

## FITNESS

# Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

La cadena de gimnasios recientemente adquirida por Holmes Place protagoniza la decimosexta entrega del especial de Mystery Shopper, con la que *Palco23* pone a prueba la estrategia de captación de clientes.

P. López  
14 dic 2017 - 04:58

Hoy día, las páginas webs de las cadenas de gimnasios se han convertido en un importante foco de atracción de clientes y, por lo tanto, en un pilar básico en su estrategia de captación, también apoyada en el trato presencial. Virgin Active es un ejemplo de ello. En pleno proceso de adquisición por parte de Holmes Place, una compañía que ya superó la prueba del *Mystery Shopper*, *Palco23* analiza a la cadena adquirida para poner a prueba la calidad de su plan de captación de clientes.

### Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Llega la decimosexta entrega de la serie de reportajes centrada en 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 herramienta útil para todos los profesionales en la industria del *fitness*, aportando una información de valor sobre la experiencia de los clientes de las grandes cadenas que operan en España.

### Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

La página web de Virgin Active es muy útil, tanto para informarse sobre la cadena y el club, como para formalizar la inscripción. Permite realizar el alta y visualizar las tarifas sin necesidad de registro.

### Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

También permite realizar un tour virtual para saber cómo es la instalación y, aunque no cuenta con una sección específica para concertar visita por Internet, tras rellenar un formulario de contacto la cadena envía un correo electrónico sugiriendo al usuario visitar el club.

## Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

Durante el proceso de inscripción no se pregunta por el motivo del alta. El portal tampoco cuenta con un mapa para que el usuario sepa de un vistazo dónde se ubican las instalaciones de la compañía. Ahora bien, sí que se facilitan los horarios de las clases y se puede elegir la fecha a partir de la que se quiere hacer efectiva el alta.

Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

Si bien no da la opción de contratar servicios adicionales a la tarifa y no cuenta con un asistente virtual, sí que cuenta con una *app* que no es propia, sino diseñada por su proveedor de equipamiento. El portal también ofrece un día de prueba y la empresa contacta días después para saber si el usuario ha tomado una decisión. También le telefonea para explicarle mejor el concepto de club y resolver sus dudas.

## Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

El cliente quiere comprobar la calidad de la estrategia de captación presencial de Virgin Active, motivo por el que se dirige al gimnasio ubicado en el centro comercial Heron City de Barcelona. Nada más acceder al club atiende una recepcionista, que recoge los datos del potencial abonado para que el personal del departamento de inscripciones le contacte y concierte una cita.

Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

Cuando el cliente misterioso vuelve al club para reunirse con el empleado, éste se presenta y se interesa por saber qué tipo de actividades quiere realizar el posible abonado. Se interesa por saber si reside o trabaja cerca del club y por los objetivos que tiene el socio.

## Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

A continuación le muestra el gimnasio sin que el usuario lo pida y durante el tour le detalla el concepto de servicio que tiene la cadena: atención personalizada, seguimiento mensual de su rutina e incluso la adquisición de la compañía por parte de Holmes Place, así como los cambios que se generarán en el gimnasio en lo que respecta el *rebranding*.

## Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

El empleado explica cómo se distribuyen los espacios en el club, qué tipos de actividades realizan y para qué sirve cada máquina, aunque no detalla de qué marca son ni si utilizan la gamificación para fidelizar a sus abonados. Sí que facilita un folleto con la información básica del centro y donde figuran las tarifas, así como la recomendación que el empleado hace al potencial abonado.

Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown

Explica la promoción que hay en vigor, la oferta de instalaciones que hay alrededor y recoge los datos de contacto del usuario con el fin de hacerle un seguimiento. Lo que no ofrece es un día de prueba gratuito ni cuenta con una máquina que permita el usuario tramitar por sí mismo el alta o la compra de un pase puntual. Ahora bien, cuando días después el personal del club telefona al potencial abonado para preguntarle si ha tomado una decisión, le invita a visitar y probar el club de manera gratuita.

Mystery Shopper: Virgin Active, a examen

Image not found or type unknown