



“Experiencia para avanzar”



info@tdsistemas.es
+34 902 102 851

www.tdsistemas.es



VI Jornadas Nacionales Deporte y Gestión
Gestión Deportiva Orientada al Mercado

Sistemas de Información para la Captación y Fidelización de Usuarios Enrique de Hoyos

www.tdsistemas.es

Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)



OFERTA

CLIENTE

La Oferta

QUÉ VENDEMOS?

- Servicios dirigidos o semidirigidos
- Espacios
- Eventos y Competiciones
- Productos y Tratamientos

CÓMO LO VENDEMOS?

- Actividades
- Abonos
- Pago por uso
- Packs

COMO LOS RENOVAMOS?

- Distintos periodos con baja a la orden.
- Distintos periodos con baja automática.

CÓMO SE COBRA?

- Efectivo /Domiciliado /Ingreso /Prepago
- Anticipado /al uso
- Presencial /Online

CÓMO SE CONTABILIZA

- Por devengo
- Por caja

PROMOCIONES

- Precio /Servicio
- Packs Producto-Servicio
- Coste de oportunidad

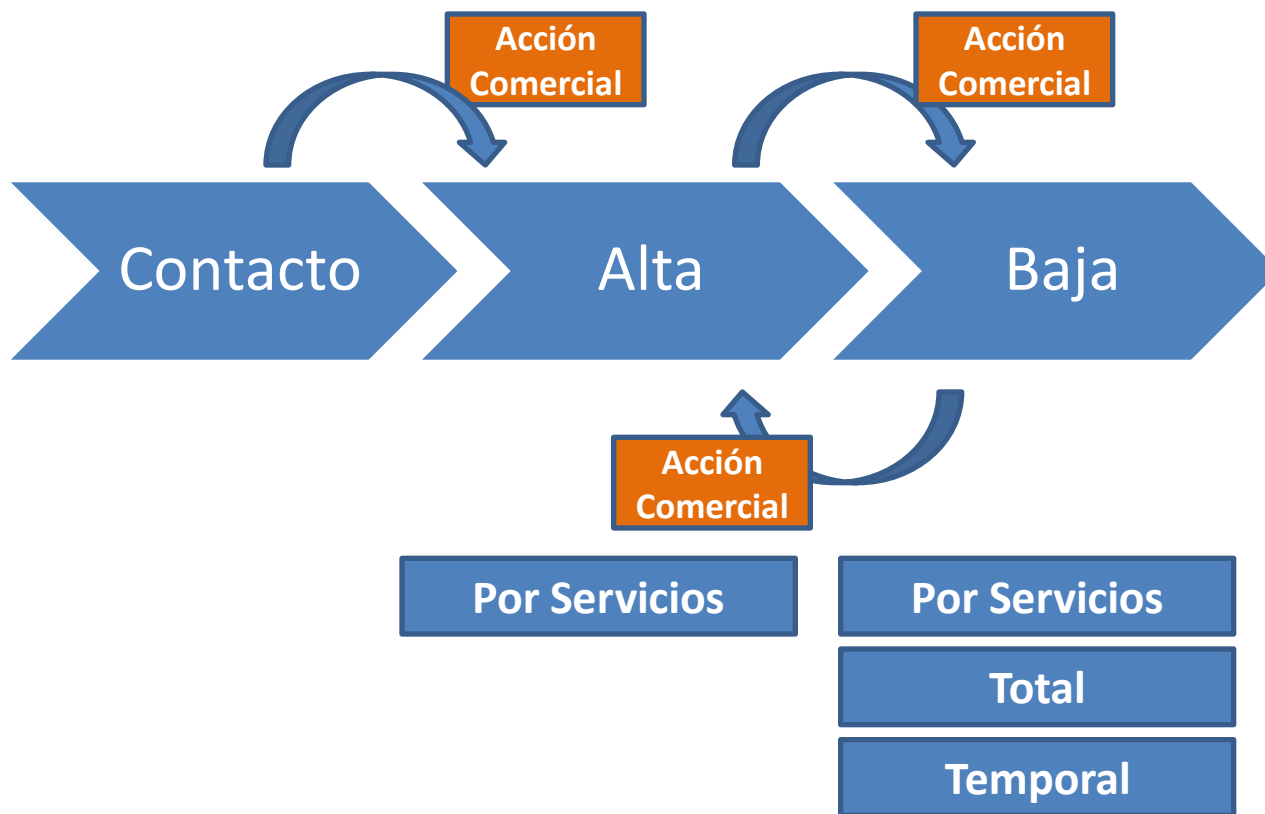
CAMPAÑAS

- Fechas /Estacionalidad
- Colectivos

La Oferta



El Cliente. Sus estados en el CD



El Cliente. Fases de la venta



Atraer

Captar

Cerrar

Fidelizar

MKT

visitas

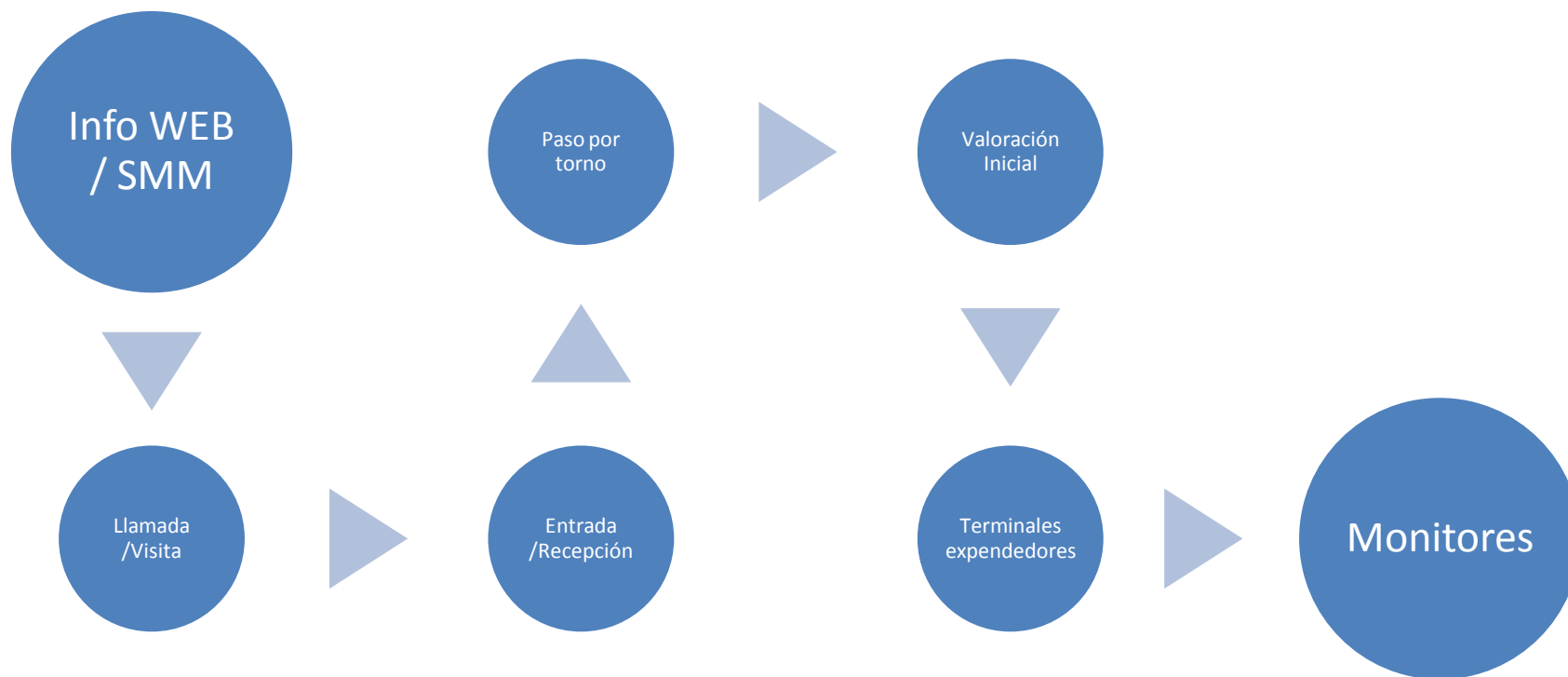
oferta

información

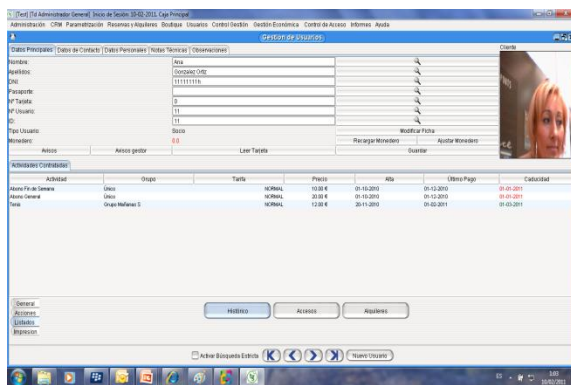
GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. LA INFRAESTRUCTURA



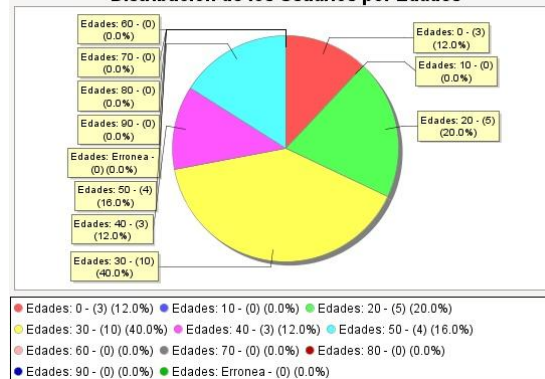
GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. OPORTUNIDADES C.I.F.



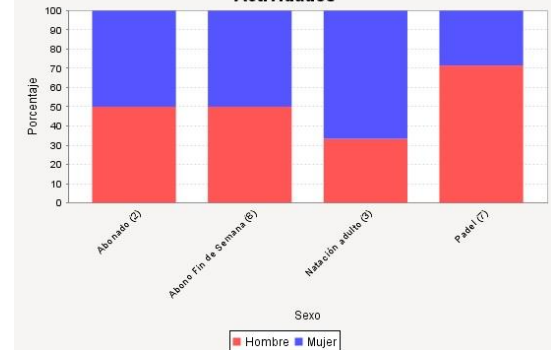
GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. CONOCER A NUESTROS CLIENTES



Distribución de los Usuarios por Edades



Distribución por Sexos de los Clientes de la Instalación por Actividades



GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. COMUNICARME

Facturación | Filmos Edits | Selector de Campañas

Valor de compra superior a: Actividad: Grupo: Tarifas:

Instalación: Todas las Actividades: Abonado:

Forma Pago: Todos: Abono Fin de Semana:

Sexo: Todos: Abono General: Escuela de Golf Tradicional:

Código Postal: Nacionalidad: Matrícula General:

Prueba: Restaurar Restaurar

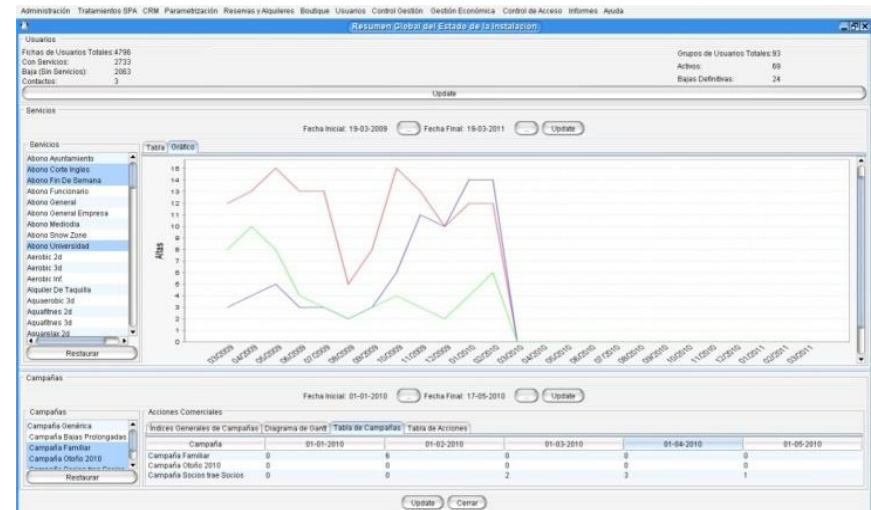
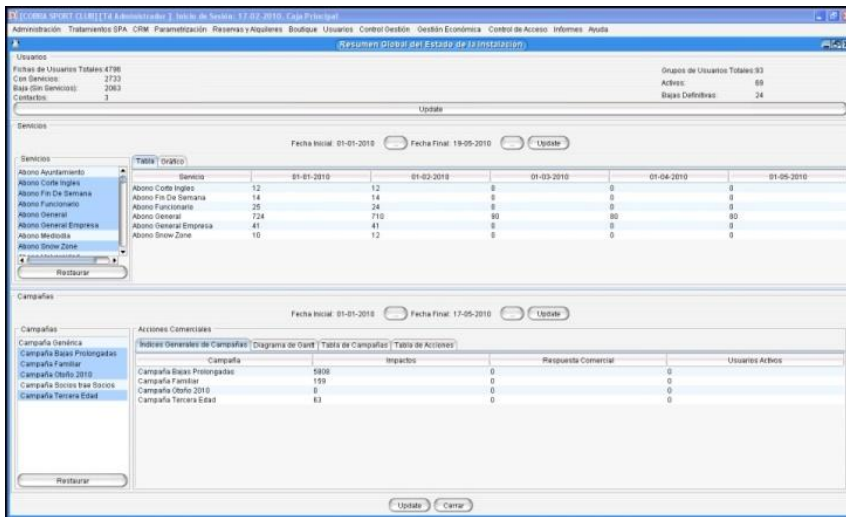
Id	Usuario	Targeta	Nombre	Apellidos	Dirección	Teléfono	Móvil	Email
24	24	0	Tecnico 1		No Indicado			
25	25	0	Tecnico 2		No Indicado			
26	26	0	Tecnico 3		No Indicado			
23	23	0	Ricard	Domingo Wilkinson	No Indicado	875438774		mgua@hotmail.com
12	12	0	Miguel	Dario Telle	No Indicado			
19	19	0	Tania	Estelita Gonzalez	No Indicado	85382862		
10	10	0	Sara	Estelita Góñez	No Indicado	98578421		sk-ha@hotmail.com
3	3	0	Miguel	Fernández López	No Indicado			Miguel@hotmail.com
4	4	0	Sara	Orlén Martín	No Indicado			
2	2	0	Maria	García García	No Indicado	956798456		maria@hotmail.com
30	30	0	Ranón	García García	No Indicado	878678778		ranon@hotmail.com
11	11	0	Jose	Gonzalez Ortiz	No Indicado	82358740		Arca@hotmail.com
21	21	0	Jose Manuel	Héctor López	No Indicado			jro@hotmail.com
16	16	0	Ara	Lopez Ordein	No Indicado	868764291		ara@hotmail.com
14	14	0	Marta	Lopez Ordein	No Indicado	868699962		martha@hotmail.com
17	17	0	Carmen	López Ordeñez	No Indicado	8729234255		
7	7	0	Sofía	Marín Romero	No Indicado	986483789		sofia@hotmail.com

Búsquedas: Buscar por Selección Usuarios sin Servicios Usuarios en Grupos de Usuarios Usuarios de Baja Usuarios Activos Limpiar Búsqueda

Imprimir Mailing Imprimir Listado Enviar E-mail Enviar SMS Cerrar Total de Usuarios: 25



GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. GENERAR CAMPAÑAS



GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. EVALUAR LOS RESULTADOS

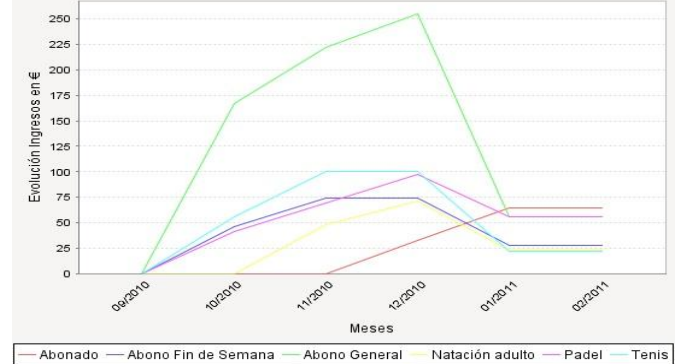


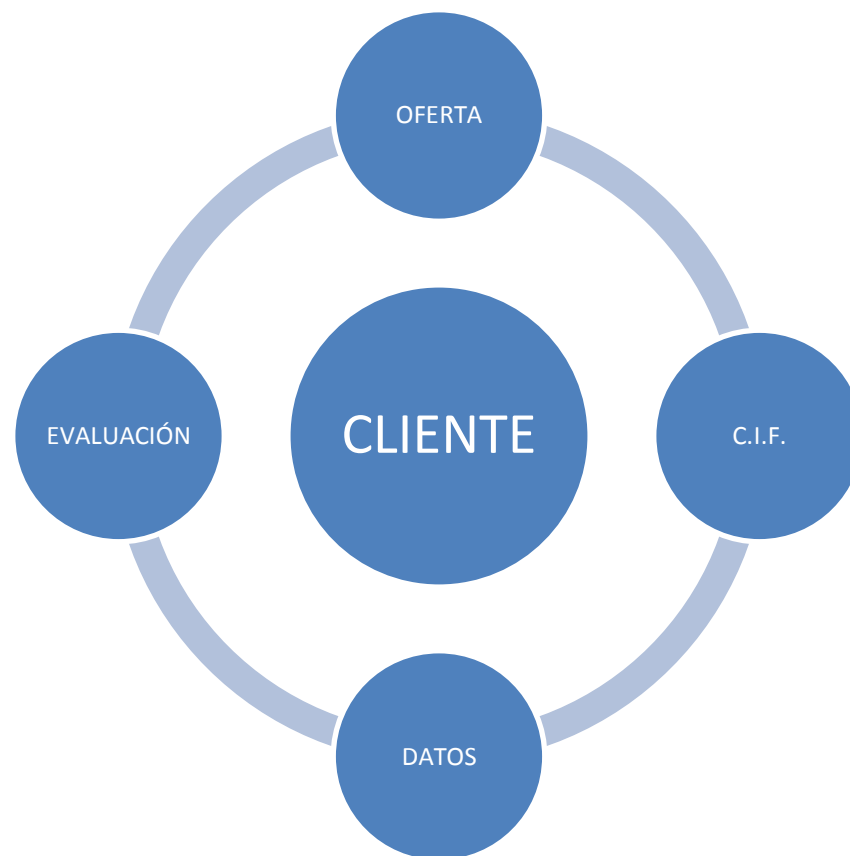
Resumen Grupos # Facturación

Fecha Inicial: 01-02-2011 Fecha Final: 19-02-2011 Total Acumulado: 2182,76 (Base: 2004,42 Iva: 178,36) €

FECHA	ACREDITADO	CANON	Service	venta	Service y venta	Factura rectificación	Aplazado	Cargos	Elim	Service, venta y aplazado	Venta y aplazado	Service y aplazado	Deposito	Obligación Deposito	Aporte Caja	Aporte Mesetario	IVA	Grupos de Usuarios	Cargos Manual Devuelto
01-02-2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-02-2011	1238,17	1238,17	180,00	0	0	0	0	0	0	1148,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-02-2011	2763,34	1374,57	0	45,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04-02-2011	4077,51	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05-02-2011	5491,68	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06-02-2011	6925,85	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07-02-2011	8360,02	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08-02-2011	9794,19	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09-02-2011	11228,36	1374,57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10-02-2011	12672,53	1824,84	24,00	0	0	0	0	0	0	0	0	226,87	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	--	--	284,00	45,00	0	0	0	0	0	1148,17	0	0	226,87	0	0	0	0	0	0

Ingresos Mensuales por Servicios del 2010-09-10 al 2011-02-10





Gracias por su atención

Enrique de Hoyos

+34 902 102 851

ENRIQUE@TDSISTEMAS.ES



www.tdsistemas.es