



# Die Kette reißt am schwächsten Glied

Kerstan Consult ist eine der wenigen unabhängigen deutschen Unternehmensberatungen, deren Ziel es ist, die Gewinne von personengeführten Unternehmen zu maximieren. Sicherlich ist auch die Erfahrung aus über 20 Jahren der Grund für die erstklassigen Referenzen. Europaweit wurden insgesamt über 3.000 Clubs noch erfolgreicher gemacht. Den Weg dahin wollen wir Ihnen hiermit aufzeigen.

## 1. Voraussetzungen schaffen

Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen ist ein modernes, ansprechendes Produkt.

Deshalb zeigen wir Ihnen nachfolgend die Wandlung von Clubs, die mit Kerstan Consult arbeiten, innerhalb von nur sechs Monaten. Dabei werden Raum-, Geräte- und Refinanzierungskonzepte von uns erstellt. Das Wichtigste dabei ist die Refinanzierung.

Durch ein von uns ausgearbeitetes Refinanzierungskonzept werden alle Investitionen auf den bestehenden Kundenstamm umgelegt. Es gab in den letzten 20 Jahren keinen Club, der nach dem Relaunch nicht die gesamten Investitionskosten eingespielt hatte.

Dieser Schritt ist die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit. Immer wieder erleben wir die Einstellung: „Ich saniere und löse meinen Investitionsstau auf, wenn ich mehr Geld verdiene“.

**Merke: Geld entsteht durch die Auflösung eines Investitionsstaus und nicht umgekehrt.**

Nachdem ein Konzept zur Cluboptimierung erstellt wurde, wird das Unternehmen von außen nach innen durchleuchtet. Dabei ist der erste Schritt, sich über Ihr Unternehmen zu informieren, Ihre Homepage.

## 2. Schaffen einer selektiven Webseite

Ihre Webseite muss beide Geschlechter sowie die Young Gene-



ration, Best Ager, Abnehm- und Gesundheitskunden ansprechen. Weiterhin ist Ihre Webseite kein Informationstool, sondern ein Verkaufsinstrument. Ihr Kunde muss die Möglichkeit haben, über eine Selektion (z. B. weiblich, 50 Jahre, abnehmen) sofort auf das entsprechende Produkt mit entsprechendem Wording, inklusive Verkaufsprogramm zu gelangen.

Wenn Ihre Webseite dies nicht hergibt, verlieren Sie pro Monat durchschnittlich 4 Kunden (jährlich 48 Kunden), was über 75.000 Euro Umsatz bedeutet. Meistens ist dies bereits der erste Punkt, an dem die Wertschöpfungskette des Unternehmens reißt. Sollten Sie dieses Problem gelöst haben, kommen wir zum nächsten Schritt: die profilorientierte Ansprache des Kunden.

### 3. Profilorientiertes Marketing

Ihre Kunden unterteilen sich in drei Zielgruppen:

Gruppe 1: Young Generation

Gruppe 2: Best Ager

Gruppe 3: Gesundheits- und Abnehmkunde

Die Gruppen benötigen nicht nur unterschiedliche Ansprachen, sondern müssen auch zu unterschiedlichen Zeiten angesprochen werden. So ist z. B. die Young Generation während der Osterferien häufig zu Hause zu erreichen; die Best-Ager-Gruppe hingegen ist oftmals im Osterurlaub. Gesundheitskunden dagegen sind in den Sommerferien meist zu Hause. Sie verbringen ihren Urlaub eher außerhalb der Hauptsaison.

Haben Sie ein zielgruppenorientiertes Marketing, was die Ansprache, das Layout sowie die tatsächliche Anwesenheit berücksichtigt, so generieren Sie einen bis zu 30 Prozent höheren Werberücklauf. Anhand jahrelanger Erfahrung wissen wir, dass ein Einzelunternehmen diese Anforderungen niemals erfüllen kann. Nun nimmt Ihr Interessent erstmals Kontakt zu Ihrem Unternehmen auf – mit einem katastrophalen Ergebnis.

### 4. Erstkontakt verbessern

Wahrscheinlich arbeiten Sie mit Telefonlisten oder einem Call-in-System. Nachweisbar werden nur 22 Prozent aller Interessenten, die anrufen terminiert bzw. die Nummer der Interessenten für einen eventuellen Rückruf aufgeschrieben. Dies bedeutet, dass 78 Prozent der Anfragen keinen Umsatz für Ihr Unternehmen generieren. Daher ist, nachdem alle Telefonschulungen keine Verbesserungen gebracht haben, das Arbeiten mit einem Telefon-/Navi-System zwingend notwendig.

Dies bedeutet, Sie erhalten sekundengenau Informationen über jeden Anruf sowie die Telefonabschlussquote Ihrer Servicekraft.

Solange Sie nicht automatisiert erfahren, wie viele Interessentenanrufe Ihr Unternehmen täglich erhält, werden Sie niemals das gesamte Potenzial Ihres Marktes ausschöpfen. Gerne zeigen wir Ihnen das für Sie entwickelte Telefon-/Navi-System live. Nun kommt Ihr Interessent in Ihren Club und Ihr Trainer wird zum Verkäufer „wider Willen“.

### 5. Professionelle Verkaufssysteme nutzen

Ein professioneller Verkäufer muss 122 Verkaufsargumente bei Bedarf einsetzen können. Anhand von über 500 Verkaufsschulungen ist die Bilanz erschreckend. Ihr Verkäufer kann sofort insgesamt 122 Trainingsübungen aufsagen, stoppt jedoch nach maximal 22 Verkaufsargumenten. Dies bedeutet, dass sowohl die Schulungen der letzten Jahre als auch Ihre Verkaufsverbindungen keine Verbesserungen des Verkaufs bewirkt haben. Die einzige

Möglichkeit, dies zu verändern, ist das Einsetzen eines intelligenten Verkaufssystems.

Dies bedeutet, Ihr Verkaufssystem muss:

- das Profil Ihrer Zielgruppe analysieren
- den Kunden automatisiert führen
- dem Kunden sämtliche Verkaufsargumente mittels Avatar präsentieren
- alle Nebenkosten „hirngerecht“ erklären
- dem Kunden Personal Trainer-Stunden und Vorauszahlungen zur Wahl anbieten
- pro Anmeldung mindestens zwei Empfehlungen generieren.

Wenn Sie dieses System in Ihrem Club haben, dann können Sie endlich anfangen, aktiv Ihr Produkt zu vertreiben.

### 6. Aktiver Vertrieb

Durchschnittlich werden 10 Prozent der Kunden über den aktiven Vertrieb generiert. Dies ist ein festes Geldgewinnungssystem, das zweimal pro Monat umgesetzt werden muss. Durch das von uns entwickelte System werden bundesweit im Durchschnitt 18 Verträge monatlich zusätzlich generiert.

Wenn Sie nun die Schwachstellen Ihres Unternehmens eliminiert haben, geht es im letzten Punkt der Wertschöpfungskette darum, den Mitgliederbestand Ihres Unternehmens langfristig aufzubauen. Dies ist nur möglich, indem Sie mit Vertragsumstellungen arbeiten.

### 7. Umstellung von Verträgen durch optionale Anschlussverträge

Kerstan Consult hat dazu ein System entwickelt, das pro Umstellung 69 Euro Direkteinnahmen sowie 40 Prozent längere Laufzeiten durch Anschlussverträge generiert. Anschlussverträge werden schon lange in der Telekommunikationsbranche angeboten. Dies bedeutet, dass erst Ihr Bestandsvertrag erfüllt wird und danach ein neuer Vertrag mit gleicher Laufzeit beginnt. Kerstan Consult hat dieses System erstmalig exklusiv in der Fitnessbranche eingeführt.

Das gesamte Know-how der Kerstan Consult Beratungsleistung bekommen Sie für den Beitrag von nur einem Kunden pro Monat. Treffen Sie also eine risikofreie Entscheidung und kommen Sie unverbindlich auf eines unserer nächsten Start-Up-Seminare. Die Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage: [www.kerstanconsult.de](http://www.kerstanconsult.de). ■



#### Interessiert?

Rufen Sie uns an unter: 06173 - 95 02 02 oder senden Sie eine E-Mail an: [info@kerstanconsult.de](mailto:info@kerstanconsult.de)



Michael Kerstan