

Hoe goed houd je zicht op je leden?

Werkblad voor je team · Fit by Hermes

Beantwoord twaalf vragen met je team. Bespreek wie terugkomt, wie wegblijft en wat jullie doen als een lid aandacht nodig heeft.

Zo vul je de scorecard in

Geef per vraag 0 tot 5 punten voor jullie huidige werkwijze. Eindscore = $\frac{\text{totaal aantal punten}}{60} \times 100$. De uitkomst is jullie eigen inschatting, geen meting van hoeveel leden vertrekken.

0 = We weten het niet of hebben niets afgesproken

1 = Het gebeurt af en toe, als iemand eraan denkt

2 = We houden het handmatig bij, maar bespreken het niet op vaste momenten

3 = We bespreken het soms, maar niet wie het oppakt

4 = We houden het bij en hebben afgesproken wie het oppakt

5 = We houden het bij, komen in actie en bespreken het wekelijks

Bespreek deze twaalf vragen

Na de eerste les

1. Weet je hoeveel nieuwe bezoekers binnen 7-14 dagen voor een tweede les komen?

Punten: ____ / 5

2. Krijgt elke nieuwe bezoeker binnen 24 uur een persoonlijk advies voor een volgende stap?

Punten: ____ / 5

Minder vaak komen

3. Kun je zien welke vaste leden minder vaak komen dan je van hen gewend bent?

Punten: ____ / 5

4. Kun je zien wie na de laatste les nog geen volgende les heeft geboekt?

Punten: ____ / 5

5. Ga je na of iemand tijdelijk minder komt of mogelijk helemaal stopt?

Punten: ____ / 5

Wie pakt het op?

6. Is afgesproken wie contact opneemt als een lid minder vaak komt?

Punten: ____ / 5

7. Kunnen docenten makkelijk aan collega's doorgeven wat zij moeten weten om een lid te helpen?

Punten: ____ / 5

8. Houd je bij of er contact is geweest en of daarna een nieuwe boeking volgde?

Punten: ____ / 5

Op tijd contact

9. Neem je contact op bij veranderd bezoekgedrag, voordat iemand opzegt of lange tijd wegblijft?

Punten: ____ / 5

10. Stem je het contact af op de aanleiding, bijvoorbeeld één proefles zonder vervolg, minder bezoek of een langere pauze?

Punten: ____ / 5

Meer nieuwe bezoekers

11. Weet je waar het na de eerste les misloopt voordat je meer aan marketing uitgeeft?

Punten: ____ / 5

12. Weet je wat groei nu belemmert: te weinig nieuwe bezoekers, hun eerste weken, beschikbare plekken, lestijden of contact met leden?

Punten: ____ / 5

Wat zeggen je antwoorden?

0-39 - Weinig zicht op wat er gebeurt: Begin bij de bezoekers van één maand:

wie kwam terug, wie bleef weg en wat weten jullie daarover?

40-59 - Aandacht hangt af van het moment: Maak wekelijks een lijst van leden

die aandacht nodig hebben en wijs per naam iemand aan.

60-74 - Een begin, nog geen vaste werkwijze: Kies 3-5 veranderingen in

bezoekgedrag waarop jullie willen letten en spreek af wat je bij elk ervan

doet.

75-89 - Veel is al geregeld: Bekijk of die aanpak ook werkt bij verschillende

lessen, docenten, pakketten en groepen nieuwe bezoekers.

90-100 - Een vaste werkwijze: Kies met je team één stap die nog onnodig veel

werk kost en onderzoek hoe die eenvoudiger kan.