

# Comment fidéliser ses adhérents ?



*Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, il est parfois difficile de conserver son portefeuille client. Pour éviter toute perte de clientèle et donc de chiffres d'affaires, il faut s'assurer que le service proposé à vos adhérents correspond bien à leurs attentes.*

## Voici donc 10 règles d'or pour fidéliser vos cavaliers :

### 1. Veiller à avoir des installations irréprochables et un très bon accueil

Pour espérer fidéliser vos cavaliers, il faut tout d'abord qu'ils puissent se sentir bien dans votre club.

Pour cela, vous devez **véhiculer une bonne image** et cela passe par un établissement propre, des locaux bien entretenus, un joli design d'intérieur et un personnel souriant et accueillant.

### 2. Etre à l'écoute de vos cavaliers et dialoguer avec eux

Pour répondre au mieux aux attentes de vos cavaliers, il est nécessaire de connaître leurs besoins.

Pour ce faire, vous pouvez **sonder vos cavaliers** à travers un questionnaire anonyme.

Les questions peuvent porter sur la propreté, les activités, les horaires, les équipements, la sécurité, etc...

Ainsi vous pourrez connaître vos points faibles et vos points forts et adapter vos offres.

Cela ne coûte rien et ce genre de questionnaire peut vous apporter un meilleur dialogue et de bonnes surprises.

### 3. Communiquer régulièrement avec vos cavaliers

Il existe de nombreux canaux pour communiquer avec vos cavaliers : sur les réseaux sociaux, votre site internet, à travers votre logiciel de gestion, par mail, via un panneau d'affichage dans le club...

Bref, **un "client" bien informé est un "client" satisfait.**

Vous pouvez communiquer sur vos événements, le planning, l'annulation d'un cours, l'ambiance au club, etc...

Il s'agit ici que le cavalier soit au mieux informé sur la vie du club.

### 4. Bien former et informer votre équipe, savoir la dynamiser

**Votre staff est un acteur majeur de la réussite de votre business.**

Votre équipe (moniteurs et autres encadrants) doit pouvoir être à l'écoute de vos cavaliers et doit être capable de **comprendre et anticiper leurs besoins.** D'où l'importance d'un très bon relationnel et d'un très bon management.

Votre staff doit être serviable et proactif au delà des attentes du "client".

### 5. Accompagner vos cavaliers dans leur projet sportif

Vous devez vous engager dans le suivi de vos cavaliers à travers votre personnel diplômé.

Ils auront pour missions de **valider les premières expériences** des cavaliers lors de leur apprentissage et par la suite **organiser des points réguliers** avec chaque cavalier pour l'accompagner au fur et à mesure de l'évolution de ses progrès et de ses nouveaux besoins. Exemple : passage des galops / un projet sportif pour chaque cavalier.

## **6. Surveiller la fréquentation de vos cavaliers**

Que ce soit quelques semaines après la souscription ou après quelques mois d'adhésion, il est nécessaire de surveiller constamment la fréquentation de votre club par vos cavaliers.

Un cavalier qui ne s'est pas présenté au club depuis plus de 3 semaines doit être **un signal d'alarme**.

Si un cavalier ne fréquente plus votre club depuis un certain temps, une relance mailing ou téléphonique est nécessaire pour **comprendre les motifs de son absence** et **l'orienter vers des services plus adaptés** à ses besoins.

## **7. Personnaliser vos communications**

Grâce à un logiciel de gestion, vous pouvez **définir des campagnes de communication mail et sms personnalisées**.

Vous pouvez envoyer un message pour les anniversaires de vos cavaliers, une place qui se libère pour un cours, envoyer des mailings de relance suite à une longue absence, etc...

La communication personnalisée est un très bon outil pour préserver la relation "client" et générer des ventes.

A titre d'exemple, un email avec un objet personnalisé enregistre en moyenne 17% d'ouverture en plus qu'un mail avec un objet générique.

## **8. Récompenser vos cavaliers**

Si vous souhaitez que vos cavaliers consomment plus chez vous, il faut les remercier pour leur fidélité.

Pour ce faire, il existe des programmes à inventer qui permettent de récompenser les adhérents assidus.

Par exemple : **A chaque passage au club, le cavalier cumule des points** qui pourront lui faire profiter d'avantages (un mois d'abonnement ou un cadeau offert, un bon d'achat dans une enseigne partenaire, etc...).

## **9. Proposer des formules de parrainage**

La formule de parrainage va permettre d'une part de générer de nouveaux adhérents, d'autre part de motiver vos cavaliers car il pourront faire du sport avec leurs proches.

Ici, il est primordial de remercier votre cavalier pour son parrainage en lui offrant un mois gratuit ou des cadeaux par exemple.

La formule de parrainage est **un principe gagnant-gagnant** qui vous permet de fidéliser facilement vos cavaliers.

## **10. Créer du lien social**

Vous allez tenter de faire en sorte que venir à votre club de sport soit un « acte social », cela signifie que **l'on y va pour y retrouver ses amis**.

Pour ce faire, il faut que vos moniteurs s'efforcent de créer des liens entre vos cavaliers en les présentant les uns les autres, en les impliquant dans des projets collectifs.

**Cela passe aussi par l'organisation d'événements fréquents**.

Cela permet de créer des moments de convivialité, de partage entre cavaliers et de nouer ainsi des relations.

**En réunissant tous ces points**  
vous devez pouvoir générer un sentiment d'appartenance  
qui ne donnera aucunement envie à vos adhérents  
d'aller chez la concurrence.

