

Módulo 4.1: Gestión de clientes

Lección 5: Programa de referidos



Índice

Introducción	3
¿Por qué deberíamos implementar un sistema de referidos en nuestro negocio fitness?	4
Cómo crear un programa de referidos en 4 pasos	4
Casos de éxito de programas de referidos	6
Bibliografía	8

Introducción

Cuando nuestros clientes se sienten parte de nuestro negocio, es muy común que hablen a sus amigos cercanos o familiares sobre nosotros. Lo importante de esto es que, a través de estrategias de marketing, podemos crear un sistema de referidos y captar nuevos clientes a través de la recomendación.

Según estudios realizados por los equipos de Producto y Desarrollo de Trainingym, ocho de cada 10 clientes que se apuntan a un negocio fitness es a través de la recomendación de un familiar o amigo. Por eso no podemos darle la espalda a este potente flujo de captación, que además puede ser un poderoso aliado para potenciar la reputación y confiabilidad de nuestra marca.

¡Veamos cómo identificar a esos clientes y lanzar nuestro sistema de referidos!

Imagen de *Adobe stock*



¿Por qué deberíamos implementar un sistema de referidos en nuestro negocio fitness?

Un programa de referidos consiste en la captación de nuevos clientes a través de la recomendación. La persona que refiere, ya cliente de nuestro negocio, hablará de manera positiva al referido y lo animará a unirse, obteniendo ambos una recompensa. De esta manera construiremos una base de clientes bien sólida y más leal.

Antes que nada, tenemos que asegurarnos de que nuestro servicio sea apto para recomendar. Centremos primero nuestros esfuerzos en ofrecerles a los clientes una buena experiencia y, así, las recomendaciones vendrán solas de manera gratuita.

Un programa de referidos es sencillo de ejecutar y barato en términos generales. Además, podemos ayudarnos de un software de gestión como Trainingym para implementarlo de manera más rápida.

Cómo crear un programa de referidos en 4 pasos

- **Establecer nuestros objetivos.** Debemos investigar nuestro negocio y definir unos objetivos a alcanzar ¿qué tipo de cliente queremos atraer? ¿Qué personas queremos que refieran nuestro negocio? A sí mismo, deberemos entender cuál es el coste de adquisición (CAC) de un nuevo cliente en nuestro negocio y cuántos referidos necesitaremos para que salga rentable. Todo con el fin de establecer un coste de inversión optimizado y rentable.
- **Establecer las recompensas.** Siguiendo la planificación de costes, debemos de tener en cuenta cuáles van a ser las ventajas que la persona que refiere y el referido obtendrán. No tiene por qué ser siempre económica, también pueden ser cupones, regalos o tarjetas regalo.

Es imprescindible que fijemos bien la dinámica del programa y sea justa para ambas partes. ¿Un participante obtiene lo mismo habiendo conseguido 1 referencia que 10? ¿Y si el referido simplemente hace una prueba de nuestro servicio y luego se va? ¿Y si finaliza todo el proceso y acaba siendo cliente? Estableceremos niveles o etapas para segmentar el programa de recompensas y nos ahorraremos así muchos problemas a posteriori.

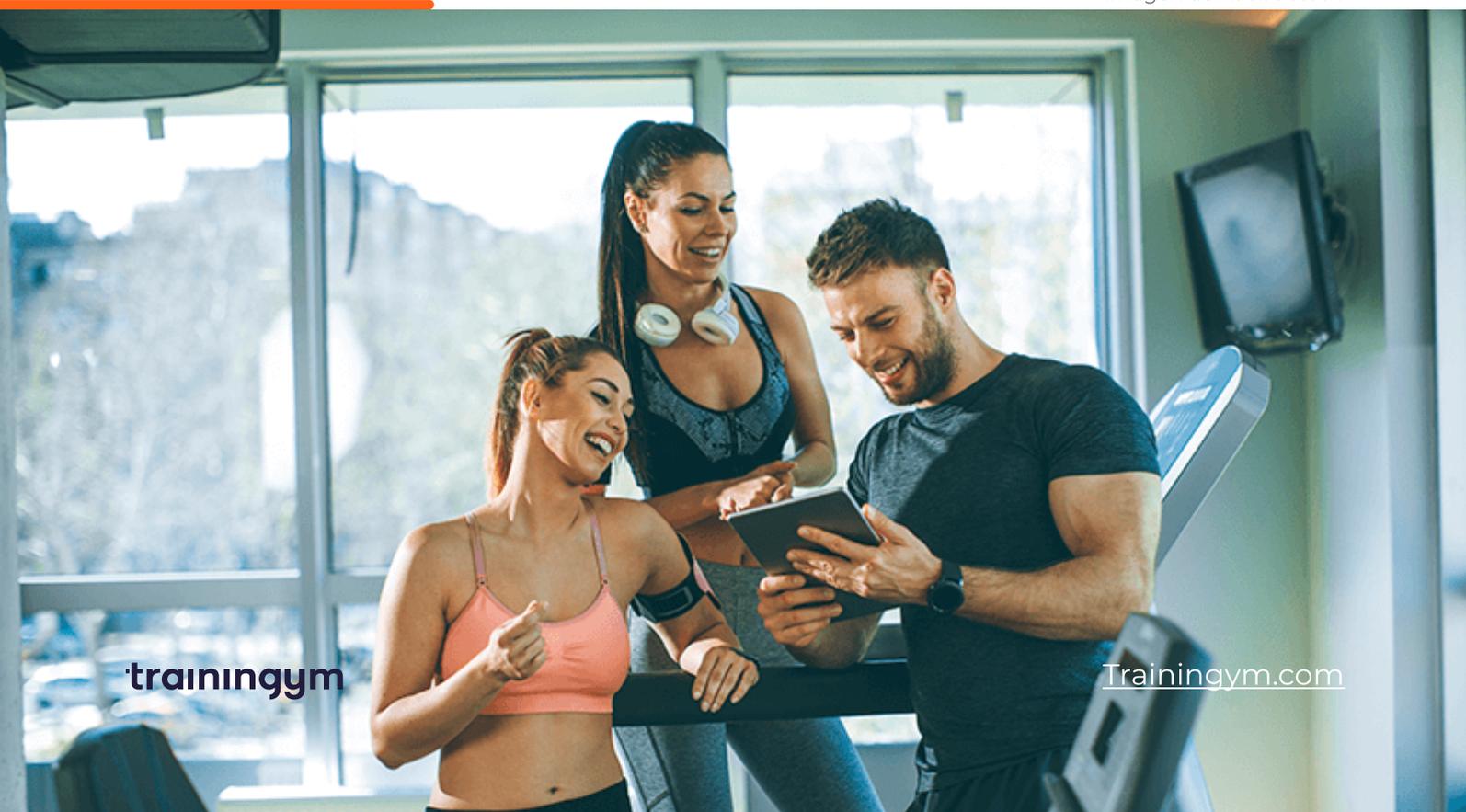
- **Promocionar nuestro programa.** Una vez tengamos bien definida la dinámica, trataremos de que quede bien explicada en todas nuestras comunicaciones: correos electrónicos, banners en la web, folletos...

En Trainingym, nuestros clientes tienen la posibilidad de crear una web de captación optimizada para atraer referencias, e infinidad de canales donde promocionarla. Tras una simple gestión, ambas partes reciben su recompensa y todos contenidos.

- **Medir los resultados.** Vigilaremos que se cumplan los objetivos que nos fijamos al principio y haremos cambios de inmediato si lo viésemos necesario. Analizaremos qué referidos hemos obtenido y su rendimiento dentro del negocio, para valorar si nos ha valido la pena el esfuerzo y la inversión. Atentos también a los posibles fraudes.

En general, si nuestro programa de referidos cuenta con una tasa de participación del 15% se considerará efectivo. Y la tasa de conversión de las referencias debe estar alrededor del 10%.

Imagen de *Adobe stock*



Casos de éxito de programas de referidos

Dentro del sector fitness, la mayoría de negocios optan por ofrecer sesiones gratuitas a sus referidos, sin recompensa alguna para la persona que refiere.

Imagen de *Infinity Fitness*

¡Rellena este formulario con tus datos personales y te enviaremos por email el PASE DE DÍA para tu amigo@ o familiar!

Nombre	Apellidos
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Email
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre y apellidos de tu amigo/a	Centro
<input type="text"/>	<input type="text"/>

He leído y acepto la [Política de Privacidad](#)

Sin embargo, sí que encontramos programas de referidos diferentes. En este, por ejemplo, ofrecen batidos gratis para ambas partes cuando conseguimos un referido. Y sesiones gratuitas si esa persona se hace finalmente cliente.

Imagen de *Trib3*



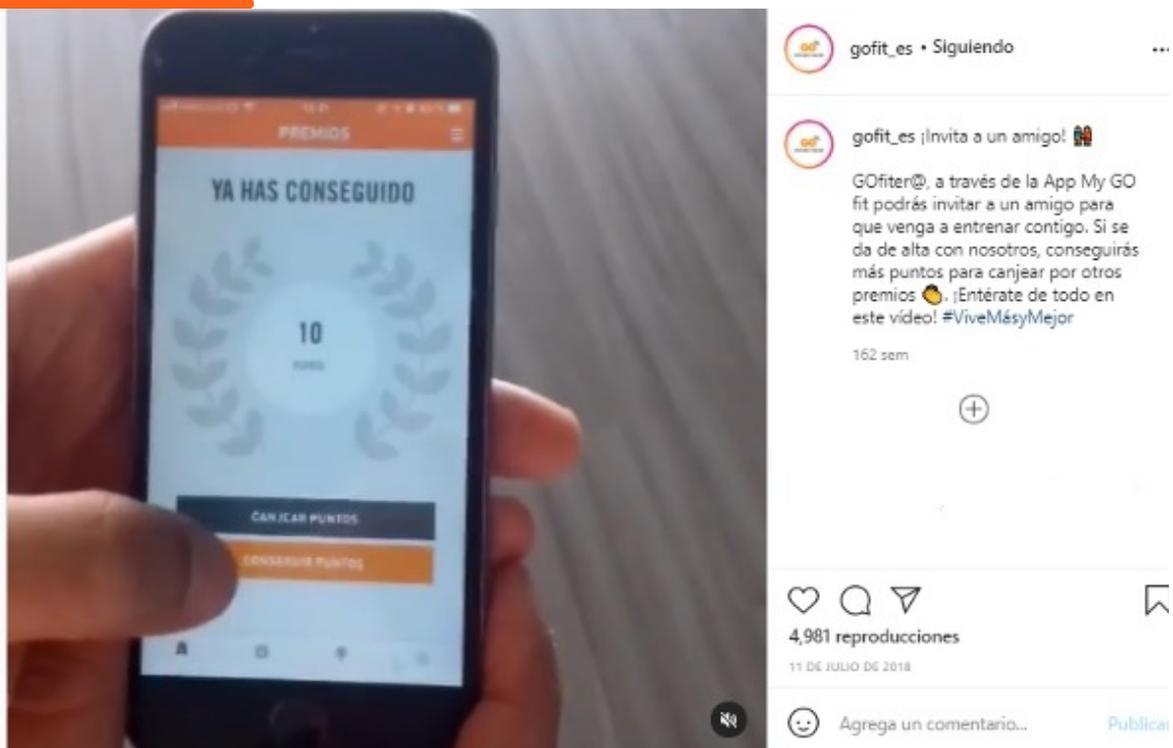
Rellena el formulario y consigue tu enlace para acceder.

Comparte tu amor por el fitness con un amigo*. Rellena el formulario para desbloquear el link con tu invitación personal.

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

En 2018, la cadena española de gimnasios GOfit promocionó su sistema de referidos. Todo el programa funcionaba a través de un sistema de gamificación, como si fuera un juego. De esta manera, el usuario iba sumando puntos y desbloqueando recompensas cada vez mayores por cada referido.

Imagen de *Instagram*



La cadena Basic-Fit también tiene un sistema de referidos muy particular. Con su suscripción Premium, la que más servicios ofrece, el cliente puede invitar cada vez a una persona diferente a entrenar con él o ella.

Imagen de *Basic-fit*

BASIC-FIT Busca un club Precios ¿Por qué Basic-Fit? Soporte fitness Clases Entrenamientos Servicios 🔍 **APÚNTATE** MY BASIC-FIT ▾ ES ▾

ACCESO A TODOS LOS GIMNASIOS PARA USTED Y OTRA PERSONA

Y puedes llevar contigo a entrenar hasta 6 amigos diferentes. ¡Esto es una gran ventaja! Por lo tanto puedes ir al club con un familiar, con tu pareja o con amigos.

COMPARTIR LA TARJETA DE SOCIO

Puedes compartir la tarjeta de socio con un miembro de tu casa, podéis ir juntos al club o intercambiar la tarjeta. Con este plan puedes ir a cada entrenamiento acompañado de alguien y entrenar juntos. Puedes invitar a un máximo de una persona cada vez. ¿Sabías que se ha probado que acompañado se entrena más y de una forma más intensa y eficaz? A buen entendedor...

Bibliografía

Álvaro, Blanco. Cómo crear un programa de referidos para tu empresa. Orbital Revolution. Recuperado de "<https://www.orbitalrevolution.com/como-crear-un-programa-de-referidos/>"

Jose Luis, Ortiz (2021). Cómo crear un programa de referidos exitoso en 2021. Blog de Hubspot. Recuperado de "<https://blog.hubspot.es/service/programa-referidos>"

·trainingym

**Lección 5: Captación -
programa de referidos**