

NETFLIX

PAGAMENTI RICORRENTI AUTOMATICI TUTTI I VANTAGGI



Abbonamenti in palestra come Netflix?

Lo sviluppo dei sistemi di pagamento ricorrente come quello utilizzato da Netflix e come quest'approccio sia sempre più utilizzato anche dalle palestre italiane per vendere i loro servizi

Negli ultimi anni, i sistemi di pagamento ricorrente si sono diffusi ampiamente in diversi settori in tutto il mondo. Aziende come Netflix hanno dimostrato il successo di questo approccio, offrendo servizi di intrattenimento attraverso abbonamenti con pagamento mensile e senza vincoli di lungo termine. Mentre i club di diversi paesi europei, soprattutto quelli di lingua tedesca, hanno già abbracciato questa tendenza da diverso tempo, in Italia i sistemi di pagamento ricorrente per le palestre stanno diventando sempre più popolari solo da poco tempo. Questo ritardo è figlio della mancanza di strumenti adeguati, ma ora, con l'avanzamento della tecnologia, le palestre italiane stanno finalmente adottando questi metodi innovativi per semplificare le vendite e migliorare la gestione dei loro servizi. Ho qui evidenziato alcuni vantaggi per i club che utilizzano questi metodi.

Agevolare le vendite

La possibilità di pagare il servizio mensilmente e senza vincoli temporali rappresenta una fantastica argomentazione di vendita all'interno delle palestre. Questo approccio si è dimostrato estremamente efficace in numerosi settori, aprendo la strada a un nuovo modo di fruire e pagare i servizi. Ad esempio, Netflix ha rivoluzionato l'industria dell'intrattenimento offrendo un modello di pagamento ricorrente che ha conquistato milioni di abbonati in tutto il mondo. La formula con l'eliminazione dei vincoli di scadenza e dei contratti a lungo termine rappresenta un vantaggio significativo per i potenziali clienti, incoraggiandoli a sottoscrivere un abbonamento senza timori o preoccupazioni. Questa libertà contribuisce a creare un'atmosfera di fiducia reciproca tra la palestra e i suoi clienti.

Agevolare le promozioni

I percorsi di prova o i programmi speciali di introduzione sono formule efficaci per permettere ai potenziali clienti di sperimentare i servizi offerti prima di sottoscrivere un abbonamento completo. Grazie ai sistemi di pagamento ricorrente, questi percorsi, una volta terminato il periodo, possono essere automaticamente trasformati in regolari abbonamenti. Questo approccio semplifica la conversione delle prove in abbonamenti, in quanto il tutto può avvenire in automatico (con buona soddisfazione dello staff commerciale) a meno di una disdetta da parte del cliente. Anche le formule promozionali, come

le "Garanzie di Soddisfazione" o di "Rimborso", possono essere implementate in modo più efficace utilizzando i sistemi di pagamento ricorrente. Le palestre possono offrire ai potenziali clienti la possibilità di provare i loro servizi con la garanzia che, se non soddisfatti entro un determinato periodo di tempo, possano interrompere l'abbonamento fino a ottenere un rimborso completo. Grazie ai pagamenti ricorrenti, questa garanzia può essere gestita in modo automatico e trasparente, offrendo maggiore tranquillità ai potenziali clienti e incoraggiandoli a dare una possibilità alla palestra.

Agevolare la vendita dei servizi extra (Cross Selling e Up Selling)

Servizi accessori come l'acqua, i sali minerali, il solarium, le pedane vibranti, ecc., possono essere facilmente aggiunti all'abbonamento ricorrente del cliente. Grazie alla comodità del pagamento automatico, i clienti sono più propensi ad acquistare questi accessori aggiuntivi senza dover effettuare transazioni separate. Grazie ai sistemi di pagamento ricorrente, i clienti che si iscrivono con un abbonamento base possono successivamente decidere di aggiungere servizi extra o passare a un abbonamento più completo che include una gamma più ampia di servizi e vantaggi. I sistemi di pagamento ricorrente semplificano questo processo di aggiornamento, consentendo ai clienti di modificare il proprio abbonamento senza dover fronteggiare troppe complicazioni burocratiche o interruzioni del servizio.

Aumentare il tasso di rinnovo

Con la strategia degli abbonamenti a rinnovo automatico con pagamento ricorrente, i clienti non devono più preoccuparsi di rinnovare manualmente il loro abbonamento, che non ha scadenza fisiologica. In realtà, sparisce il tasso di rinnovo e subentra il tasso di disdetta. Questo elimina il rischio di interruzioni del servizio causate da dimenticanze (a volte anche dello staff commerciale) o inerzia da parte dei clienti. Nella formula tradizionale, un abbonamento in scadenza a maggio probabilmente veniva riacquistato a settembre, per pigrizia o per pregiudizio sul periodo estivo, causando una perdita economica dei mesi di assenza. Nella nuova formula, il cliente, spesso, proprio per pigrizia, non dà disdetta, al limite riduce la sua frequenza dall'allenamento.

Ottimizzare i costi di gestione

Questo approccio innovativo offre diverse opportunità per ridurre le spese e migliorare l'efficienza operativa complessiva dell'azienda. **Riduzione dei costi di burocrazia:** le palestre possono ridurre in modo significativo i costi associati alla gestione manuale dei pagamenti.

Eliminando la gestione dei pagamenti individuali dei clienti, si riduce il carico di lavoro burocratico per il personale amministrativo. I sistemi automatizzati si occupano di raccogliere i pagamenti mensili in modo sistematico, semplificando notevolmente il processo di fatturazione e riducendo i costi legati alla gestione dei pagamenti.

Ottimizzazione delle risorse umane dedicate alle vendite:

l'implementazione dei sistemi di pagamento ricorrente può consentire una migliore gestione delle risorse umane dedicate alle vendite. Con i pagamenti automatizzati, il personale addetto alle vendite può concentrarsi maggiormente su altre attività di valore, come la fornitura di un miglior servizio di assistenza. Questo porta a un'ottimizzazione delle risorse umane, in cui le competenze e le capacità dei

dipendenti possono essere meglio sfruttate per migliorare l'esperienza complessiva dei clienti. In alcuni casi, questa ottimizzazione può anche portare alla riduzione dei costi operativi attraverso l'eliminazione di alcune figure non più necessarie.

Soffrire meno le fluttuazioni stagionali dei ricavi

Questo aspetto è particolarmente importante per le palestre che sono soggette a periodi di picco e di calo dell'affluenza a seconda delle stagioni. I sistemi di pagamento ricorrente consentono alle palestre di stabilizzare i flussi di cassa mensili. Mentre in passato le entrate potevano variare notevolmente da mese a mese (per esempio da agosto a settembre), con l'implementazione dei pagamenti ricorrenti, gli incassi si distribuiscono in modo più uniforme lungo l'arco dell'anno. Gli abbonati continuano a pagare le loro quote mensili automaticamente, indipendentemente dal periodo dell'anno. Questo aiuta a mitigare gli effetti negativi delle fluttuazioni stagionali, consentendo alle palestre di mantenere una base finanziaria più solida e prevedibile.

Aumentare il valore del Club

L'adozione dei sistemi di pagamento ricorrente contribuisce anche ad aumentare il valore complessivo del club, grazie a:

- **Credibilità e stabilità**

finanziaria: durante una trattativa di compravendita di una palestra, il potenziale acquirente valuta attentamente la situazione finanziaria dell'attività. La presenza di un parco clienti con pagamenti regolari e affidabili, grazie all'adozione dei sistemi di pagamento ricorrente, dimostra una solida base economica. Questo può rafforzare la credibilità dell'azienda e instillare fiducia nel potenziale acquirente riguardo alla stabilità finanziaria della palestra.

- **Prospettiva di entrate future:**

i pagamenti ricorrenti forniscono una prospettiva chiara e prevedibile sulle entrate future della palestra. Durante una valutazione, ciò può

essere un elemento molto positivo per un potenziale acquirente o per un finanziatore. Con la consapevolezza dei pagamenti regolari e costanti dei clienti esistenti, è possibile valutare in modo più accurato le proiezioni finanziarie a lungo termine e avere una visione più chiara degli investimenti necessari e dei ritorni attesi.

Favorire la chiusura

È un vantaggio che non si vorrebbe mai trattare.

- **Gestione delle emergenze:**

in caso di eventi imprevisti come alluvioni, terremoti o pandemie, le palestre possono essere costrette a sospendere temporaneamente le loro attività. Durante queste situazioni, i sistemi di pagamento ricorrente si rivelano estremamente utili. Poiché i pagamenti sono gestiti automaticamente, la palestra può sospendere temporaneamente i pagamenti dei clienti durante il periodo di chiusura senza dover affrontare richieste manuali o disdette individuali. Ciò semplifica notevolmente la gestione delle emergenze, riducendo la burocrazia e fornendo una soluzione più efficiente sia per la palestra che per i clienti.

Lavorando, io e il mio Team, da anni con le più grandi società di consulenza europee e conoscendo quindi bene queste dinamiche, consigliamo comunque cautela prima di adottare i sistemi di pagamento ricorrente. È fondamentale valutare attentamente i dati aziendali, come la media dei contratti, la distribuzione degli abbonamenti, i costi operativi mensili e la liquidità totale, simulando con degli algoritmi (anche con dei semplici fogli di calcolo) diversi scenari e applicazioni strategiche. ■

Alessandro Aru

Titolare della società di consulenza Violet Consulting, fondatore del metodo MARKEFIT, consulente e formatore specializzato in marketing convergente e vendite.
alessandro.aru@markefit.it