



CLASES INTRODUCTORIAS - PROTOCOLO

Paso 1: Personal de ventas

Introducción

- Preséntate ante todos apenas lleguen, sin importar qué hora sea o cuanta gente asista.
- Confía en ti. Para ellos, tú eres el experto de Club Pilates
- Conversa con ellos, pregúntales sobre su día, su rutina y sus objetivos de entrenamiento.

Preparación

- Prepárate antes de que comience la clase:
 - Analiza al cliente:
 - ¿Han practicado Pilates antes?
 - ¿Hacen algún otro deporte o entrenamiento?
 - ¿Cuáles son sus objetivos?
 - Dependiendo del estado y capacidad del cliente actual:
 - Determina qué membresía les recomendarás luego de la clase
 - Prepárate para contestar las objeciones que puedan tener luego de la clase introductoria
 - Mencíonale los detalles importantes al instructor

Paso 2: Instructores

La clase introductoria

- Prepárate antes de que comience la clase:
 - Pregúntale al cliente si han practicado Pilates previamente y si conocen el equipamiento
 - Sí → Ayúdales a elegir accesorios y un reformer
 - No → Muéstrales los equipos y hazles un tutorial
 - Pregúntales si tienen lesiones
 - Sí → Ajusta la configuración del reformer, pídeles que te digan si algo duele durante los ejercicios
 - No → Ajusta la configuración del reformer, recuérdales que estas mismas se pueden cambiar y que los movimientos se pueden modificar
- Menciona al menos 3 beneficios en cada clase
 - Mejor respiración
 - Mejor postura
 - Alivia dolores
 - Mejora tus actividades diarias
 - El complemento perfecto para otros entrenamientos
- Relaciona el Pilates con su día a día
 - ¿En qué los ayudará practicar Pilates?
 - ¡Haz que se queden deseando más!
- Ten un gran final
 - Felicítalos por el último ejercicio que realizaron, se sentirán bien
 - Termina la clase con un ejercicio que no podrán hacer por su cuenta

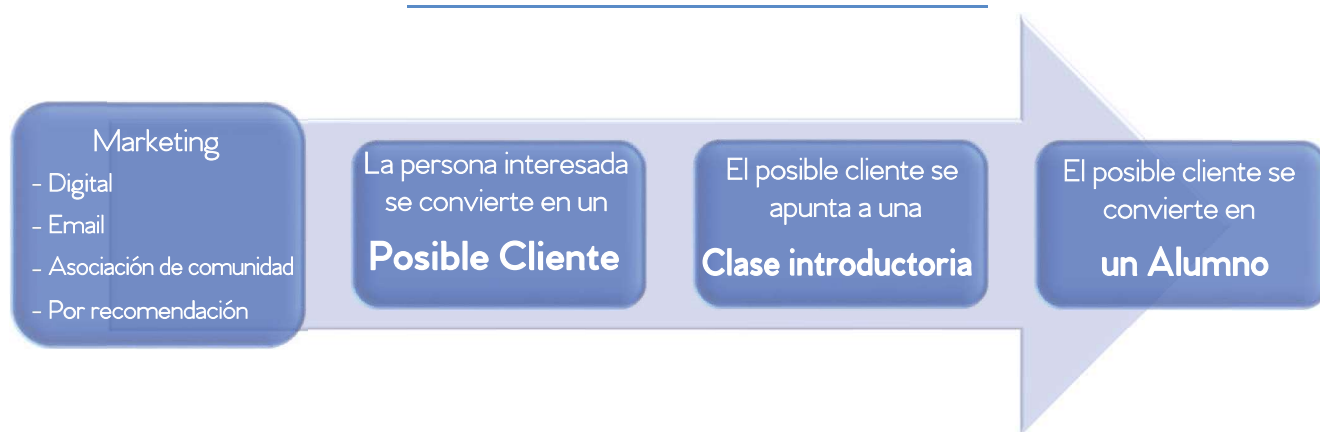


Paso 3: Personal de ventas

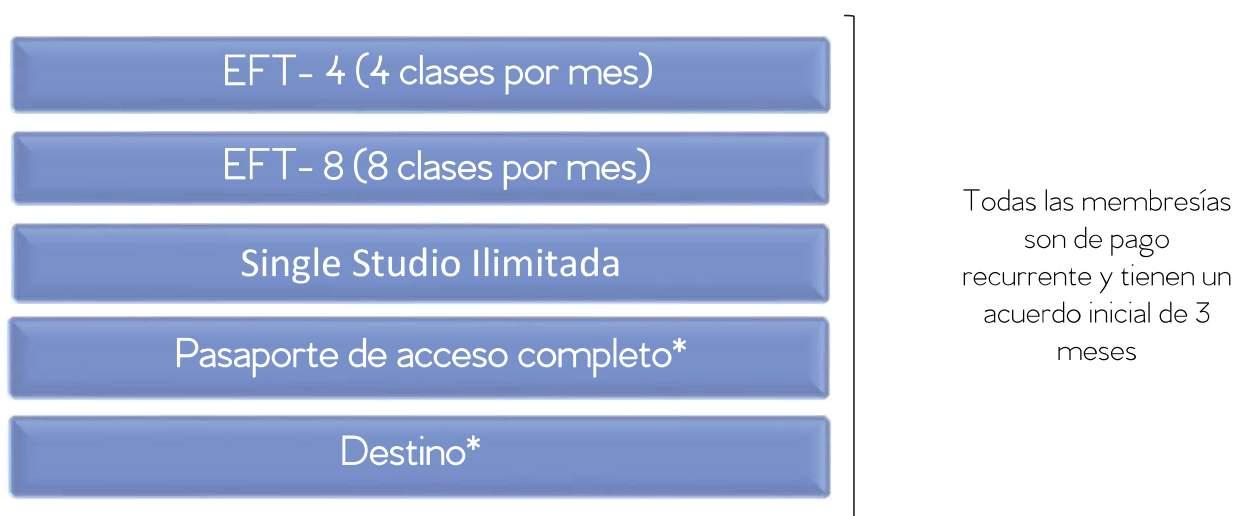
Venta inicial

- Agradece a la clase y al instructor
- Clases de 30 minutos vs clases de 50 minutos
- Menciona 3 equipamientos utilizados en la clase, haz referencia al resto
- Abierto los todos los días, con horarios de clase entre las ____ y las ____.
- Tendrán la opción de Single Studio por \$___, pero la mayoría elige la opción Single Studio Ilimitado por \$___.
- Todas las membresías son por un mínimo de 3 meses.
- Menciona las promociones que haya.
- Si tienen preguntas sobre la clase, [el instructor] está disponible, de lo contrario, vamos al frente para comenzar el proceso.

PROCESO DE VENTAS



Opciones de membresía



*La membresía Destino otorga acceso a todos los estudios de Club Pilates. El Pasaporte de acceso completo otorga acceso a todos los estudios de Club Pilates menos a los de Cobble Hill y Tribeca



CONTROL DE CLASE

INTRODUCTORIA

- Confirma las reservas 24 horas antes, por mensaje y por teléfono
 - Muestra el valor de la clase
 - Obtén información del posible cliente
 - Si ya tienes información, menciona cómo Club Pilates los ayudará con su objetivo
 - Pregúntales si quisieran traer a algún conocido
 - Pídeles que lleguen temprano para obtener estacionamiento y firmar los acuerdos
 - Diles que los calcetines de agarre son un requisito
 - Pregúntales si tienen alguna duda
- Saluda a cada uno apenas lleguen
 - Pídeles que firmen el acuerdo
 - Mientras lo firman, señala partes importantes del mismo
 - Lléalos a los cubículos y preséntalos ante el instructor
- Instructores
 - Pregúntales a los presentes si ya han practicado Pilates previamente y si conocen el equipamiento
 - SÍ > Ayúdales a elegir accesorios y un reformer
 - NO > Tutorial del equipamiento mostrando sus funciones, ventajas y beneficios
 - Pregúntales si tienen lesiones
 - SÍ
 - Ajusta la configuración de sus reformers.
 - Pídeles que te avisan si algo duele durante los ejercicios
 - NO
 - Ajusta la configuración de sus reformers.
 - Menciona que todo se puede modificar, incluso la resistencia
 - Sigue los formatos de clases introductorias diseñados por el Departamento de Educación
 - Dales las gracias a todos, los posibles clientes **no** tendrán que limpiar el equipamiento
- Durante la clase
 - Comunícate con los ausentes para vender o reservar otra clase
 - Analiza los perfiles de los posibles clientes
 - Si hay más de un personal disponible, asigna los roles de ventas como sea necesario.
- Propuesta inicial
- Cierre
 - Junta a todos los que han aceptado
 - Ofrece membresías EFT-8 o ilimitadas según sus objetivos
 - Haz que descarguen la aplicación y resérvalen su primera semana de clases (primera clase dentro de las siguientes 48 horas)