

Act!, l'outil commercial qui a du tonus

Comment l'un des leaders européens du fitness de luxe réussit-il à **rester au top** et à tourner à plein régime ?



act!

Reebok SPORTS CLUB

Une stratégie bien définie s'impose pour rester au top dans l'univers ultra-compétitif de la gym et fitness à Londres, où la plupart des adhérents typiques (banquiers ou professionnels de la finance de la City) sont de passage et les abonnements s'enchaînent à un rythme frénétique.

8 000 adhérents, 10 000 m² carré de superficie et plusieurs millions de livres sterling consacrées à un relooking de l'établissement cette année ; une chose est sûre, il y a plus d'une leçon à tirer de la réussite de Reebok Sports Club à Canary Wharf.

C'est grâce à Diane Kay (directrice ventes et marketing) et à son équipe que le club, désormais sur la liste des plus grands centres de fitness de luxe d'Europe, ne désemplit jamais.

Quand elle évoque la réussite de son club, Diane n'a qu'un mot à la bouche, Act! : « Je réalise que sans Act!, nous n'arriverions pas à atteindre les 5 000 nouveaux abonnements par an ».

Act! intervient sur toutes les activités commerciales.

Diane travaille chez Reebok Sport Club depuis 10 ans mais son engouement pour Act! remonte à bien plus longtemps : « Je savais qu'il n'existait pas de meilleur logiciel de ventes au monde alors quand je suis arrivée ici, j'ai emmené la solution avec moi. Ça m'a tout de suite aidé avec la gestion des activités parce qu'Act! nous convient parfaitement. Je n'ai jamais ressenti le besoin de changer de logiciel. »

Étant donné la rotation continue des 8 000 abonnements, le club doit impérativement maîtriser ses activités marketing s'il veut fonctionner à plein régime. En adaptant le mode de communication (appel téléphonique, courrier ou email personnalisé) aux circonstances et besoins de chacun, Reebok Sport Club évite tant que possible d'envoyer des emails en masse pour trouver de nouveaux adhérents.

Mais cela ne veut pas forcément dire qu'un long email personnalisé doit être rédigé à chaque fois. Comme les données des clients sont regroupées dans Act!, l'équipe de Diane peut cibler un groupe de clients potentiels pour leur envoyer, à un moment propice et en fonction de leurs préférences (téléphone, courrier ou email), une communication susceptible de les intéresser. Simple, rapide et efficace.

« Le logiciel nous sert à créer une fiche pour chaque contact et nous donne les moyens d'entretenir une relation aussi réactive que possible avec le client. Par exemple, si une personne ne souhaite pas s'abonner tout de suite, on conserve des informations sur elle pour prévoir le bon moment de la recontacter pour lui proposer une Opportunité. Il est également possible de la retirer de notre liste si elle nous le demande. »

Pour répondre au succès du club, l'équipe commerciale de Diane s'est renforcée et le club est passé à la toute dernière version d'Act!. Parallèlement, Diane a saisi l'occasion pour organiser une formation complémentaire Swiftpage afin de former les utilisateurs d'Act! et d'assurer une utilisation optimale du système.

Par conséquent, les commerciaux maîtrisent parfaitement le système et le club peut en prime en tirer profit pour élaborer, pour la première fois depuis Outlook, des campagnes d'emailing mieux définies et coordonnées.

Diane ne se préoccupe pas des bases de données sur mesure dont disposent les plus gros établissements de fitness car elle sait qu'Act! travaille dur pour garantir que Reebok Sports Club reste au top.

« Avec sept commerciaux, il y a toujours une certaine concurrence au sein de l'équipe, rien de bien méchant bien sûr ! Du coup, Act! est vraiment notre point de référence pour garder un œil sur les nouveaux abonnements. Comme chaque étape du processus commercial, du premier contact à l'abonnement, est enregistrée, on peut toujours vérifier le rôle et l'implication de tel ou tel commercial. »

Bien évidemment, Act! n'est efficace que si on sait tous s'en servir correctement et c'est pour ça que je demande à tout le monde de l'utiliser comme il faut. Ça veut dire qu'à chaque fois qu'un client potentiel nous contacte par email ou par téléphone (ou bien qu'il passe au club sans s'abonner), nous créons une fiche client pour donner suite ... Personne ne passe au travers « des mailles du filet » !

J'ai appris à utiliser Act toute seule mais avec les nouvelles recrues, ça a été logique de vouloir rentabiliser la mise à niveau. Le club a donc demandé à Swiftpage d'organiser une formation pour aider les employés à mieux utiliser Act! et à exploiter tous les outils à leur disposition.

À vrai dire, le concept est assez simple : en suivant les procédures d'Act!, c'est la réussite assurée. Si vous ne le faites pas, c'est à vos risques et périls ! »

Diane Kay

Directrice ventes & marketing, Reebok Sports Club

Synthèse ROI



Act! a doté Reebok Sports Club d'un fort avantage concurrentiel. Diane s'est bien renseignée et a pu constater, lors de visites « improvisées » chez ses concurrents, que la moitié des clubs de fitness et remise en forme ne reprennent pas contact avec les clients. Certains ne lui ont même pas demandé ses coordonnées. Alors qu'Act! = **100%** de prospects relancés.

Gain de temps pour un directeur des ventes qui n'a plus besoin de régler des problèmes relatifs aux chiffres de vente divers : **environ une demi-journée par mois**

Record qui fait la fierté du club : **0%** de nouveaux adhérents qui reçoivent un appel d'un commercial par erreur

Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**
Suisse : **043 508 2364**
Royaume-Uni : **0845 268 0220**
Afrique du Sud : **0105 003 672**
Australie : **39 111 0500**

Belgique : **078 483 840**
Allemagne : **069 643 508 433**
Irlande : **0766 801 364**
États-Unis : **866 873 2006**
Nouvelle-Zélande : **0800 775 617**

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr