Berga Resort

CURSO DE VENTAS

nexus fitness

Daniel Oliva Torres
d.oliva@coplefc.com
658.859.579

30 de enero del 2024

Introducción

El *CLUB ESPORTIU BERGA RESORT*, es un centro de fitness ubicado dentro del complejo BERGA RESORT, en la localidad de Berga.

El Club cuenta con sala de fitness, salas de actividades dirigidas, piscina, circuito de aguas y pistas de pádel, además de vestuarios y recepción exclusiva del Centro, entre otros espacios.

Su funcionamiento es independiente al del Resort, pese a generar sinergias propias del mismo, y esta abierto a usuarios/socios externos al complejo vacacional, siendo su principal "cliente potencial".

Mediante un proceso de diagnosis y análisis llevada a cabo por *nexus fitness,* se detecta la necesidad de implantar procedimientos y manuales de venta y atención al cliente que les estandarice el proceso y les aporte incremento de socios/as e ingresos.

En el presente documento, se exponen los objetivos a desarrollar mediante el guion ad hoc redactado para este fin.

Profesorado: Daniel Oliva

Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, Máster en gestión económica de entidades Deportivas, Posgrado en Marketing Estratégico de Entidades Deportivas, Executive MBA cuenta con más de 17 experiencia laboral en el área Dirección de equipos y gestión de centros deportivos.

Apasionado del deporte, su gestión y docencia, combina su conocimiento teórico y práctico del sector impartiendo módulos formativos de marketing, ventas y gestión empresarial.

Curso de venta para recepcionistas y comerciales

Destinatarios:

- Equipo de recepción y atención al Cliente
- Equipo Comercial
- Responsables y Coordinadores de área (recomendable)
- Técnicos/as de fitness, Entrenadores Personales (recomendable)

Duración:

- 10h (2 sesiones de 5h)
- Horario: a concretar (propuesta de 9:00h a 14:00h)

Objetivos:

- Enseñar y estandarizar el proceso de venta para incrementar los ingresos.
- Desarrollar herramientas de marketing y comunicación para generar más ventas.
- Presentar e implementar indicadores, manuales y herramientas de gestión y seguimiento del equipo comercial.

Índice

1. **El mercado actual del fitness**
   - 1.1 Evolución y estado actual del fitness
   - 1.2 Conocer el producto para poder vender

2. **Marketing**
   - 2.1 ¿Qué es el marketing?
   - 2.2 Los instrumentos del marketing: Marketing Mix
   - 2.3 Segmentación y del mercado y posicionamiento de marca.

3. **Proceso y herramientas de ventas**
   - 3.1 Introducción a las técnicas de venta
   - 3.2 Proceso de venta y fases de la venta

4. **Atención (venta) telefónica y/o off line rrss**
   - 4.1 Venta/atención telefónica

5. **Comunicación off line**

6. **Ventas cruzadas**
   - 5.1 Necesidades del Cliente
   - 5.2 Todos a vender

7. **Fidelización y gestión de bajas**
   - 6.1 Recuperación de la baja
   - 6.2 Elementos y acciones de fidelización

8. **Gestión de reclamaciones y sugerencias**
   - 6.1 Canales de comunicación entre cliente y empresa
   - 6.2 Manual de atención reclamaciones/sugerencias

9. **Indicadores (KPI's) de venta y seguimiento**