seva vida social.

Per què compra?

Fer contactes, xarxa, sentir-se part d'un lloc, divertir-se.

Objeccions

Gimnàs excessivament seriós o avorrit, clients tancats.

p11 El Tècnic / Científic del Fitness



Edat: des de 25 fins a 45 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Sí

Punt de dolor

Programes genèrics, consells sense base científica, falta de dades de progrés.

Vida professional

Enginyeria, informàtica, recerca, ciències de la salut.

Com compra?

Compra serveis amb seguiment de dades (inbody, VO2 max) o entrenament basat en l'evidència.

Motivacions

Evidència, tecnologia, seguiment del progrés amb dades objectives.

Vida personal

Li agrada analitzar-ho tot, és crític i organitzat.

Per què compra?

Optimització, dades, coneixement tècnic per millorar el rendiment.

Objeccions

Personal que dona consells sense formació, programes genèrics.

P12 El Veterà / L'Antic del Gimnàs



Edat: des de 45 fins a 75 Anys

Gènere: qualsevol

Dependents: No

Esportista: Sí

Punt de dolor

Canvis constants, sentir-se oblidat o que es prioritza als nous.

Vida professional

Estabilitat, pot ser algú ja jubilat o amb horaris molt fixos.

Com compra?

Manté l'abonament any rere any, no compra nous serveis si no ho necessita.

Motivacions

Estabilitat, reconeixement de la fidelitat, serveis personalitzats.

Vida personal

Valora la rutina i la familiaritat. Li agrada sentir-se reconegut.

Per què compra?

Per hàbit, per salut i per l'ambient conegut.

Objeccions

Sentir-se ignorat, grans pujades de preu o canvis radicals en l'ambient.

PERFILS COMMUNITIES

P13 El Zen / Espiritual 



Edat: des de 20 fins a 65 Anys
 Gènere: qualsevol
 Dependents: No
 Esportista: Sí

Punt de dolor Estrès, sorolls forts, ambients competitius o massificats, pocs espais tranquils.	
Vida professional Pot ser teràpies alternatives, benestar, feines creatives.	Vida personal Cerca la pau mental i l'equilibri, li agrada el temps per a ell.
Com compra? Compra l'abonament amb accés a classes de loga, Pilates o meditació.	Per què compra? Benestar mental, flexibilitat, desconexió de l'estrès diari.
Motivacions Tranquil·litat, ambients relaxants, classes de baix impacte.	Objeccions Pressió per rendir, sorolls externs, ambients competitius.

P14 Mercenari 



Edat: des de 18 fins a 35 Anys
 Gènere: qualsevol
 Dependents: No
 Esportista: No

Punt de dolor Preu alt, ofertes menys agressives que la competència.	
Vida professional Molt variada, compra basant-se en l'analítica cost/benefici.	Vida personal Pragmatisme, només busca el servei essencial al millor preu.
Com compra? Compra exclusivament l'opció més barata, sovint per la promoció inicial.	Per què compra? Pel preu, per l'accés bàsic a les instal·lacions.
Motivacions Estalvi, rendiment del preu, flexibilitat.	Objeccions Qualsevol augment de preu o que la competència ofereixi una opció més barata.

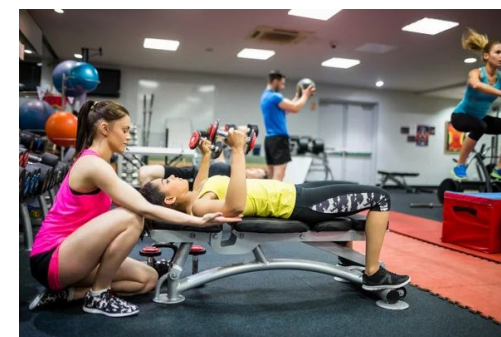


ACCIONS

ENQUESTA SATISFACCIÓ

Enquesta satisfacció global via programa de gestió
Tankuam a:

Persones abonades, cursetistes, usuaris pista i
proveïdors



UNA QUEIXA ÉS UN
REGAL





UNA QUEIXA ÉS UN REGAL

ACCIONS

FES LA CARTA ALS REIS

Bústia Reial FÍSICA I REAL on les persones poden tirar la carta als Reis d'Atles per demanar el que vulguin

UNA QUEIXA ÉS UN REGAL

ACCIONS

ESCOLLIR DEMOCRÀTICAMENT 4 BATLLES O “ESPORT LOVERS”

Eleccions presidencials on entre els candidats que es presentin s'escolliran 4 representants de fitness, aigua, act. dirigides i pista que es comprometen a copsar el sentiment de les persones usuàries 4 cops l'any i compartir-lo amb els gestors



GRÀCIES
PEL VOSTRE
TEMPS

