

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ. Vol. 1.

Продолжаю тему проведения стартовой тренировки.

Первый шаг сделан. Мы познакомились с клиентом, провели разминку и немного поговорили о целевой зоне пульса. Теперь мы зададим несколько подготовительных вопросов и перейдем к основным пунктам выявления потребностей подопечного.

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

Возраст

Момент во время выяснения целевой зоны пульса, очень подходит для выяснения возраста клиента. Если вы спросите о нем в лоб, особенно у девушки, вы не всегда получите ответ. Но можно подойти к вопросу иначе, например, пояснив:

«Нагрузка бывает аэробная, бывает силовая анаэробная, и в зависимости от ее интенсивности, организм будет запускать разные процессы под различные цели: жиросжигание, повышение выносливости и другие. Я же, как тренер, готов сейчас Вам рассчитать целевую зону и для жиросжигания, и зону для повышения выносливости. Я буду пользоваться специальной формулой, кстати в нее входит возраст. Подскажите, сколько Вам полных лет?»

Далее вы начинаете переходить к скрипту – алгоритму действий, исходя из ответов клиента на наши вопросы. Таким образом, этот скрипт должен подвести подопечного к желанию заниматься с вами уже персонально.

Степень тренированности

Задайте вопрос, связанный со степенью тренированности вашего клиента. Какая формулировка будет правильнее?

«В каком фитнес-клубе Вы ранее занимались?»

или

«Скажите, пожалуйста, а Вы ранее занимались фитнесом?»

Первый вариант может прозвучать, как комплимент, в отличие от второго варианта, который может звучать обидно для человека, который раньше занимался в клубе.

Итак, если перед вами новичок, он скажет:

«Я впервые в фитнес-клубе». И тут вы можете ответить естественным комплиментом. Например:

«Да ладно, Вы меня обманываете, Вы в отличной форме!»

Обратите внимание на то, что эта фраза должна быть искренней. Если клиент тренировался ранее, он сообщит вам об этом.

Что нам дает эта информация? Если он не тренировался, отсюда, безусловно, вытекает главный вопрос: какова его основная цель посещения фитнес-клуба?

Цель

«Здорово, что Вы начали тренироваться, пришли в наш фитнес-клуб. Что основная цель?»

Вас подтолкнуло? У Вас наверняка есть

Важно выяснить занимался ли клиент до этого с тренером или самостоятельно. Если второе, то для нас будет легче выявить потенциальный отказ клиента от покупки персональной тренировки.

