

ИЭФ. Забота о клиентах

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр

Заказчик

сеть "Небо спорт"

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



Спортивная школа, лояльность клиентов, отток клиентов,
сезонность спроса, эффективность маркетинга, улучшение
продукта



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Кто?

Руководитель сети "Небо спорт" по направлению воздушная гимнастика

Что хочет?

увеличить лояльность клиентов и минимизировать отток клиентов

Что мешает?

Сезонность спроса: снижение посещаемости в летние месяцы приводит к перерыву в занятиях и потере клиентов

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

1) Программы лояльности: предлагаются скидки, абонементы на более выгодных условиях, а также бонусы для постоянных клиентов, однако это ситуативный эффект, а для удержания клиентов на длительный срок, необходимо учитывать более индивидуальные потребности и цели каждого клиента. 2) Специальные предложения и акции: например, бесплатные пробные занятия или скидки для новых клиентов, однако это не помогает в будущем удержать клиента

