



Hurtig og  
effektiv  
implementering

### Fuld implementering på blot fire måneder

Fitnessbranchen er præget af stor udskiftning af kunderne, og hvis man kan fastholde kunderne lidt længere, har det en markant effekt på bundlinjen. Fitness dk ønskede derfor at mindske kundeafgangen ved at arbejde mere operationelt med kundeloyalitet og Net Promoter Score. Ikke blot på det overordnede plan, men for det enkelte fitnesscenter og i et samarbejde mellem alle niveauer og alle medarbejdere.

*Det var værdifuldt at få hjælp til både design og implementering af arbejdet med kundeloyalitet. Det satte fart på projektet og fik medarbejderne med fra starten af.*

Julie Fick,  
Campaign Manager

Der blev indledningsvis etableret en forretningsmæssig forankring af projektet, der fra starten sigtede mod en involvering af alle kundevendte medarbejdere og en grundig implementering i hele organisationen.

På baggrund af den indledende fase blev der designet og implementeret et Net Promoter System, der matchede fitness dk's organisation og forretningsmæssige målsætninger. Det nye setup sikrer, at hvert eneste center hver dag får feedback fra udvalgte kunder, og er med til at tydeliggøre, hvad der fungerer godt og hvor der skal indsættes med forbedringer.

Projektet har resulteret i en effektiv implementering med et meget operationelt setup, der gør kundefokus til en del af den daglige drift. "Det har skabt en masse læring om kundernes syn på os, og gjort os kloge på nogle ting, vi ellers ikke kunne have forudset", siger Christopher Gude, Business Analyst. Den nye tilgang til kundeloyalitet har skabt en rigtig god energi i arbejdet med kunderne, og det har allerede efter kort tid ført til konkrete resultater.

For yderligere info om denne case kontakt Kent Bredahl på [kent@cuori.dk](mailto:kent@cuori.dk) eller +45 5240 2340.