



# Software e Internet en la estrategia de Comunicación y Servicios deportivos

**Enrique de Hoyos**

*Gerente de TD SISTEMAS*

*Ldo. Cc. De la Actividad Física y el Deporte*

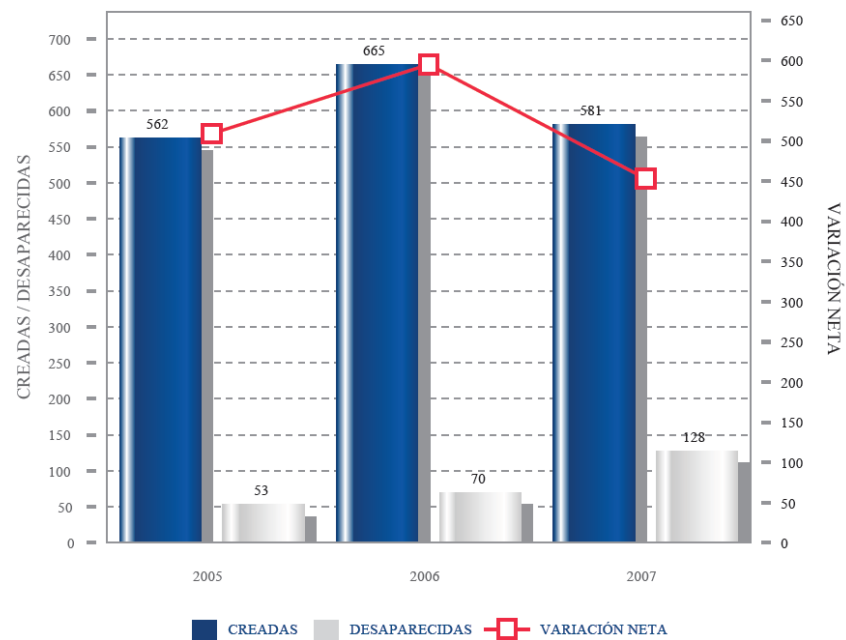
*Máster en Administración de Empresas*

*Máster en gestión Comercial y Marketing*

[www.tdsistemas.es](http://www.tdsistemas.es)

## Variables del Entorno

- Sigue aumentando la tasa de práctica deportiva
- Sigue aumentando la oferta de servicios deportivos
- Disminuyen los costes de sustitución
- Aumenta la oferta de servicios sustitutivos
- La demanda se hace cada vez más heterogénea, hay distintas necesidades que cubrir.



*Hasta el momento cada uno pescaba en su lago particular, ahora hay competencia. Aunque hay más peces, también son más escurridizos.*



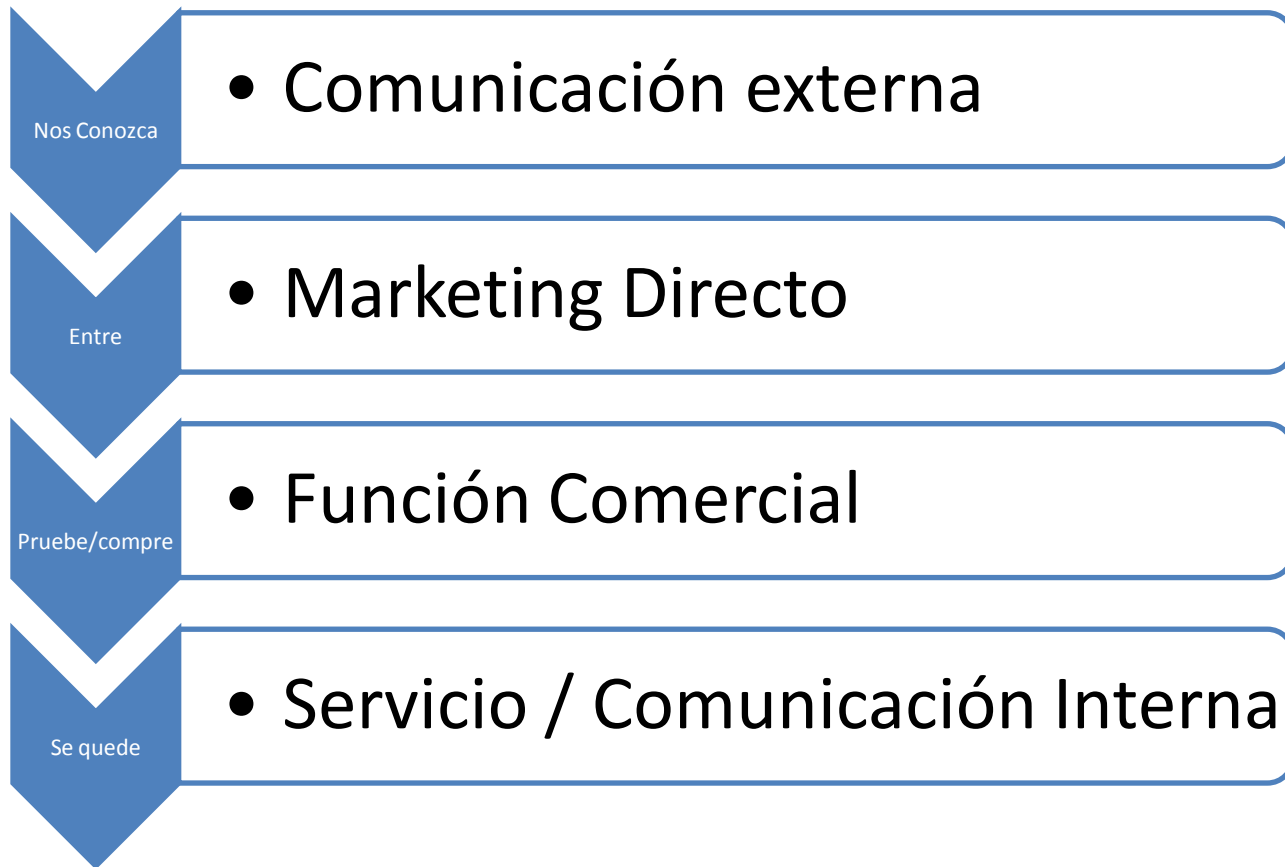
## Estrategias de Comunicación



## Estrategias de Servicio



## Análisis de la cadena de valor en un centro deportivo



Queremos que el cliente-usuario

Nos conozca

Entre

Compre/  
pruebe

Se  
quede

Acciones

- Crear un concepto no sólo una marca
- Tener coherencia en la comunicación

Medios  
Tradicionales

- Prensa y radio local
- Eventos/ Patrocinio
- Publicidad estática

Medios  
Alternativos

- Web Corporativa
- Blog
- Redes Sociales

Queremos que el cliente-usuario

Nos conozca

Entre

Compre/  
pruebe

Se  
quede

Acciones

- Lanzar propuesta atractivas. Conocer necesidades
- Tener coherencia en la comunicación
- Buena gestión de BB.DD. Segmentar.

Medios  
Tradicionales

- Buzoneo
- Mailing
- Visita a empresas o grupos de interés

Medios  
Alternativos

- Marketing directo interactivo (mensaje viral)
- Emailing
- SMS??

Queremos que el cliente-usuario

Nos conozca

Entre

Compre/  
pruebe

Se  
quede

Acciones

- Escuchar necesidades particulares
- Tener un procedimiento
- Ajustar oferta a necesidades

Medios

- Recepcionista, comercial o entrenador
- Condiciones o normativa y tarifas
- Oferta personalizada

Herramientas

- Software de gestión, sistema de facturación
- Emisión de carné
- CRM

Queremos que el cliente-usuario

Nos conozca

Entre

Compre/  
pruebe

Se  
quede

Acciones

- Fidelizar: Siempre Costes < Beneficio
- Desarrollo de productos / servicios. Tendencias
- Buscar la eficiencia para mantener el buen servicio

Medios

- Servicio en sí
- Tener a todos atendidos. CIT (Contacto informal frecuente)
- Mantener la motivación por el ejercicio y por el “concepto”

Herramientas

- CRM y Sistema de información
- SMS
- Servicios Web, blog

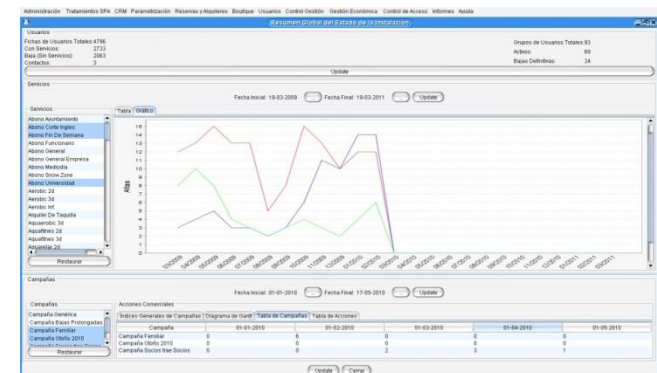
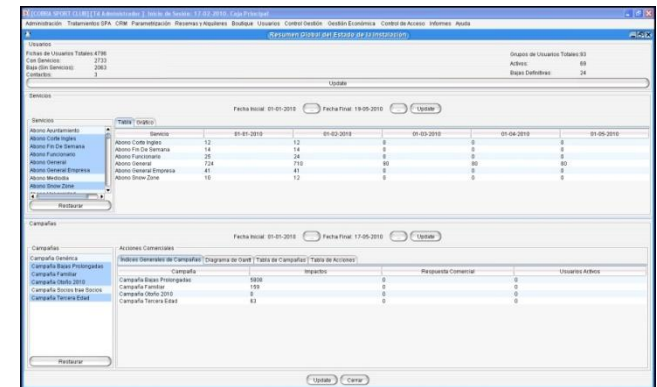
# Estrategias de comunicación. Herramientas de apoyo

## Recomendaciones de Uso

- Crear campañas no por sí, sino con objetivos concretos: Romper estacionalidad, vuelta de vacaciones, horas valle, etc.
- Que no sólo se basen en bajar precio, también en valor
- Medir altas (nuevas y recuperados), excedencias, bajas, rotación, ingresos, etc.

## Recomendaciones Tecnológicas

- Web, Blog, Redes para comunicar concepto
- CRM para segmentación y comunicación directa
- CRM para analizar resultados



# Estrategia de servicio. Herramientas de apoyo

## Recomendaciones de Uso

- Innovar en servicio. P.e. Servicio de entrenamiento con seguimiento online o inscripciones y reservas online
- Conocer usos: número, frecuencia, horas.

## Recomendaciones Tecnológicas

- Sistema para compartir información: recepción, administración entrenadores, dirección.
- Web corporativa para facilitar los procesos administrativos
- Simplificar su uso y su gestión. Tender a utilizar un solo sistema integral.

**RESERVAS**

Alquilar Ayuda

Usuario: (Normal) NO ABORADO Liebana Santamaría, Francisco

Tipo de Espacio: TODOS

Espacio: Pista Padel 1 - Cristal

Fracción Horaria: 1 hora

Saldo Actual (€): 0.00

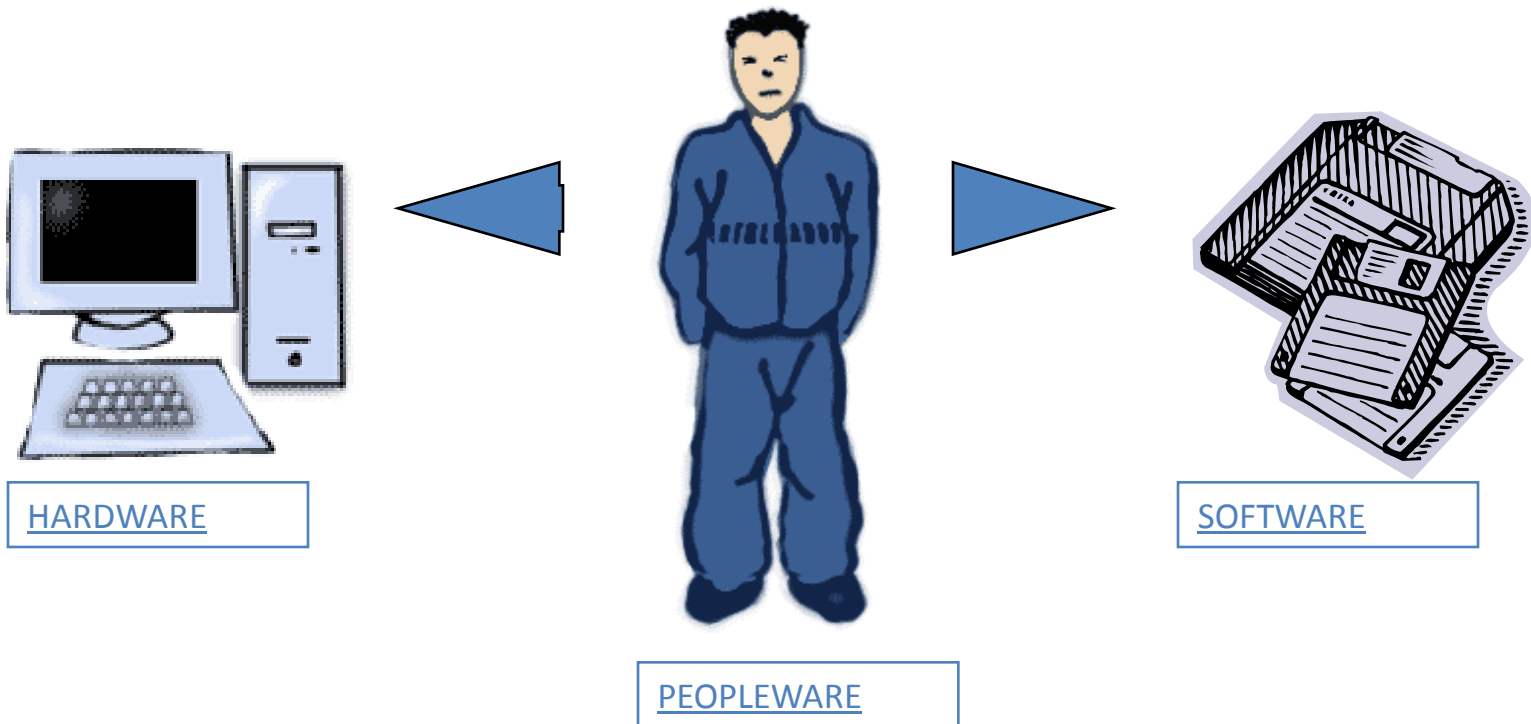
Horario Disponible

Dias/Horas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
09:00-10:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
10:00-11:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€		
11:00-12:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€		
12:00-13:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
13:00-14:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
14:00-15:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
15:00-16:00	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€
	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€	9.5€

Semana de Alquiler: 18 Febrero 2010 Actualizar



## No nos olvidemos de las personas



# Gracias por su atención

Enrique de Hoyos

+34 902 102 851

*ENRIQUE@TDSISTEMAS.ES*



[www.tdsistemas.es](http://www.tdsistemas.es)



*“Experiencia para avanzar”*



info@tdsistemas.es  
+34 902 102 851

www.tdsistemas.es