

## L'istruttore e il customer service

Parliamo oggi di customer service e di quanto diventa determinante la figura dell'istruttore su questo aspetto.

Chiaramente lo facciamo con il nostro esperto Stefano Storti Nazionale Fitness Manager di VAI.

Buongiorno Stefano, affrontiamo in questa sezione un tema fondamentale nell'ambito dell'erogazione di un servizio e quindi nel contesto di un centro fitness ... il customer service.

Innanzitutto come possiamo definirlo.

*Prima di tutto un saluto ai nostri lettori; spero che qualcuno di voi abbia messo in pratica quanto ci siamo detto nell'articolo precedente, perché di fatto anche quello voleva dire Customer Service.*

*Comunque per dare una traduzione in un semplice concetto ripeto quanto detto la volta scorsa: Customer Service significa: Offrire al socio/soci un'esperienza indimenticabile.*

Perché questo è importante? Che cosa determina nel socio?

*i clienti si aspettano professionalità, puntualità, organizzazione, competenza, pulizia impeccabile: tutte queste sono aspettative che appartengono alla categoria dei bisogni di sicurezza e confort. Ognuno di noi ha un impegno etico nel soddisfare prima di tutto queste aspettative. Ma è nel riuscire a superarle che consiste l'eccellenza.*

E' attraverso questo processo che si favorisce poi la sua fidelizzazione, giusto?

*Assolutamente sì; fidelizzare il socio/soci significa appunto offrire loro un'esperienza indimenticabile ogni volta che entrano nel club.*

In questa ottica qual è il ruolo dell'istruttore?

*Chiaramente fondamentale. Chi meglio di lui può garantire emozioni positive! Tra l'altro attraverso azioni semplici come il movimento!*

Traducendo in metodo quanto hai detto come si può agire.

*Noi pensiamo al Customer Service come a un qualcosa di complesso, con tecniche articolate e procedure stabilite. In realtà, quando parliamo di eccellenza, dobbiamo mettere in campo noi stessi, la nostra capacità di interagire con le persone, di creare rapporti positivi e ancora più semplicemente ricordarci il nome di quella persona.*

Entriamo nello specifico, mi interessa questo approccio.

*Bene. Il Customer Service si basa su questi 3 passaggi fondamentali:*

- *L'efficacia del primo contatto*
- *Innovazione*
- *La gestione dei clienti*

*Essere efficaci nel primo contatto significa gestire al meglio la prima impressione, entrare in rapport e instaurare un rapporto di fiducia ( argomenti questi che mi piacerebbe affrontare nel prossimo articolo).*

*Quando parlo di innovazione mi riferisco al la capacità dell'istruttore di proporre situazioni sempre diverse all'interno della sua classe; ricordare quali sono necessità e obiettivi dei clienti e sulla base di questo proporre originalità*

*Sulla gestione dei clienti abbiamo già parlato la volta precedente. Ricordate i 6 passaggi:*

- *inserimento*
- *Avviamento*
- *Autonomia*
- *Motivazione*
- *Monitoraggio e orientamento*
- *Gratificazione*

*Ritengo che già mettendo in pratica tutto questo è possibile cambiare giorno per giorno la percezione del cliente e orientare il proprio servizio all'eccellenza.*

*Ricordiamo che l'eccellenza è un processo lungo e difficile che si raggiunge passo dopo passo, giorno dopo giorno, con piccole ma importanti conquiste.*

*Quindi mi raccomando ... Customer Service, sempre!*