

VENDÉGMEGTARTÁSI MINI-AUDIT

12 kérdés, amellyel kiderítheted, hol indul el nálatok a csendes lemorzsolódás

A legtöbb stúdió rengeteg energiát fordít új vendégek megszerzésére — miközben sokszor az első néhány hétben veszítik el őket. Pedig a valódi növekedés gyakran nem azon múlik, hány új érdeklődő érkezik. Hanem azon, hány emberből lesz rendszeresen visszajáró vendég.

A probléma ráadásul sokszor nem látványos. A vendég nem panaszkodik. Nem mondja, hogy elégedetlen. Egyszerűen csak kimarad egy alkalom. Aztán még egy. És lassan kiesik a rutinból.

A legtöbb ember nem tudatos döntés miatt tűnik el. Egyszerűen megszakad a rendszeresség — és nincs elég kapaszkodó a visszatéréshez. Ezt hívjuk csendes lemorzsolódásnak.

Ez a mini-audit segít megtalálni azokat a pontokat, ahol ma még túl sok múlik a véletlenen, az oktatók memóriáján, vagy az egyéni odafigyelésen. A kitöltés kb. 10 percet vesz igénybe.

Hogyan működik az audit?

Minden kérdésnél jelöld be azt a választ, amelyik a legjobban leírja a jelenlegi működésedet.

Válasz	Pont
Igen, ez nálunk következetesen működik	2 pont
Részben / néha működik	1 pont
Nem igazán / nincs erre kialakult gyakorlat	0 pont

Minden területen 3 kérdés van. Egy területen maximum 6 pont érhető el. A maximális összpontszám: 24 pont.

1. HALADÁS

Látja a vendég, hogy fejlődik?

A legtöbb új vendég eleinte még bizonytalan. Hiába történik valódi fejlődés, ő sokszor csak azt érzi: még nem tart ott, ahol szeretne, ügyetlenebb, mint mások, vagy lassabban halad, mint remélte. Pedig sok vendég nem azért marad el, mert nem fejlődik. Hanem mert nem érzékeli elég tisztán a saját előrelépését.

 Amit nem teszél láthatóvá, az a vendég fejében sokszor nem is létezik.

Kérdés	Igen (2)	Részben (1)	Nem (0)
Tudjátok-e pontosan, kik számítanak még új vendégnek az első néhány alkalomnál?	☐	☐	☐
Kap-e az új vendég konkrét visszajelzést az oktatótól tudatosan arról, miben lett jobb — vagy többnyire csak „részt vesz” az órán?	☐	☐	☐
Van-e kialakított rutin vagy folyamat arra, hogy az új vendégek az első 4–6 alkalom során konkrét visszajelzést kapjanak a fejlődésükről?	☐	☐	☐

Haladás pontszám:  / 6

SAJÁT JEGYZETEK, ÖTLETEK A HALADÁS TÉMÁJÁHOZ:

2. KAPCSOLÓDÁS

Érzi a vendég, hogy tartozik valahova?

A vendégmegtartás nem csak a szolgáltatás minőségén múlik. Sokszor azon is, hogy vannak-e ismerős arcok, kialakulnak-e kapcsolódások, várja-e valaki, és érzi-e, hogy van helye ebben a közegben.

Ha a vendég csak egy szolgáltatáshoz kapcsolódik, könnyebben lecseréli. Ha egy közösséghez is kapcsolódik, sokkal nagyobb eséllyel marad.

Kérdés	Igen (2)	Részben (1)	Nem (0)
Van-e minden új vendég számára működő első alkalmas rutin vagy üdvözlési folyamat?	☐	☐	☐
Találkozik-e az új vendég az első hetekben rendszeresen ugyanazokkal az oktatókkal vagy ismerős arcokkal?	☐	☐	☐
Szervezték-e időnként olyan közös alkalmat vagy kihívást, amely erősíti az összetartozás érzését?	☐	☐	☐

Kapcsolódás pontszám: ——— / 6

SAJÁT JEGYZETEK, ÖTLETEK A KAPCSOLÓDÁS TÉMÁJÁHOZ:

3. VISSZATÉRÉS

Könnyű újra jönnie akkor is, ha kiesik a ritmusból?

A legtöbb vendég nem tökéletes körülmények között él. Közbejön munka, gyerek, fáradtság, utazás, betegség, vagy egyszerűen egy nehezebb hét. Ha minden alkalom külön döntés és külön szervezés, sokkal könnyebben marad el.

A legtöbb ember nem azért tűnik el, mert tudatosan abbahagyja. Hanem mert kiesik a ritmusból — és nincs könnyű út vissza.

Kérdés	Igen (2)	Részben (1)	Nem (0)
Ha a vendég nem tud jönni a megszokott időpontjára, van-e könnyen elérhető alternatíva vagy pótlási lehetőség?	☐	☐	☐
Tudatosan segítitek-e az új vendéget abban, hogy az első alkalmakból rendszeres heti rutin alakuljon ki?	☐	☐	☐
Meg tudjátok mondani, kik azok az új vendégek, akik az elmúlt 14 napban nem tértek vissza?	☐	☐	☐

Visszatérés pontszám: / 6

SAJÁT JEGYZETEK, ÖTLETEK A VISSZATÉRÉS TÉMÁJÁHOZ:

4. BEFEKTETETT ÉRTÉK

Érzi a vendég, hogy kár lenne abbahagyni?

A fejlődés és az eredmény nem ugyanaz. A fejlődés azt jelenti: „haladok”. Az eredmény pedig azt: „már felépítettem valamit, amit nem akarok elveszíteni”. Ez lehet egy rutin, egy jobb közérzet, vagy az érzés, hogy "végre elindultam".

A vendég sokszor nem akkor marad, amikor még motivált. Hanem amikor már érzi, hogy lenne mit elveszítenie.

Kérdés	Igen (2)	Részen (1)	Nem (0)
Rögzítitek-e valamilyen egyszerű módon, milyen céllal vagy helyzettel érkezik az új vendég?	☐	☐	☐
Van-e olyan pont, amikor tudatosan visszajelzitek neki, mit ért már el a kiinduló állapotához képest?	☐	☐	☐
Kap-e a vendég az első eredmények után világos következő lépést vagy folytatási javaslatot?	☐	☐	☐

Befektetett érték pontszám: — / 6

SAJÁT JEGYZETEK, ÖTLETEK A BEFEKTETETT ÉRTÉK TÉMÁJÁHOZ:

ÖSSZESÍTÉS

Terület	Pontszám
Haladás	— / 6
Kapcsolódás	— / 6
Visszatérés	— / 6
Befektetett érték	— / 6
ÖSSZESEN	— / 24

Mit jelent az eredményetek?

0–8 PONT: ESETLEGES MŰKÖDÉS

A vendégmegtartás jelenleg sok ponton esetlegesen működik. Valószínűleg sok minden múlik azon, hogy épp melyik oktatóval találkozik a vendég, mennyi idő jut rá egy adott napon, vagy ki mennyire figyel oda ösztönösen. Ilyenkor könnyen előfordulhat, hogy az új vendég nem kap elég kapaszkodót, vagy nincs könnyű út vissza egy kihagyás után. A jó hír, hogy már néhány egyszerű, ismételhető rutin is jelentős javulást hozhat.

9–16 PONT: ERŐS ELEMEL, HIÁNYZÓ KÖVETKEZETESSÉG

Már vannak erős elemek a működéseketben. A figyelmet kapnak a vendégek, vannak pozitív élmények. A legnagyobb lehetőség ilyenkor abban van, hogy a jól működő dolgok ne csak néha működjenek jól (pl. ne csak bizonyos oktatóknál tartson ki a lelkesedés). A következő szintet az jelenti, amikor a jó gyakorlatok következetes működéssé válnak.

17–24 PONT: TUDATOS TÁMOGATÁS

A működéseket több ponton már tudatosan támogatja a vendégmegtartást. Ez erős alap. Kialakult működések vannak: figyelmet kapnak az új vendégek, könnyebb visszatérni, vannak kapcsolódási pontok. A legerősebb stúdióknál sem az a cél, hogy senki ne morzsolódjon le, hanem az, hogy minél kevesebb múljon a véletlen.

Melyik terület lett a leggyengébb?

Sokszor nem az a legfontosabb, hány pont lett összesen, hanem az, hogy hol szivárognak el legkönnyebben a vendégek. Nézd meg, melyik terület kapta a legalacsonyabb pontszámot!

Ha a Haladás lett a legalacsonyabb: Előfordulhat, hogy a vendégek fejlődnek, de nem érzékelik elég tisztán a saját előrelépésüket. Ilyenkor a probléma sokszor nem a fejlődés hiánya, hanem annak láthatatlansága.

Ha a Kapcsolódás lett a legalacsonyabb: A vendégek jól érzik magukat nálatok, de nem alakul ki elég erős kötődés a közösséghez vagy a stúdióhoz. Ilyenkor könnyebben maradnak el, amikor közbejön valami.

Ha a Visszatérés lett a legalacsonyabb: A vendégek nem tudatos döntés miatt tűnnek el. Egyszerűen kiesnek a rutinból, és nincs elég kapaszkodó vagy elég könnyű út a visszatéréshez.

Ha a Befektetett érték lett a legalacsonyabb: A vendégek nem látják elég tisztán, mennyit fejlődtek már. Ilyenkor könnyebb abbahagyni, mert nem érzik, hogy lenne mit elveszíteniük.

A vendégmegtartás nem egyetlen nagy ötletből épül fel. Hanem sok apró, következetesen működő folyamatból.

A kihívás az, hogy ezeknek a folyamatoknak a kézi követése időigényes, és egyre nehezebbé válik, ahogy nő a vendégszám. A Motibro abban segít, hogy a vendégmegtartás négy pillérét támogató működések ne a memórián vagy a véletlenül múljanak, hanem automatikusan és kiszámíthatóan működjenek. Így Neked kevesebbet kell az adminisztrációval foglalkoznod és több időd marad a vendégekre.