

TUDO O QUE
VOCÊ PRECISA
SABER PARA
FIDELIZAR OS
CLIENTES DO
SEU ESTÚDIO
E TER MAIS
LUCRO

SUMÁRIO

03

Introdução

06

A influência da fidelização de clientes na lucratividade do seu negócio

10

Estabeleça um relacionamento de qualidade e uma comunicação efetiva com seus alunos

15

Seja criativo e busque sempre trazer inovações para o seu estúdio

19

Realizar promoções é excelente para fidelizar clientes antigos e conquistar novos

23

Conheça melhor o seu público e garanta sua satisfação

27

Invista em divulgação para garantir mais clientes e mais satisfação

33

Conclusão

35

A Kauffer Pilates



INTRODUÇÃO

Para que qualquer empresa funcione devidamente, dar importância ao papel do cliente dentro de todo o funcionamento do negócio é imprescindível. Sem ele, nada acontece e essa relação de dependência precisa ser valorizada e explorada.

Entretanto, a forma como você lida com isso e transforma a sua relação com os clientes numa nova forma de lucrar vai depender do tipo de negócio que você tem ou rege, uma vez que o que funciona para um negócio, pode acabar levando o outro à falência. Antes de colocar estratégias em prática, tenha certeza de que elas são ideais para o seu tipo de negócio e para os objetivos que você pretende alcançar com ele.



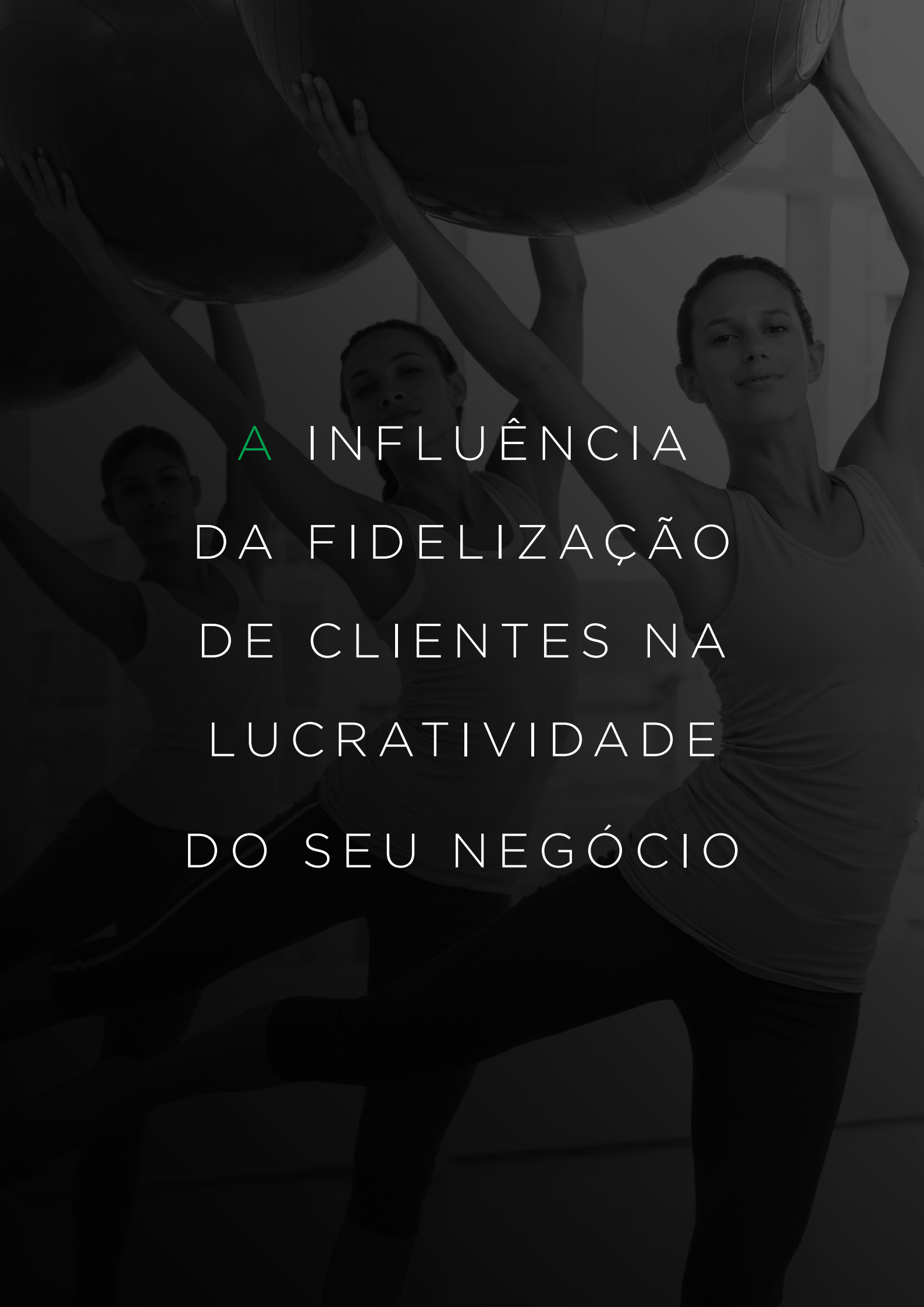
Veja como os estúdios de pilates estão reagindo ao impacto da crise

S A I B A M A I S

Como o nosso foco principal são os estúdios de pilates, investimentos excelentes em tempos de crise, pretendemos que este e-book trate mais especificamente de quais formas e novas abordagens você pode incorporar no seu estúdio para que a relação estabelecida com os clientes seja uma nova porta de oportunidades a serem agarradas (e que farão o seu negócio crescer ainda mais), melhorando a lucratividade do seu negócio e também o seu relacionamento com o cliente.

Porém, antes de entrarmos neste território, é preciso deixar mais clara qual é a real importância de uma fidelização de clientes no seu estúdio de pilates para, então, entender como essa relação pode ser benéfica para ambos os lados e aprender a torná-la fonte de lucro para o seu estúdio de pilates. Continue lendo para saber mais!



A group of women in a gym, wearing white tank tops and black leggings, are holding large exercise balls overhead with their arms raised. The scene is dimly lit, with the text overlaid in the center.

A INFLUÊNCIA
DA FIDELIZAÇÃO
DE CLIENTES NA
LUCRATIVIDADE
DO SEU NEGÓCIO

Muitas empresas, negócios e empreendimentos ainda têm uma ideia equivocada de que a reputação que o lugar tem para os clientes não é algo que influencie no lucro ou receita diretamente. Como foi dito, é um pensamento equivocado.

Entenda por que investir no pós-venda e fidelização de clientes em seu estúdio de pilates

S A I B A M A I S

Se antes, sem todos os adventos que a internet e a tecnologia nos deram, o boca a boca ainda era uma das principais e mais confiáveis ferramentas de divulgação entre os clientes e seus amigos, hoje isso continua tendo um grande valor.



A recomendação direta que um cliente faz do seu estúdio pode valer chegar a valer mais do que 10 cliques nos seus anúncios on-line. Isso acontece porque confiar na opinião e experiência de um amigo ou conhecido com um lugar (o estúdio de pilates, no caso) é muito mais provável do que chegar a fazer uma matrícula através de cliques em anúncios patrocinados vistos enquanto se navega na internet.

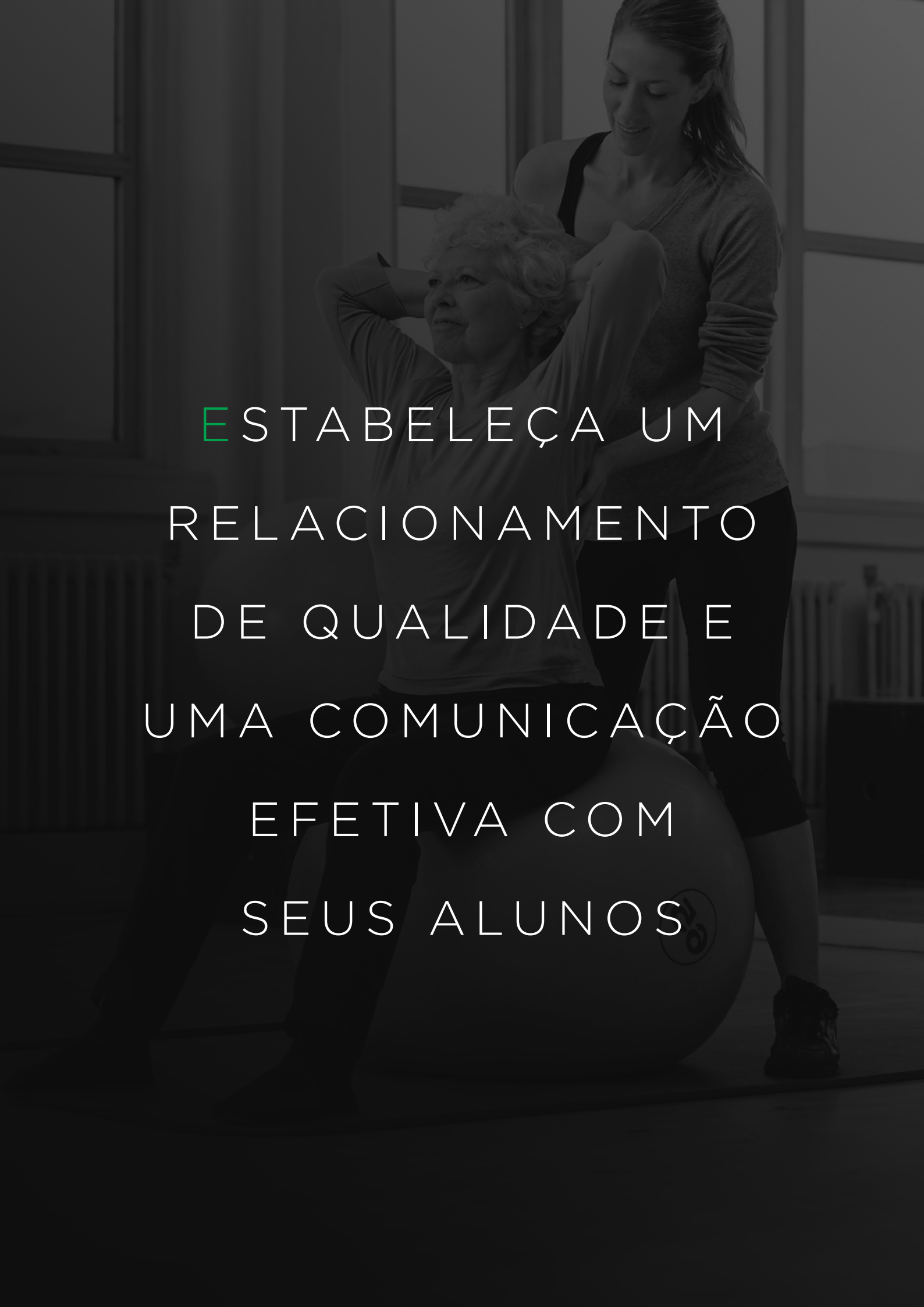
Não que a segunda hipótese seja impossível de acontecer e que você deva parar de investir em divulgação on-line, muito pelo contrário. O que estamos tentando mostrar é que o mesmo tempo, dinheiro e esforço investidos numa divulgação digital também deve ser despendido na satisfação dos clientes com o seu estúdio, tornando mais fácil fidelizá-los (o que acarreta em divulgação e promoção positiva do seu estabelecimento sem que você pague a mais para que isso aconteça).



Clientes satisfeitos se tornam fiéis e clientes fiéis divulgam e recomendam sempre que têm a chance, apenas porque querem que seus amigos e conhecidos tenham a mesma excelente experiência que eles tiveram com o seu estúdio de pilates.

Essa divulgação, juntamente com a promoção dos seus serviços no estúdio de pilates, tem um impacto direto no número de alunos matriculados para realizar as aulas, conseqüentemente afetando a receita e os lucros finais da sua empresa. Ainda acha que fidelizar clientes é algo supérfluo na sua empresa? Se conseguiu enxergar essa importância, continue lendo e aprenda os melhores métodos para conquistar essa fidelização e aumentar os lucros do seu estúdio de pilates.





ESTABELEÇA UM
RELACIONAMENTO
DE QUALIDADE E
UMA COMUNICAÇÃO
EFETIVA COM
SEUS ALUNOS

O primeiro passo para fazer com que seus clientes estejam sempre satisfeitos com o seu estúdio, além de oferecer serviços, aulas e atendimento de qualidade a eles, é investir no relacionamento cliente-empresa, bem como na comunicação entre ambas as partes.

As vantagens de estabelecer um relacionamento de qualidade e uma comunicação efetiva com seus alunos

SAIBA MAIS





Quando se tem um relacionamento transparente, a comunicação acaba por fluir naturalmente, e fazer com que o cliente se sinta em casa sempre que pisar no seu estúdio fica muito mais fácil. Se ele sabe que sempre será bem recebido e que tem nos funcionários do estúdio muito mais do que professores e administradores, mas pessoas com as quais ele pode contar, dificilmente ele procurará outro lugar para realizar as suas aulas, ainda que existam outros estúdios que ofereçam os mesmos serviços por um preço competitivo.

Obviamente que a questão de relacionamento com o cliente não deve ultrapassar os limites do profissionalismo. Mas, como são raras as situações em que isso acontece, não há nada de mais em criar um vínculo com todos os seus clientes.

Treinar seus funcionários para tratar seus clientes de forma personalizada e leve pode fazer toda a diferença no momento em que este cliente decide se vai ou não se “fidelizar” ao estúdio. Atitudes simples, como chamar pelo nome, ter uma conversa leve sobre como estão as coisas etc., tudo isso ajuda a transformar o ambiente do estúdio num bom lugar de se frequentar.

Saiba por que investir na qualificação e atualização dos profissionais de seu estúdio

S A I B A M A I S

Busque, também, sempre ser transparente com seus clientes sobre o que está acontecendo dentro da empresa e que concerne a eles. Se os preços estão para aumentar, busque avisá-los com antecedência, não simplesmente deixando que eles descubram quando forem pagar a mensalidade.



Muitas vezes, o distanciamento existente em relações que envolvem situações financeiras, como o pagamento das mensalidades, no caso do seu estúdio, pode prejudicar a criação de vínculos e de uma comunicação eficiente entre cliente-empresa. Procurar ultrapassar essas barreiras trará frutos positivos, com clientes cada vez mais fiéis, que dificilmente abandonariam as aulas em troca de outro estúdio, por exemplo.





SEJA CRIATIVO
E BUSQUE
SEMPRE TRAZER
INOVAÇÕES PARA
O SEU ESTÚDIO

Inovação: um dos segredos para
seu estúdio estar à frente
da concorrência

S A I B A M A I S



A inovação e a criatividade dentro do seu estúdio de pilates podem estar presentes em diversos segmentos. Seja adquirindo equipamentos novos e diferentes, que vão motivar e desafiar ainda mais seus alunos; investindo em um novo design para o seu estúdio, que torne a experiência de ter aulas ainda mais agradável; buscando novos serviços que podem ser oferecidos dentro do seu estúdio, baseado nos perfis de consumo dos seus clientes.

Falaremos mais à frente da importância de conhecer o público alvo para fidelizá-los, porém, por hora, vamos nos ater à utilização de pesquisas com seus clientes para saber o que eles gostariam de ver no seu estúdio como algo extra do qual poderiam participar ou usufruir.



Veja a importância dos equipamentos modernos para sucesso de seu estúdio

S A I B A M A I S

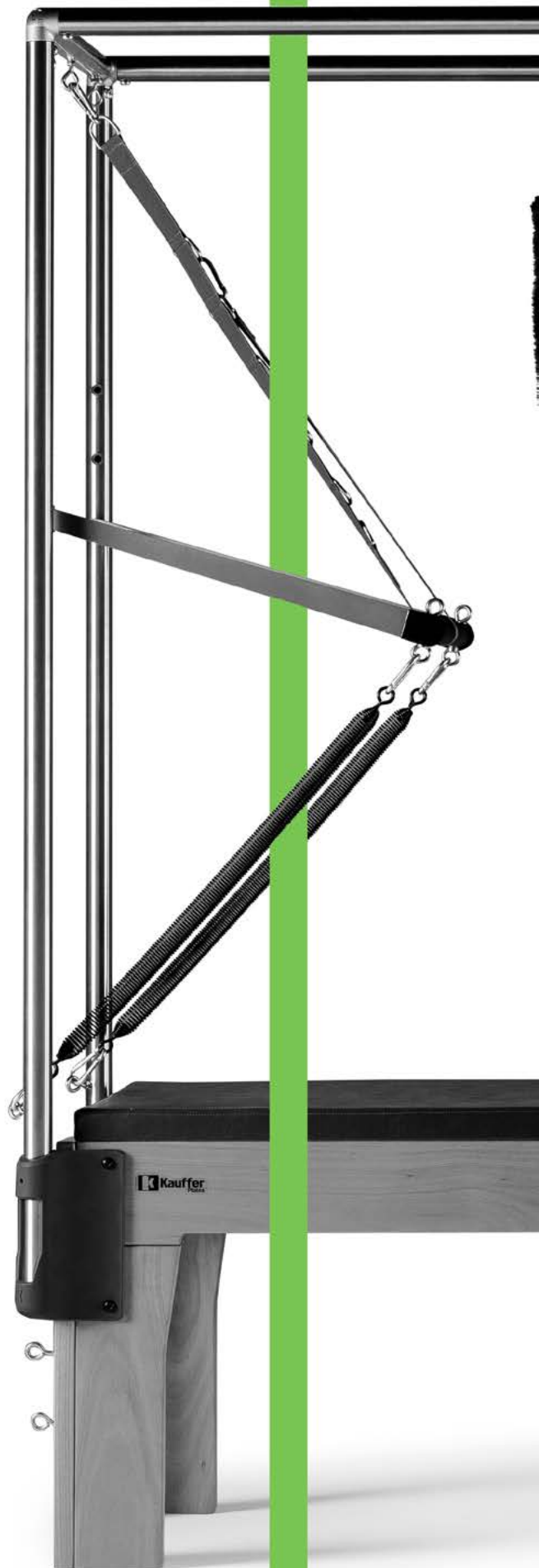
Um estúdio de pilates que alia outros serviços de bem-estar e saúde tem muito mais chances de ser bem sucedido no ramo em que atua. Isso porque, um cliente que já está fazendo pilates com você com certeza dará prioridade para utilizar outros tipos de serviços no mesmo estabelecimento, por algumas razões:


Saiba por que agregar outros serviços ao seu estúdio

SAIBA MAIS

- Facilidade: um deslocamento para outro estabelecimento não é mais necessário para poder realizar diferentes aulas e procedimentos, estando tudo em um mesmo lugar;
- Descontos: uma possibilidade futura de desconto cumulativo, no qual os clientes que mais realizam atividades dentro do estúdio ganham uma porcentagem em desconto na mensalidade total;
- Ambiente: estar em um ambiente com o qual você já está familiarizado é muito mais confortável para a grande maioria dos clientes do que se relacionar e socializar com pessoas novas e totalmente diferentes.

Por isso, para conseguir inovar, busque saber que outros serviços teriam mais adeptos dentro do seu estúdio, procurando incorporá-los para aumentar o lucro do seu negócio e também a satisfação e o interesse dos seus clientes, que quase sempre estão interessados em experimentar as novidades oferecidas.





REALIZAR
PROMOÇÕES
É EXCELENTE
PARA FIDELIZAR
CLIENTES ANTIGOS
E CONQUISTAR
NOVOS

Quando você já tem um número considerável de clientes e percebe que o seu negócio está indo bem, por que não investir em estratégias e abordagens inovadoras para conseguir ampliar a sua clientela e deixá-la ainda mais satisfeita?

Uma forma muito simples e utilizada para atingir esse objetivo é criando promoções variadas que beneficiam os clientes fiéis e ampliam muito as suas chances se conseguir novas matrículas, especialmente se a sua abordagem for boa e inteligente o suficiente para conquistar até mesmo os mais céticos e desconfiados.

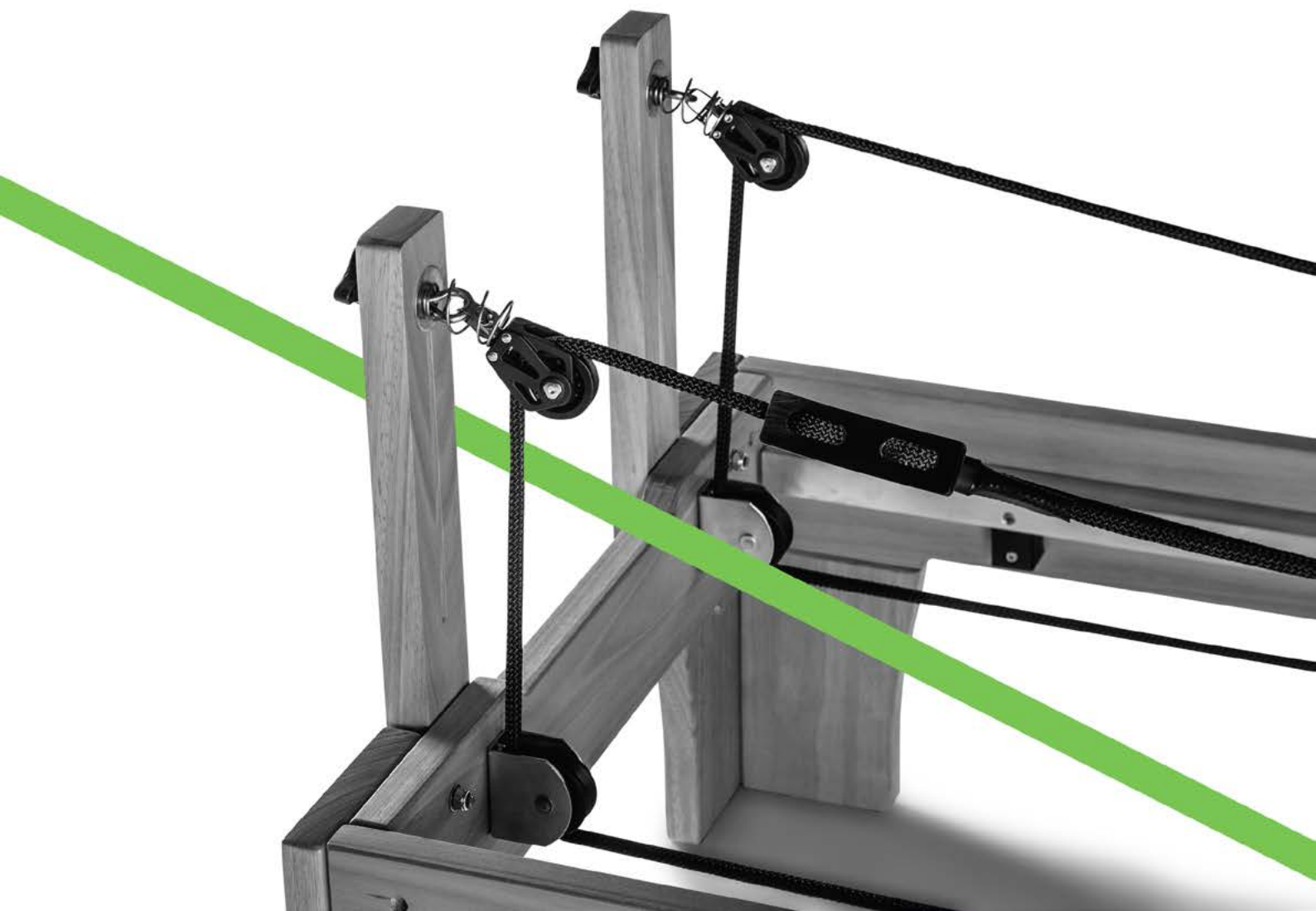
Conheça o poder das promoções
em um estúdio de pilates

SAIBA MAIS



Os descontos por indicação já são bem comuns no mercado fitness, mas isso não significa que funcionem menos ou tenham um valor reduzido. Seus resultados são comprovados: quem é que não gosta de pagar menos para fazer algo do qual gosta muito? Essa estratégia estimula os seus clientes antigos, fiéis e satisfeitos a divulgarem o seu estúdio e a indicarem e trazerem pessoas novas que possam estar interessados em fazer a matrícula. Como já foi dito alguns tópicos acima, a divulgação opelo boca a boca tem índices de efetividade muito grandes.

Além desses descontos, oferecer um número mensal de aulas gratuitas ou aulas demonstrativas para pessoas que não estão matriculadas, mas que possam ter interesse no seu estúdio, é, também, uma boa estratégia para atrair novos clientes e fidelizar os mais antigos.



Você ainda pode aliar a primeira estratégia à segunda, oferecendo alguns descontos, cupons de parceiros ou benefícios para os clientes antigos que trouxerem amigos ou conhecidos para fazer essa aula gratuita e, conseqüentemente, conhecer o estúdio, estando mais propícios a realizar uma matrícula no seu estúdio.



Para que essas aulas gratuitas tenham mais adesão, que ultrapasse as indicações de clientes que já frequentem seu estúdio, realizar uma divulgação na região, bem como com os seus parceiros, por meio de flyers, além de uma divulgação on-line, tanto nas redes sociais, como em anúncios patrocinados, pode aumentar o número de pessoas que vão ao seu estúdio fazer essa aula gratuita e o número de matrículas, conseqüentemente.



CONHEÇA MELHOR
O SEU PÚBLICO
E GARANTA SUA
SATISFAÇÃO

Como prometido, vamos dedicar um tópico apenas para falar sobre como é importante conhecer bem o público que frequenta o seu estúdio para entender o que ele quer e, assim, garantir que esteja sempre satisfeito.

Saiba como definir e atrair o público-alvo para seu estúdio de pilates

SAIBA MAIS

Como fazer para conhecer melhor as pessoas que estão no seu estúdio, usando seus interesses para melhorar os serviços que você oferece e aumentar a qualidade do atendimento e do relacionamento com o cliente? Não existem muitas maneiras diferenciadas e inovadoras de fazer isso (diferentemente no caso dos resultados, como falaremos mais à frente), sendo a pesquisa de satisfação a melhor delas.



Entretanto, para que você consiga entender melhor os seus clientes, não se atenha apenas às perguntas clássicas e objetivas – que devem ser mantidas, mas não feitas como foco do questionário –, ousando e utilizando perguntas abertas, nas quais os seus clientes podem dar sugestões e respostas mais amplas, que você pode utilizar para entender melhor como funciona a mente do seu público e quais abordagens deve adotar para mantê-lo feliz com os serviços, fiel ao seu estúdio e sempre disposto a realizar indicações aos amigos e conhecidos.

Defina um público-alvo para seu estúdio de pilates e se diferencie dos concorrentes

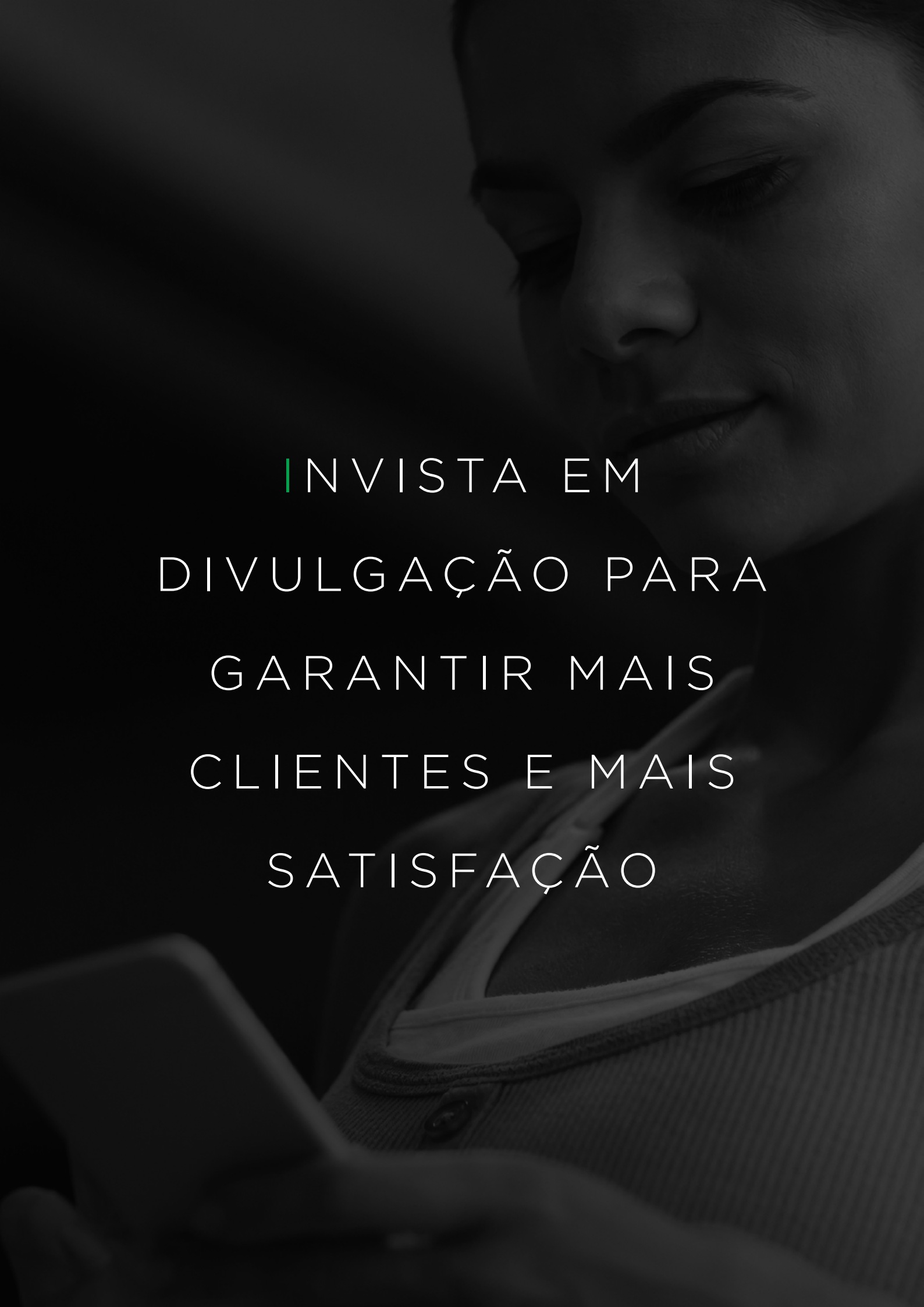
S A I B A M A I S



Ainda que a metodologia para entender melhor seus clientes não seja das mais modernas, o que você faz com os resultados obtidos pode, e deve, ser inovador e estimular ainda mais seus clientes a permanecerem frequentando o seu estúdio. Utilize os resultados de forma inteligente, visando implantar as sugestões mais recorrentes e que você sabe que darão certo.

Desta forma, você consegue manter a clientela sempre interessada nos seus serviços, além de estar sempre dando uma cara nova ao seu estúdio. Para que estas novas implantações de outros serviços não saiam tão caras, utilizar a ajuda de parceiros pode ser uma boa estratégia para conseguir equipamentos, serviços e profissionais mais baratos, mas sem nunca diminuir a qualidade do que você oferece.





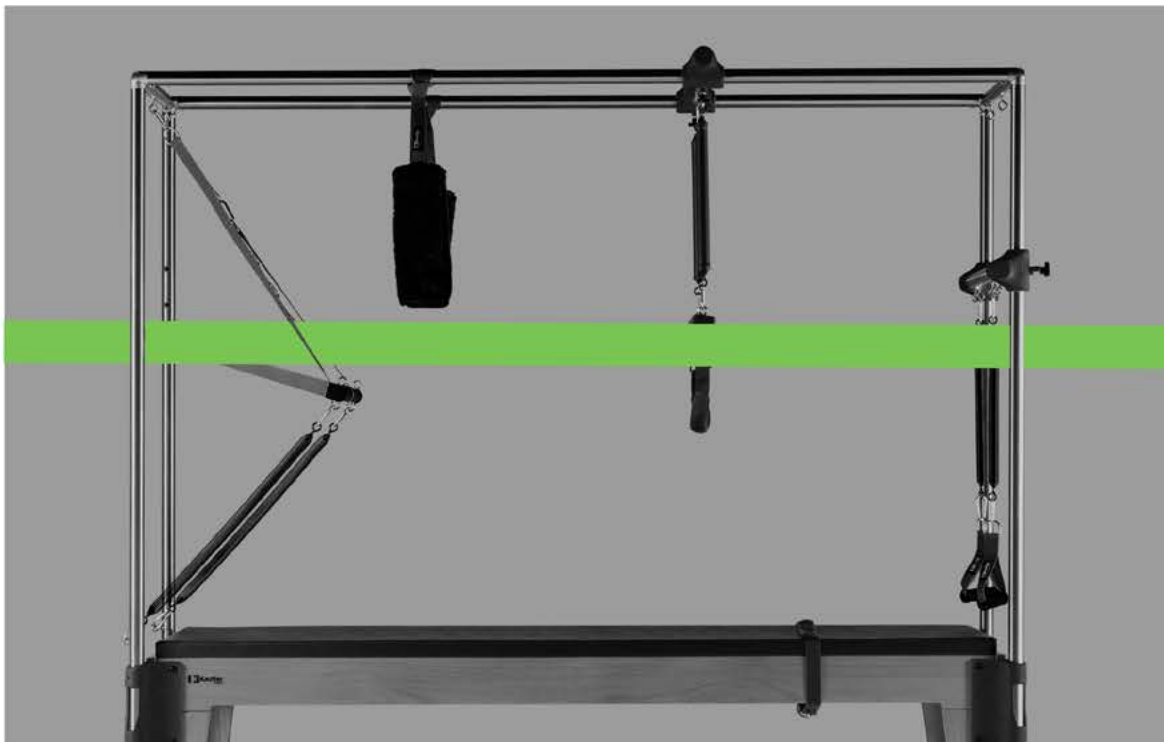
INVISTA EM
DIVULGAÇÃO PARA
GARANTIR MAIS
CLIENTES E MAIS
SATISFAÇÃO

Quando você já tem um número considerável de clientes, é normal que acabe se “acomodando” com este número, se ele lhe render um lucro confortável. Entretanto, se você não trabalhar e investir para fidelizar estes clientes, é certo que uma certa quantidade pode acabar deixando de frequentar as aulas ou trancar a matrícula.

Saiba como divulgar seu estúdio
de pilates da melhor maneira

S A I B A M A I S

Ao aliar os seus investimentos e esforços em fidelizar os clientes à busca por mais clientes, você garante que o seu estúdio esteja sempre funcionando em sua plenitude e alivia também os efeitos que a crise recorrente no país possa causar neles (evasão de clientes, entre outras consequências).



Mas como realizar uma divulgação eficiente do seu estúdio? Acreditamos que você talvez já saiba a resposta e a esteja aplicando: [redes sociais](#). Ao optar por ser ativo nas mais diversas redes, você aproxima o seu estúdio dos seus clientes (trabalhando a parte de relacionamento e comunicação também), além de ter ferramentas de marketing e divulgação às quais você não precisa pagar nada para utilizar (ainda que usar os recursos de anúncios em algumas delas também seja um investimento que vale a pena).

10 ações de marketing essenciais
para o sucesso de um
estúdio de pilates


S A I B A M A I S



Criar um [blog](#) ou site para o seu estúdio também é uma boa opção com a qual você pode contar na hora de criar estratégias de divulgação on-line para o seu negócio. Nele você pode divulgar conteúdo que seja útil aos seus clientes, aumentando o tráfego no site e o envolvimento das pessoas com o seu negócio, o que, com certeza, é de grande ajuda se você quer fidelizar seus clientes.

Além de estratégias de divulgação on-line, você ainda pode utilizar as mais “ultrapassadas”, como a distribuição de cartazes, flyers, divulgação em empresas e estúdios parceiros e, se tiver um pouco mais de dinheiro para investir, até mesmo outdoors podem ser bem-vindos no momento de divulgar o seu estúdio de forma eficiente. Aliadas às propagandas, podem também vir anúncios de uma das promoções que foram apontadas acima, para chamar ainda mais a atenção de novos clientes.



A dark, grayscale photograph of two women with their hair in ponytails, wearing athletic tops. They are both smiling and looking towards the camera. The image is dimly lit, with the text overlaid in the center.

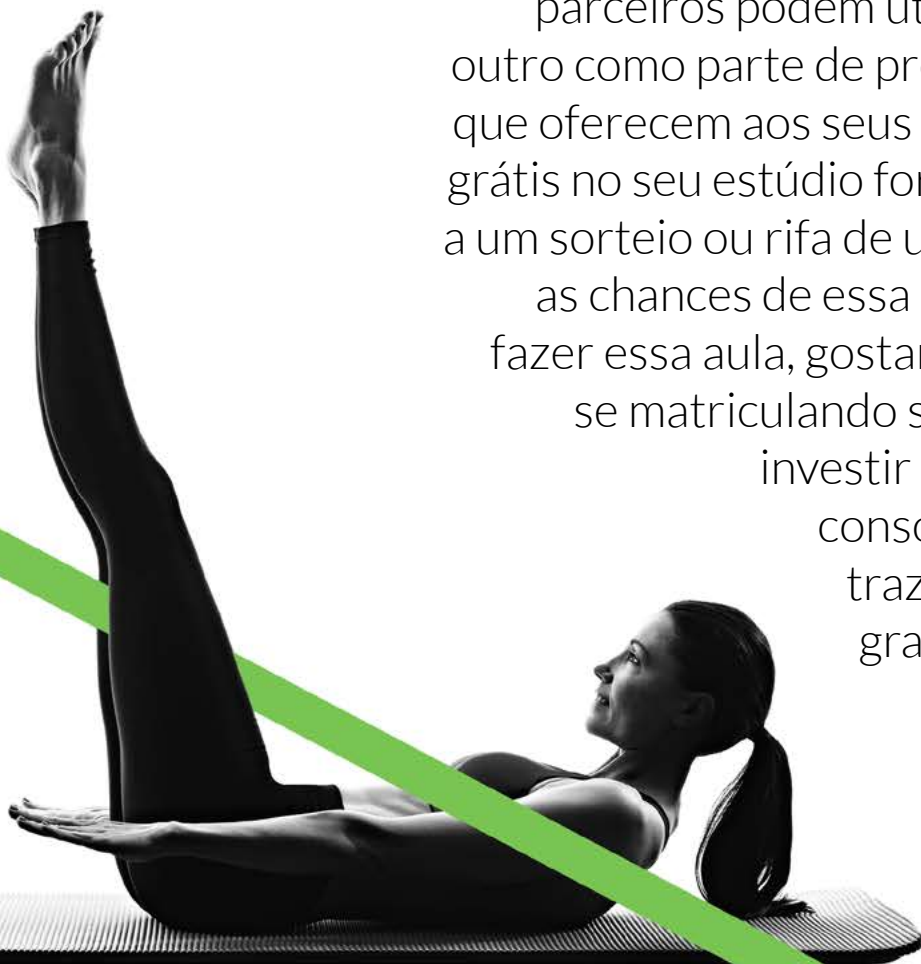
CRIE PARCERIAS
E VEJA O SEU
NEGÓCIO CRESCER

As parcerias são estratégias positivas em qualquer tipo de negócio ou empreendimento. E não funciona diferente com os estúdios de pilates. Se você consegue criar uma rede de parcerias efetiva, é quase certo que o tamanho da sua clientela vai aumentar consideravelmente. Isso porque sempre que você precisar, seus parceiros farão indicações aos clientes deles para que se direcionem ao seu estúdios e busquem uma boa aula de pilates.

Veja por que investir em parcerias é vantajoso para meu estúdio?

S A I B A M A I S

Com estes parceiros, você também pode realizar divulgações com cartazes e cartões de visita, conseguindo atrair mais pessoas às suas aulas de pilates. Além disso, você e seus parceiros podem utilizar serviços um do outro como parte de promoções ou sorteios que oferecem aos seus clientes. Se uma aula grátis no seu estúdio for usada como prêmio a um sorteio ou rifa de um de seus parceiros, as chances de essa pessoa que ganhar ir fazer essa aula, gostar do estúdio e acabar se matriculando são grandes. Por isso, investir tempo e dinheiro em consolidar parcerias pode trazer um retorno muito grande para você e para os seus clientes.

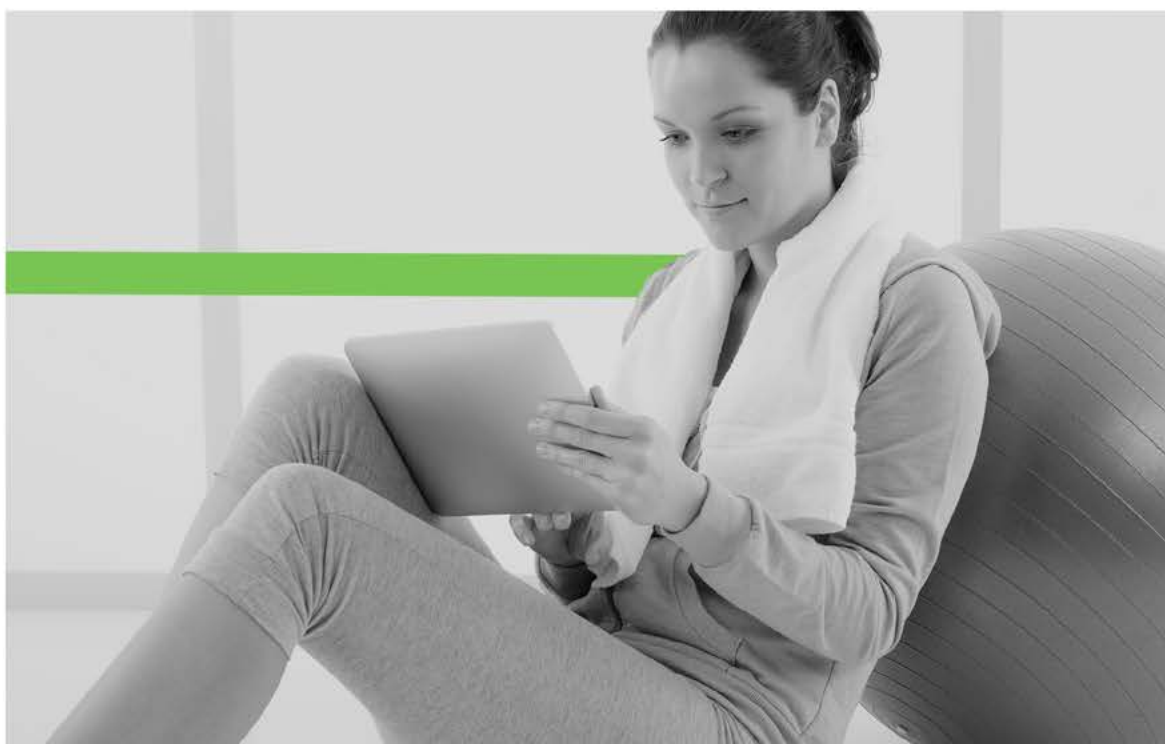


A dark, monochromatic photograph of a hand holding a smartphone. The phone's screen is the central focus, and the word 'CONCLUSÃO' is printed in white, sans-serif capital letters across it. The letter 'C' is highlighted in a vibrant green color. The background is a soft, out-of-focus grey, suggesting an indoor setting with ambient light.

CONCLUSÃO

O principal objetivo deste e-book é fazer com que você, leitor e dono de um estúdio de pilates, enxergue o quão importante é a fidelização de clientes para a manutenção da estabilidade financeira do seu negócio. Clientes fiéis não abandonarão o barco, farão indicações e espalharão a sua satisfação com os serviços do seu estúdio aos quatro ventos.

Por isso, busque sempre tratar o seu cliente da melhor forma possível, oferecendo a todos um tratamento personalizado e diferenciado, com bastante atenção e um ambiente agradável, ao qual podem frequentar para fazer suas aulas de pilates.



A close-up, low-angle shot of the internal spring mechanism of a Pilates reformer. The image shows several thick, black, coiled springs arranged in a row, supported by a metal frame. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the springs and the metallic surfaces. The overall tone is dark and professional.

A KAUFFER PILATES

 Kauffer

Fundada em 2011, a Kauffer é uma empresa que tem como principais objetivos a referência em atendimento e em qualidade dos produtos finais. Produzindo materiais de forma moderna e com alto padrão, o desenvolvimento de projetos para profissionais na área de pilates é um dos pilares da organização, tendo já produzido equipamentos variados para mais de mil estúdios brasileiros.

Ao escolher a Kauffer, você também escolhe equipamentos de pilates personalizados e um showroom de amostras sempre de portas abertas para você. Auxiliamos você na hora de realizar a compra dos seus equipamentos e também na gestão do seu negócio na área de pilates.

Além dos equipamentos, a Kauffer também realiza o layout do seu estúdio, criando identidade visual diferenciada para cada cliente que contrata os serviços, bem como um auxílio na gestão dos seus negócios, com as dicas de marketing que publicamos em nosso blog.

Se você quer abrir um estudo de pilates, mas não sabe como gerenciá-lo ou qual é a melhor forma de começar, entre em contato conosco! Além de oferecermos equipamentos de altíssima qualidade, que com certeza será um diferencial para seu estúdio de pilates, também damos dicas e auxiliamos no que diz respeito aos mais diversos aspectos da gestão do seu negócio. Seja Kauffer!



