

Inhoudsopgave

Samenvatting	6
1. Klantenbehoud	8
1.1 Het belang van klantenbehoud	8
1.2 Klantenverlies kost fitnesscentra 180 miljoen euro omzet per jaar	8
1.3 Wat is retentie en wat is er bekend over retentie?	9
1.4 Uitvalrisico's	11
1.5 Sociale en psychologische factoren van invloed op volhouden	11
1.6 Uitvalbeperkend beleid	13
1.6.1 Meten is weten: het klanteninformatie systeem	13
1.6.2 Voorzieningen aanbod	13
1.6.3 Uitvalbeperkend effect van interactie en contact met klanten	13
1.6.4 Financiële prikkels	15
2. Retentie-onderzoek Nationale Fitnessmonitor - EFAA	17
3. Resultaten Retentie-onderzoek	18
3.1 De onderzochte fitnesscentra	18
3.1.1 Geografische verdeling	18
3.1.2 Verdeling naar type centrum	19
3.1.3 Ontwikkeling klantenbestand 2007-2008	20
3.1.4 Tarieven	21
3.1.5 Bedrijfsontwikkeling en personeelsbestand	22
3.2 Klantenbehoud bij fitnesscentra	24
3.2.1 In- en uitstroom van leden	24
3.2.2 Retentiegraad	26
3.2.3 Retentiemaatregelen	29
4. Conclusies en adviezen	36
4.1 Het belang van klantenbehoud	36
4.2 Ontwikkeling klantenbehoud in de fitnessbranche	36
4.3 Oorzaken van ledenuitval: fitness is niet (meer) leuk	37
4.4 Aanbevelingen aan centra voor het behoud van leden	37
4.5 Praktische tips voor fitnessers	39
Geraadpleegde literatuur	40