PALCO23

FITNESS

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Palco23 pone a prueba la atención al cliente online y presencial de de veinte cadenas de gimnasios como Metropolitan, Altafit y GO Fit. En la segunda entrega, le llega el turno a Viva Gym

Patricia López
7 sep 2017 - 04:56

La tecnología ha llegado al mundo del gimnasio, pero su irrupción no ha menguado la importancia que los operadores del *fitness* español dan al trato presencial tanto durante el proceso de captación de clientes como durante la visita del abonado al centro. Incluso, algunas cadenas están apostando por ofrecer un contacto permanente con su cliente, esté o no en el gimnasio.

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: Viva Gym, a examen
Imagen: Mystery Shopper: Viva Gym

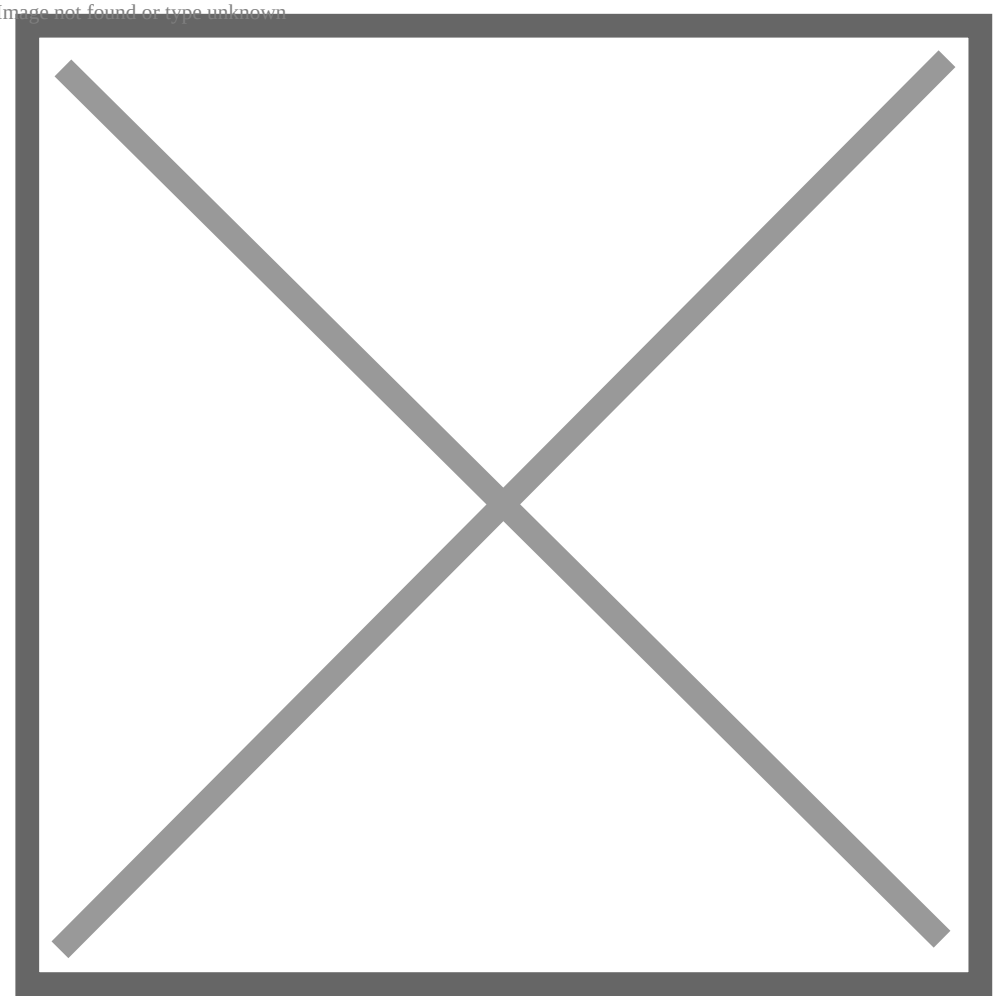
Fundada en 2011, es una cadena de gimnasios de bajo coste que en menos de seis años ha tejido una red de veinte gimnasios en España. El accionariado de la empresa lo compone la sociedad de capital de riesgo Bridges Ventures, con el 51% de las acciones, el equipo directivo y otros accionistas minoritarios, con un 14%, mientras que el 35% restante está en manos de Vivagym Holdings, controlado por la familia Singh.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen
Imagen: Mystery Shopper: Viva Gym

Viva Gym tiene mucho margen de mejora en su atención al cliente a través de su página web. Si bien es cierto que ofrece facilidades que otras compañías no tienen en cuenta, en el global la compañía no supera la primera prueba de alta online del cliente infiltrado. Por ejemplo, su portal sí que cuenta con sección de tarifas, cuyos precios muestran sin necesidad de registro ya que uno de los valores de la compañía es mostrarse accesible a todo tipo de público con precios reducidos. Además, permite realizar el alta online, de modo que no es necesario asistir al club para apuntarse.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Image not found or type unknown



Sin embargo, no permiten concertar cita a través de Internet para visitar el club, ni realizar un tour virtual por el mismo para que el potencial cliente pueda visualizar la instalación desde casa. Durante el proceso de alta, la cadena no pregunta el motivo o el objetivo que persigue apuntándose al gimnasio.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

A pesar de que Viva Gym cuenta con una amplia red de centros en España y que ofrece la posibilidad de que el cliente acceda a cualquiera de ellos a través de la tarifa *premium*, la compañía no ha habilitado un mapa en su web que permita al usuario ubicar los clubes. Al igual que la mayoría de cadenas analizadas, tampoco cuenta con un asistente virtual que guía al *mystery shopper* durante el proceso de alta ni da la posibilidad de elegir la fecha. Lo que sí permite es consultar la oferta de clases dirigidas y sus horarios, un servicio que también está disponible a través de su *app*, pensada para reservar clases y contratar servicios adicionales como entrenamiento personal. Ahora bien, la contratación de servicios adicionales no está disponible a través de la web.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

Una opción que sí ofrecen es la del día de prueba gratuito, en sintonía con otras cadenas *low cost*. Dado que la compañía no exige registrarse para facilitar información sobre la tarifa, la cadena no cuenta con los datos de los clientes potenciales, motivo por el que no puede contactarles días después para saber si ha tomado una decisión, enviar un correo con más información o llamarle para explicarle de manera más detallada y directa el concepto de club.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

El *mystery shopper* quiere verificar la calidad del servicio de atención al cliente presencial en el centro, en este caso el Hospitalet de Llobregat (Barcelona), que es el primero que abrió en España. El club no cuenta con recepción, pero a diferencia de otras cadenas sí que ofrece al usuario potencial la posibilidad de darse de alta de manera autónoma a través de una máquina. Si necesita asesoramiento o quiere recibir atención presencial, debe utilizar un timbre para avisar al personal, que de manera inmediata sale al *hall* para recibir al usuario.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

La empleada explica las promociones vigentes y la tarifa mensual, pero no hace referencia a la cuota ***premium*** que da acceso a cualquier centro Viva Gym. Tampoco pregunta al cliente infiltrado si desea ver el centro pero, cuando es preguntada si puede enseñárselo, le remite a la solicitud del día de prueba que la cadena ofrece a través de la página web o yendo directamente al gimnasio con ropa y calzado deportivo. Tampoco pregunta por el motivo del alta.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

Otro de los suspensos de la calidad de la atención al cliente en el gimnasio es que no realizan seguimiento alguno porque no piden los datos de contacto del potencial abonado. Tampoco facilitan un folleto explicativo con la oferta de clases dirigidas y los horarios.

Respecto al equipamiento del club, la única manera de que el *mystery shopper* pueda verlo y probarlo es solicitando el pase de prueba. La empleada no da información de las máquinas por iniciativa suya y duda al responder las preguntas del potencial cliente. Tampoco explica cómo buscan incentivar la asistencia al club mediante la celebración de *masterclasses*, sesiones especiales en la calle o la *gamificación*.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

Por otro lado, el club sí que cuenta con promociones de alta y la empleada las explica, pero olvida explicar que la compañía no exige permanencia obligatoria ni da a conocer su red de centros existentes ni la oferta de gimnasios que hay en la zona.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Mystery Shopper: Viva Gym, a examen

Image not found or type unknown

https://www.palco23.com/fitness/mystery-shopper-viva-gym-a-examen

El presente contenido es propiedad exclusiva de Palco23 Ediciones, SL, sociedad editora de Palco23.com (www.palco23.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.