

OWNERSHIP

La importancia de empoderar a nuestros GM ´s



MISIÓN: EFECTIVO 0

Representa un 3% de la facturación. Pero nos da mayores dolores de cabeza.

¿Cómo lo haremos?



Expectativas de un Frontdesk

Diario:

1ª PRIORIDAD

- Overdue/Atrasados del día
- Clases de intro del día:
 - Confirmación intros del día de mañana
 - Contactar “no show” del día de hoy
 - Contactar “asistentes sin compra” del día de ayer

2ª PRIORIDAD:

- Correos electrónicos, llamadas y whatsapp
- Cancelaciones: informar a el GM
- Pestaña “Hoy” de Gymsales
- Pestaña “Tareas” de Glofox
- Tasks de Google Calendar

3ª PRIORIDAD:

- Revisar clases sin asistentes
- Revisar clases con Lista de Espera
- Realizar Submit attendance

Semanal:

- Detectar nuevos socios sin reserva
- Realizar informe de ovejas perdidas (posibles bajas)
- Revisar Miembros que expiran
- Crear contenido RRSS

Mensual:

- Realizar evento de Grassroots
- Realizar un Workshop
- Realizar actividades de MKT y pizarra

Objetivo mensual:

- Altas 40%-60% del objetivo
- Bajas 40%-60% del objetivo (disminuir attrition al 5% sobre activos al inicio del mes)

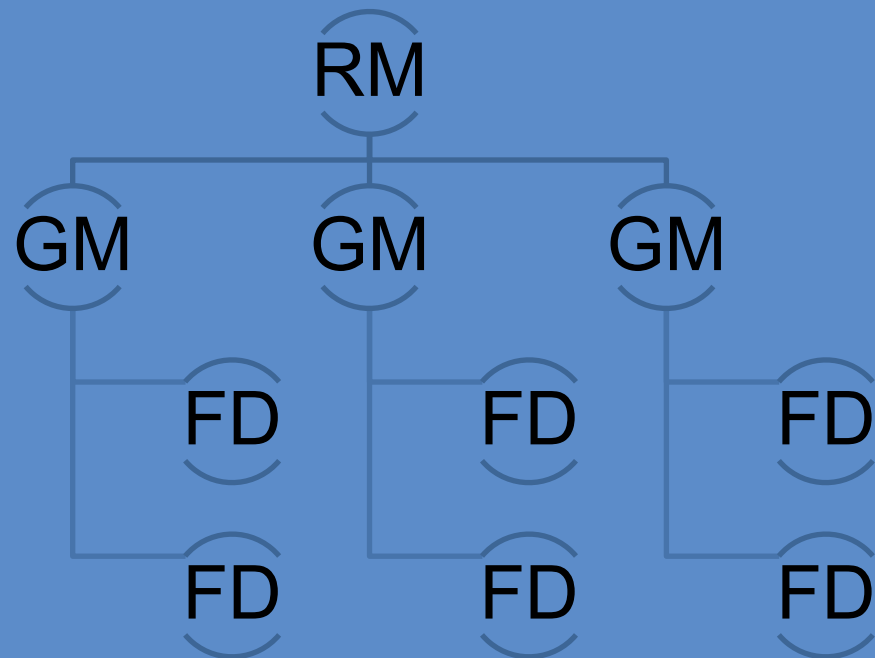
Objetivos optativos:

- Privadas
- Retail
- Suscripciones anuales/semestrales
- Pasaporte

DELEGAR

Definimos un orden de trabajo diario entre GM y FD.

Objetivo diario / semanal / mensual



GM con FD - Diario

Diario:

- + 1 socio neto
- + 10 Leads
- + 7 apuntados Intro
- Task estudio

Semanal:

- + 1 review
- + 1 referral
- Participación en la llamada semanal

Mensual:

- + 1 Workshop
- +1 Evento de Grassroot
- Estrategia de MKT aplicada

Contactos

04/03/2025 ▼

Consultas	25
Tours	5
Ventas	2

Actividad

04/03/2025 ▼

Intentos de llamada	1
Habló a	1
Sms	0
Correos electrónicos	40
Total Appointments Booked	3

GM con FD - Diario

Visita: Club Pilates Eixample



Buscar Glofox



Informes

^ Ingresos

Ventas

Pagos

Dinero debido

Pagos fallidos

Actas

Programado

^ Suscripción

Miembros

Paquetes de crédito

Nuevas membresías...

Miembros vencidos

miembros perdidos

Conversión de cliente...

^ Rendimiento

Perspectivas del fo...

Rendimiento de cla...

^ Actividad

Primeras reservas

Cancelaciones tard...

Nuevas membresías

Nuevas membresías Nuevos créditos Nuevos complementos Nuevos ensayos

Encuentre nuevas membresías que comenzaron dentro del período. Este informe se actualiza diariamente.

Descargar informe completo

Período

Semana Mes Cuarto Año **Personalizado**

Personalizado

2025-03-04 → 2025-03-04

Nombre de membresía

Seleccione el nombre ...

Nombre del Plan

Seleccione un plan

Estado

Seleccione esta...

Total de nuevas membresías

2

Ver más

Membresías por primera vez

2

Ver más

Membresías continuas

0

Ver más

Membresías que regresan

0

Ver más

Nuevas membresías

columnas

Descargar informe de tabla

Nombre completo

Correo electrónico

Nombre del miembro

Nombre del plan

Fecha de inicio

Expresar

Estado actual de membresía

CC Cristina Corredoira

c_corredoira@hotmail.com

1- Suscripción Club Pilates Eixample

Club Pilates - 4 Clases por Mes - No recurrente

04/03/2025

Primera vez

Activo

GM con FD - Diario

- Informes
 - ^ Ingresos
 - Ventas
 - Pagos
 - Dinero debido
 - Pagos fallidos
 - Actas
 - Programado
 - ^ Suscripción
 - Miembros
 - Paquetes de crédito...
 - Nuevas membresías
 - Miembros vencidos
 - miembros perdidos**
 - Conversión de cliente...
 - ^ Rendimiento
 - Perspectivas del fo...
 - Rendimiento de cla...
 - ^ Actividad
 - Primeras reservas

Visita: Club Pilates Eixample



Buscar Glofox

3

miembros perdidos

Miembros perdidos Motivos de cancelación

Encuentre miembros a los que se les haya vencido o cancelado una membresía. Informe de actualizaciones diarias.

Descargar informe completo

Período

Semana Mes Cuarto Año Personalizado

Personalizado

2025-03-04 → 2025-03-04

Actualmente tiene una membresía

No

Suscripción

Seleccione una membr...

Nombre del Plan

Seleccione un plan

Total de miembros perdidos

1

Total de membresías perdidas

1

Membresías canceladas

0

Membresías vencidas

1

miembros perdidos

columnas

Descargar informe de tabla

Nombre completo	Correo electrónico	Fecha de conclusión	Teléfono	Suscripción	Nombre del plan	Estado al concluir
PM Patricia Martínez	patrymb_94@hotmail.c...	04/03/2025	+3465590027 2	Suscripción	Club Pilates - 4 Clases por Mes	Venció

GM con FD - Semanal

Diario:

- + 1 socio neto
- + 10 Leads
- + 7 apuntados Intro
- Task estudio

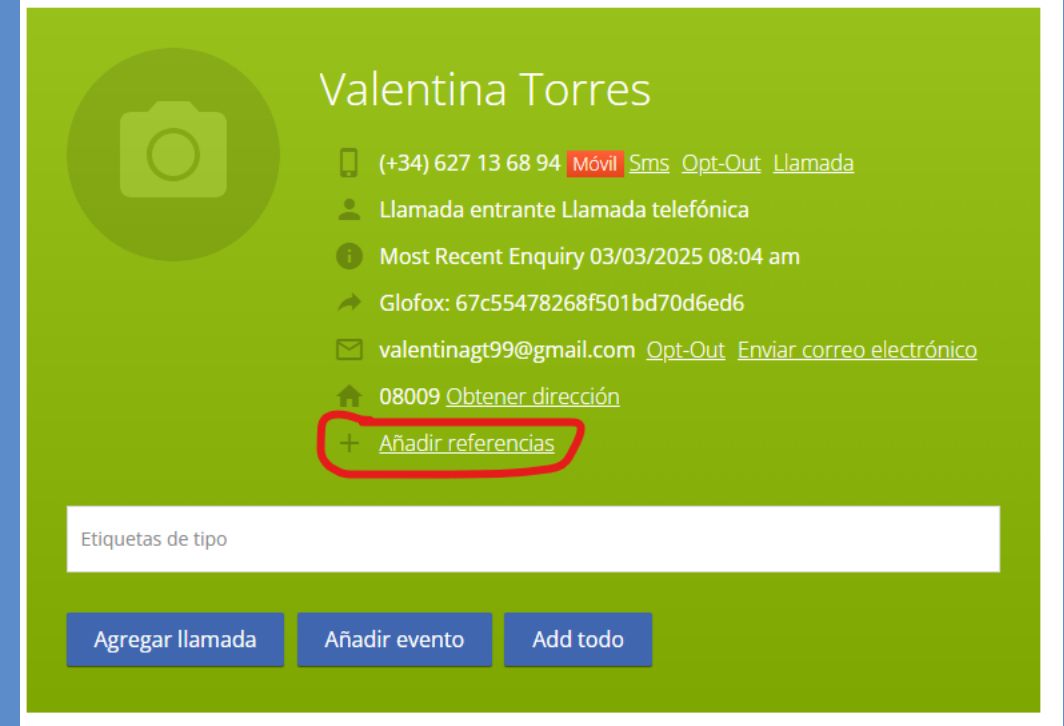
Semanal:

- + 1 review
- + 1 referral
- Participación en la llamada semanal

Mensual:

- + 1 Workshop
- +1 Evento de Grassroot
- Estrategia de MKT aplicada

Perfil del cliente



Valentina Torres

(+34) 627 13 68 94 **Móvil** [Sms](#) [Opt-Out](#) [Llamada](#)

Llamada entrante Llamada telefónica

Most Recent Enquiry 03/03/2025 08:04 am

Glofox: 67c55478268f501bd70d6ed6

valentinagt99@gmail.com [Opt-Out](#) [Enviar correo electrónico](#)

08009 [Obtener dirección](#)

+ Añadir referencias

Etiquetas de tipo

[Agregar llamada](#) [Añadir evento](#) [Add todo](#)

Seguimiento: Gymsales -> Informes -> Referrals

GM con FD - Semanal

Diario:

- + 1 socio neto
- + 10 Leads
- + 7 apuntados Intro
- Task estudio

Semanal:

- + 1 review
- + 1 referral
- Participación en la llamada semanal

Mensual:

- + 1 Workshop
- +1 Evento de Grassroot
- Estrategia de MKT aplicada



Seguimiento: GÜO / Metricool

Expectativas de un GM

Diario:

1ª PRIORIDAD

- Overdue/Atrasados del día
- Clases de intro del día:
 - Confirmación intros del día de mañana
 - Contactar “no show” del día de hoy
 - Contactar “asistentes sin compra” del día de ayer

- Confirmación instructores del día siguiente

2ª PRIORIDAD:

- Correos electrónicos, llamadas y whatsapp
- Cancelaciones: informar a el GM
- Pestaña “Hoy” de Gymsales
- Pestaña “Tareas” de Glofox
- Tasks de Google Calendar
- Asegurar estándares de limpieza del estudio

3ª PRIORIDAD:

- Revisar clases sin asistentes
- Revisar clases con Lista de Espera
- Realizar Submit attendance
- Penalizaciones: studiotools

Semanal:

- Detectar nuevos socios sin reserva
- Realizar informe de ovejas perdidas (posibles bajas)
- Revisar Miembros que expiran
- Crear contenido RRSS
- Entrega diplomas de clases
- Stock retail
- Contactar aquellos que compraron privadas y no tienen más

Mensual:

- Realizar evento de Grassroots
- Realizar un Workshop
- Realizar actividades de MKT y pizarra
- Envío de newsletter mensual
- Pedido de inventario (retail/limpieza)

Objetivo mensual:

- Altas 40%-60% del objetivo
- Bajas 40%-60% del objetivo (disminuir attrition al 6%)

Objetivo trimestral (10% del salario trimestral):

- 15% Puntuación Google
- 35% Socios activos
- 50% Facturación global

RM con GM - semanal

Semanal:

- + 7 socios netos
- + 70 leads
- Performance intros pasadas (80% - 50%)
- Próximas intros (# apuntados)
- Socios cancelados
- Socios expirados
- + 1 review
- + 1 referral
- Tasks estudio

		70	9	80%	50%	7	5%
Semana inicio	Semana Fin	Leads	Apuntados intro	% Appointment	% Sale	+ / - Socios	Attrition
24-feb	3-mar	79	8	60%	50%	8	8%
17-feb	24-feb	56	6	80%	20%	5	9%
10-feb	17-feb	59	9	90%	30%	3	7%
3-feb	10-feb	68	7	50%	45%	9	4%

Mensual:

- + 1 Workshop
- +1 Evento de Grassroot
- Estrategia de MKT aplicada

KPI's	2025
Leads totales	4,240
Leads promedio por estudio (Leads)	303
% Apuntados a Intro (Appointment)	26,1%
Cantidad de Clases de Introducción Gratuita	188
Promedio apuntados por intro (Appointment)	7,83
Asistentes sobre Apuntados (Show)	80,34%
Compra sobre Asistentes (Enrollment)*	45,27%
Conversión contando sólo proceso de intros*	9,49%
Conversión Club Pilates España*	16,42%
	*en aumento por tiem
Tasa de cancelación (Attrition)	9,46%
Permanencia en meses (Retention)	10,57

PASO A PASO

- Reunión con GM ´s
- Accesos Plataforma educativa y Glofox a GM
- Definición de objetivos por Club
- Formación herramientas gestión
- Reunión Franquiciado-RM-GM (mensual)
- Reunión RM-GM (semanal)
- Reunión GM-Frontdesk (diario)



Expectativas de un RM

RRHH:

- Asignación Frontdesk “comodín” (si corresponde)
- Onboarding de nuevos comerciales
- Onboarding de nuevos instructores (aire, Sonos, app)
- Búsqueda de comerciales
- Búsqueda de instructores
- Vacaciones
- Horas extra

Calendario y clases (Lead instructor):

- Calendarios / Ocupación
- Prueba de clases
- Evaluación instructor (mensual/trimestral)
- Revisión de material BB
- Workshops / Eventos a nivel regional

Ventas:

- Seguimiento Clases de Introducción Gratuita (apoyo)
- Ensayo intro Pitch
- Escucha de llamadas
- Revisión notas rápidas de Whatsapp
- Cumplimiento proceso L.A.S.E.R.R.
- Retail
- Privadas

Controles/Revisiones:

- Reportes semanales (GM)
- Disputas
- Refunds
- Créditos regalados
- Ventas en 0 (o a un precio menor)
- Posibles bajas (downgrade)
- Revisiones anuales (aire, matafuegos, etc)
- Revisión de stock (de venta, de suministros, de materiales)

Marketing:

- Compra material mensual de MKT
- Encuestas de satisfacción (NPS)
- Acuerdos corporativos mayores

Objetivo mensual:

- Altas 40%-60% del objetivo
- Bajas 40%-60% del objetivo (disminuir attrition al 6%)

Objetivo trimestral (15% del salario trimestral):

- 15% Puntuación Google
- 35% Socios activos a 25/11/2025 fecha
- 50% Facturación global

OBJETIVOS MENSUALES - RM

- Altas 40%-60% del objetivo
- Bajas 40%-60% del objetivo
(disminuir attrition al 6%)



150% Objetivo mensual del GM
(Si está en 3 Clubes, dividir un 50% por cada Club)



OBJETIVOS TRIMESTRALES - RM

- **50% Facturación**
- **35% Socios activos**
- **15% Valoración Google My Business**



15% Salario trimestral
Dividido en un 5% por estudio



¿Preguntas?

