

PERSBERICHT

Veel sportievelingen willen gewoon betalen en tonen geduld

Door het coronavirus (COVID 19) en het recente overheidsbesluit is de gehele fitnesssector op 16 maart op slot gegaan. De sector werkt veelal met abonnementen die maandelijks worden geïncasseerd. Een onderzoek, uitgevoerd op 25 maart door Feedback4Sports, geeft aan dat tot 82% van de leden nog gewoon wil betalen voor het lopende abonnement, ondanks de gesloten deuren.

Steunbetuiging is grote drijfveer

Feedback4Sports heeft recent een flitsonderzoek uitgevoerd onder leden van zes fitnessclubs. Maar liefst 82% van de respondenten geeft aan de aankomende incasso te begrijpen en gewoon te willen betalen. Van de respondenten geeft 51% aan pas op een later moment over een passende compensatie te willen vernemen en maar liefst 31% wil helemaal geen compensatie, zij willen juist in deze moeilijke tijd de ondernemers steunen.

“Ik wil het niet op mijn geweten hebben dat ze straks failliet zijn”, “Als ik straks maar weer gewoon kan komen sporten” en “Dit is overmacht, we moeten elkaar juist nu een beetje helpen” is een kleine greep uit de toelichting die de ‘sportievelingen’ geven.

De resterende 18% van de ondervraagden vindt het pauzeren van het abonnement een passende oplossing en vraagt om de maandelijkse incasso direct te stoppen of om de “sluitingsperiode” te verrekenen met een gratis verlenging van het abonnement.

Loyale klanten barmhartiger

Danny Reijenga, onderzoeker van Feedback4Sports: “De clubs waarbij wij gemeten hebben, hebben een hoge klantloyaliteit, met een gemiddelde NPS van rond de +50. Dat is hoger dan de +28 wat het gemiddelde is in de sector. Clubs met een lagere klantloyaliteit zullen het incassobeleid daar wellicht op aan moeten passen. Nu blijkt hoe belangrijk het is om als fitnessclub te weten hoe loyaal je leden zijn en wat ze in deze situatie het meest passend vinden. Het luisteren naar leden en het onderzoeken van de wensen is momenteel cruciaal.” aldus Reijenga.

Is ‘bevrozen’ van het abonnement klantgericht?

Een paar fitnessketens en een enkele zelfstandige club kiezen er momenteel voor om het abonnement te bevrozen, waarbij de incasso stopt en de gepauzeerde periode kan worden ingehaald aan het einde van het abonnement. “Ondanks dat het een goed bedoelde oplossing is vanuit de clubs, is het zeer de vraag of dit de oplossing is die past bij wat de leden willen.” merkt Jelle Berrevoets van Feedback4Sports op. “De resultaten uit dit onderzoek laten enerzijds zien dat het goed is om klanten te betrekken bij het bedenken van een oplossing en anderzijds dat veel mensen momenteel bereid zijn hun sportschool te helpen.”

Crisis moet niet te lang duren

Mocht de coronacrisis en daarmee de sluiting van de fitnessclubs langer aanhouden, dan verandert waarschijnlijk de opinie van een aantal respondenten. Zo geeft een aantal ondervraagden aan “niet tot in het oneindige de fitnessclub financieel te willen steunen” of “dan liever op zoek te gaan naar een andere vorm van beweging”.

-----EINDE PERSBERICHT-----

Over Feedback4Sports.com

Feedback4Sports is een initiatief van onderzoeksbureau Focus Feedback en voert doorlopend onderzoek uit onder klanten van fitnessclubs en sportscholen.

Informatie: Jelle Berrevoets – Feedback4Sports – 010 268 8181 – info@feedback4sports.com

<https://feedback4sports.com/veel-sportievelingen-willen-gewoon-betalen-en-tonen-geduld/>