

Reception: la porta del business

Consigli pratici per allestire un'area troppo spesso sottovalutata

Entrando in palestra si nota molto spesso la mancanza di spazi adeguati alla reception. Si tratta di un'area a cui non viene dato il giusto peso perché la nostra attenzione viene rivolta in particolar modo alla zona pesi, corpo libero, e spazio benessere.

La zona reception, invece, è fondamentale, perché costituisce il luogo in cui l'attività prende forma oltre a essere il luogo dove convinciamo il cliente a scegliere la nostra palestra. Si tratta inoltre dell'area dove teniamo sotto controllo la gestione, i pagamenti, i corsi ecc.

Spesso non si trovano spazi reception. Peggio ancora, capita di trovarli sguarniti. È un vero peccato, perché sono questi spazi la porta d'ingresso della redditività della palestra.

Elementi essenziali

Per creare una zona reception non c'è bisogno di effetti speciali, ma di alcune soluzioni di base essenziali.

La zona dovrebbe essere di almeno 15/20 mq. ed essere dotata dei seguenti elementi:

- sedute di attesa



- totem o bacheche

- controllo accessi

per il banco reception è sufficiente un piccolo spazio che possa contenere agevolmente tutti i documenti cartacei, sistemi di pagamento (carta di credito o strumento finanziario, tipo finanziamento personale) e un computer per la gestione dei clienti. È necessario avere una persona qualificata che spieghi nel dettaglio le attività, i corsi e le tariffe del centro. L'ideale sarebbe avere un buon venditore, non certo un istruttore che prima chiede soldi e poi gestisce il cliente.

I materiali per creare reception sono molteplici: dalla muratura al vetro. Ultimamente si utilizzano reception prefabbricate in legno, con possibilità di vetro come appoggio. Questo offre una certa facilità di montaggio e la possibilità di personalizzare la struttura con colori e forme particolari (vedi foto), oltre a un costo accessibile.

Per quanto riguarda lo spazio

dedicato alle sedute, è sufficiente creare un piccolo angolo con tre/quattro poltrone e un tavolino, per dare un minimo confort al cliente in attesa di ricevere informazioni. I totem o le bacheche danno tutte quelle informazioni che anche il buon venditore non riesce a trasmettere al cliente finale e completano il più possibile la panoramica dell'attività. Un ottimo corredo è costituito da fotografie del centro e delle sue attività.

Programmi utili

Oltre al buon venditore, la cosa essenziale è utilizzare un programma o un sistema di controllo dei clienti. Esistono in commercio tante soluzioni e tanti programmi, ma in un'attività come la palestra non è necessario avere programmi complicati (che rischiano di far perdere tempo), quanto piuttosto un programma con i requisiti di base: anagrafica clienti, statistiche ingressi, gestione abbonamenti, ge-

stione pagamenti, e facilità di utilizzo. In alternativa si possono utilizzare sistemi senza software, che garantiscono solo il controllo degli accessi in palestra, ma estremamente semplici da utilizzare.

In uno spazio reception importante si vanno ad aggiungere le varie vetrine dei prodotti, dal food all'abbigliamento, e dove non c'è possibilità di avere lo spazio o le licenze per il ristoro, possono figurare bene dei distributori automatici di bevande-alimenti.

Occhio alla privacy

In ultima analisi, un consiglio da chi le palestre le vede giornalmente per lavoro: createvi un piccolo ufficio/spazio dedicato alla vostra clientela più affezionata, oppure per trattare situazioni particolari, perché non c'è cosa più brutta che sentire chi sta dietro alla reception dire "a te che sei cliente faccio un super sconto", quando magari, nelle vicinanze si trova un nuovo potenziale cliente. Un altro caso da evitare è quello delle lamentate aperte al pubblico. Per quanto un cliente abbia diritto di lamentarsi in caso di mancato servizio, questo deve essere un rapporto privato: il rischio di vedere la palestra messa erroneamente in cattiva luce agli occhi di altri clienti è troppo grave per non essere affrontato con le dovute precauzioni... In fondo basta un po' di privacy!

Emiliano Costagli