

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

La cadena de gimnasios protagoniza la séptima entrega del especial de *Mystery Shopper* con el que Palco23 pone a prueba la estrategia de captación de clientes vía presencial y online.

Patricia López
5 oct 2017 - 04:58

La calidad de la atención al cliente es una de las obsesiones de los directivos del sector del *fitness*. Los gerentes de las instalaciones deportivas lo tienen claro: el trato humano es esencial no sólo para captar clientes, sino especialmente para mantenerlos. En una industria cada vez más digitalizada, la tecnología también juega un papel fundamental tanto en la captación como en la fidelización de abonados. Pero, poniendo en el foco el proceso de contratación de socios, ¿cómo es el trato, digital y presencial, que ofrecen las cadenas de gimnasios?

A lo largo de las estas semanas, *Palco23* está publicando un reportaje con los resultados de atención al cliente presencial y online de algunas de las principales cadenas de gimnasios del país. Esta acción de *Mystery Shopper*, patrocinada por fabricante nacional de equipamiento BH Fitness, pretende ser una comparativa del resultado obtenido por el comprador misterioso en algunas de las veinte compañías más destacadas del mercado español.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Fundada en 2013, Duet Fit es una cadena de gimnasios de bajo coste que en menos de cuatro años ha tejido una red de ocho centros en Barcelona. Creada por el grupo Duet, operador en centros deportivos en régimen de concesión administrativa, la marca *low cost* se ha convertido la fórmula elegida por la directiva para crecer en el *fitness* español con más rapidez.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Una característica de los gimnasios *low cost* es que, dado que hacen de sus reducidas tarifas un argumento de venta, no limitan el acceso a la información sobre el precio de la cuota. Duet Fit es una de ellas. La web de la compañía facilita información sobre las tarifas sin necesidad de registro y permite realizar el alta online. Además, durante el proceso, el cliente infiltrado debe responder una serie de preguntas sobre el motivo del alta (pérdida de peso, salud, musculación...), cómo ha conocido la cadena y qué lugar, hogar, trabajo o centro de estudios, está más cerca del club en el que se ha

interesado. Con esta serie de preguntas, la compañía, puede conocer al potencial cliente antes de que se convierta en un abonado real.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

Sin embargo, una de las limitaciones de la web es que no permite hacer un *tour* virtual para visualizar cómo es el centro ni concertar cita por Internet para visitarlo, aunque sí dispone de galería de imágenes. Pese a que el portal no cuenta con una sección que indique la posibilidad de concertar una visita, sí que permite solicitar una invitación para probar el club gratuitamente o comprar un pase para un acceso puntual.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

Uno de los puntos negativos del servicio online es que, pese a que Duet Fit opera varios clubes en la ciudad, la web no aporta un mapa para visualizar la red de instalaciones y saber cuál es la más cercana. Tampoco cuenta con *app*, un servicio en el que la cadena está trabajando pero que aún no ha sido presentado, ni asistente virtual para guiar el proceso del alta. Aunque el portal no ofrece la posibilidad de contratar servicios adicionales a la tarifa, sí que permite comprar productos, como toallas o la esterilla de yoga.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

Como la compañía no exige los datos del cliente potencial, no se pone en contacto con él para preguntarle si ha tomado una decisión, para ampliar la información enviándole un correo electrónico o para telefonearle y explicarle mejor el concepto de club.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

El cliente sospechoso quiere verificar cómo es la atención al cliente presencial de Duet Fit, por lo que se dirige al club ubicado en la calle Bruc, donde comprueba que el servicio cara a cara mejora respecto al online.

En este centro, la cadena no cuenta con recepción, pero se da la posibilidad de llamar a un timbre que conecta por teléfono con el técnico, que responde de manera inmediata y no tarda en llegar a la entrada del club. En el *hall* se ubican una serie de máquinas que permiten realizar el alta autoservicio, contratar un pase puntual, visualizar los horarios de las clases dirigidas y llevar a cabo las gestiones de cada abonado.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

El empleado se presenta, muestra el gimnasio sin que el potencial cliente lo pida, explica los horarios de la instalación y los horarios en los que el potencial abonado puede encontrarle en el centro. Le sugiere que le comente cualquier duda que tenga y se interesa por los motivos del alta y por el tipo de ejercicio que prefiere el cliente. A partir de su respuesta, adapta la explicación sobre la oferta de clases dirigidas a las preferencias del *mystery shopper*. También explica las tres cuotas que ofrece el club.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

El técnico también ofrece un día de prueba, aunque no ofrece un folleto explicativo con la oferta ni pide el teléfono de contacto para hacer un seguimiento ni contactar para saber si ha tomado una decisión.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown

Sin embargo, sí que hacen mención a las iniciativas que llevan a cabo para fomentar la asistencia, como la celebración de *masterclasses*, los retos de WeFitter y el espacio social, del que explica que está dirigido a aquellos socios que desean almorzar en el club o trabajar con sus portátiles. También explica las promociones que hay en vigor, explica con claridad la política de permanencia no obligatoria y menciona el tipo de maquinaria con el que opera el club. Por último, y cuándo el cliente infiltrado le pregunta, detalla la red de centros de la cadena y señala qué competencia opera en los alrededores del club.

Mystery Shopper: Duet Fit, a examen

Image not found or type unknown