

Act! ist das ultimative „Fitnessstool“ für den Vertrieb

act!

Wie schafft es eines der führenden Fitnesscenter in Europa, trotz des häufigen Mitgliederwechsels so gut in Form zu bleiben?

Reebok SPORTS CLUB

In der hart umkämpften Fitnessbranche Londons ist es nicht leicht, sich an der Spitze zu halten – vor allem, wenn die Mitglieder häufig wechseln: City-Banker und Finanzfachleute sind oft nur für kurze Zeit in der Stadt und genauso kurz währt ihre Mitgliedschaft im Fitnessstudio.

Mit 8000 Mitgliedern und einer Fläche von knapp 9300 m² macht der Reebok Sports Club im Londoner Finanzviertel Canary Wharf zweifellos etwas richtig. Noch dazu wurde vor kurzem die letzte Phase einer mehrere Millionen Pfund teuren Renovierung und Modernisierung abgeschlossen, sodass der Reebok Sports Clubs nun zu den größten und luxuriösesten Fitnesscentern in ganz Europa zählt.

Dieser Erfolg ist zu einem großen Teil auf Sales & Marketing Director Diane Kay und ihr Team zurückzuführen, die für einen konstanten Strom an neuen Mitgliedern sorgen.

Kay hegt keine Zweifel, dass Act! dabei eine bedeutende Rolle spielt: „Ohne Act! würden wir es nicht einmal annähernd schaffen, jedes Jahr 5000 neue Mitglieder zu gewinnen.“

Die Antwort auf alle Fragen im Vertrieb und Verkauf heißt Act!

Kay arbeitet seit zehn Jahren für den Reebok Sports Club, war aber bereits davor eine überzeugte Anwenderin von Act!. „Act! ist für mich die beste Vertriebssoftware der Welt“, so Kay. „Es lag daher auf der Hand, sie bei meinem Wechsel zum Reebok Sports Club auch hier einzuführen. Das habe ich gleich als Erstes gemacht, da die Software alle

Funktionen bietet, die wir brauchen. Ich dachte nie daran, eine andere Lösung in Betracht zu ziehen.“

Angesichts der ständig wechselnden Mitglieder ist es äußerst wichtig, den Überblick über die Marketingaktivitäten zu behalten. Nur so kann eine vollständige Auslastung des Fitnesscenters – mit 8000 Mitgliedern – gewährleistet werden. Dazu gehören zwar manchmal Massenmails, aber die meiste Kommunikation des Clubs erfolgt in Form persönlicher Telefonanrufe, Postsendungen und E-Mails, die auf die jeweiligen Umstände und Bedürfnisse des potentiellen Mitglieds zugeschnitten sind.

Das bedeutet allerdings nicht, dass die Marketingabteilung viel Zeit damit verbringt, für jeden einzelnen Empfänger eine maßgeschneiderte E-Mail zu verfassen. Act! ermöglicht eine schnelle und einfache Gruppierung der Daten, sodass eine bestimmte Zielgruppe zur richtigen Zeit mit der richtigen Botschaft kontaktiert werden kann – und zwar im richtigen Format: Telefonanruf, Post oder E-Mail.

„Wir protokollieren jeden Kontakt und jede Interaktion genau mit Act!“, so Kay. „So können wir Beziehungen zu Kunden aufzubauen, die auf maximale Reaktion ausgelegt sind. Wenn eine Person also derzeit nicht Mitglied werden will, können wir den Kontakt als Verkaufschance speichern und einen geeigneten Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren. Oder wir können sie ganz von der Liste nehmen.“

Mit dem wachsenden Erfolg des Fitnesscenters wuchs auch Kays Verkaufsteam und ein Upgrade auf die neueste Version von Act! war notwendig. Parallel dazu ließ die Marketingleiterin außerdem alle neuen Mitarbeiter direkt von Swiftpage einschulen. So wurde sichergestellt, dass alle Nutzer von Act! das System und seine Funktionen genau kennen.

Das Endergebnis? Die neuen Mitglieder des Verkaufsteams sind jetzt nicht nur bestens mit dem System vertraut, sondern können erstmals auch Outlook nutzen, um aufeinander abgestimmte und zielgerichtete E-Mail-Kampagnen zu erstellen – und das innerhalb kürzester Zeit und mit minimalem Aufwand.

Größere Fitnessstudiotketten verfügen oft über eigens für sie entwickelte Datenbanksysteme. Kay zieht jedoch gar keine andere Lösung als Act! in Betracht: Für die Verkaufs- und Marketingabteilung des Reebok Sports Clubs ist die Software im wahrsten Sinne des Wortes stark genug, um das Fitnesscenter optimal in Form zu halten.

„Mit nur sieben Verkaufsmitarbeitern gibt es oft ein bisschen gut gemeinte Konkurrenz im Büro. Act! ist daher unsere Bibel, wenn es darum geht, neue Mitglieder im Blick zu behalten und zu verwalten – wir können die gesamte Verkaufskette bis zum ersten Kontakt zurückverfolgen und wissen immer genau, wer was getan hat.

Natürlich würde Act! nicht so gut funktionieren, wenn meine Mitarbeiter nicht so gut mit der Software vertraut wären. Wir erwarten von jedem einzelnen, dass er sie konsequent verwendet. Sobald jemand anruft, eine E-Mail schreibt oder durch die Tür kommt, ohne gleich Mitglied zu werden, speichern wir die Kontaktdaten, damit wir später nachfassen können ... uns ‚entkommt‘ niemand.

Ich habe mir selbst beigebracht, wie man mit Act! arbeitet. Da wir aber parallel zum Act! Upgrade neue Mitarbeiter einstellten, war es sinnvoll, sie gleich von Swiftpage einschulen zu lassen. Nun sind alle Teammitglieder mit den großartigen Tools von Act! vertraut und können ihr volles Potential ausschöpfen.

Einfach ausgedrückt, wenn man dem von Act! vorgegebenen Ablauf folgt, hat man Erfolg. Wenn nicht, dann nicht!“

Diane Kay

Sales & Marketing Director, Reebok Sports Club

Welchen Wert hat Act! dem Reebok Sports Club gebracht?



Act! verschafft dem Reebok Sports Club einen Wettbewerbsvorteil. Kay weiß aus Besuchen als „Mystery-Shopper“ in anderen Fitnesscentern, dass sie von der Hälfte von ihnen später nie wieder kontaktiert wird. Viele fragen sie nicht einmal nach ihren Kontaktdaten.

Prozentsatz der Interessenten, bei denen Kay mit Hilfe von Act! nachfasst: **100%**

Zeit, die die Vertriebsleiter sparen, weil sie Probleme nicht anhand zusammenhangloser Verkaufszahlen lösen müssen: **etwa ein halber Tag pro Monat**

Prozentsatz der Mitglieder, die irrtümlich angerufen werden, nachdem sie bereits Mitglied geworden sind (was für den Club überhaupt nicht akzeptabel ist): **0%**

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich : **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!