

31 mars 2020

Pour donner suite au courriel de la semaine dernière qui avait comme but de mettre à votre disposition des ressources et des avantages de l'APT, nous aimerions partager avec vous quelques informations supplémentaires et obtenir votre opinion.

Puisque toutes les entreprises non essentielles sont fermées et que nous sommes confinés à la maison, il s'agit d'un moment opportun pour commencer à réfléchir et planifier la réouverture de votre club, dans un avenir proche, espérons-le. L'utilisation judicieuse de votre temps durant cette période peut vous aider à créer un rétablissement sain, sécuritaire et dynamique pour vous-même, vos membres et votre club.

Derrière chaque défi, se cache une opportunité et nous croyons que vous pouvez tirer des bénéfices de cette situation. Il importe de noter que lorsque votre club ouvrira à nouveau, il est fort probable que pendant un certain temps il ne fonctionnera plus comme avant. Les membres seront peut-être hésitant à revenir dans un environnement de groupe. D'autres auront peut-être des soucis financiers et toutes dépenses non obligatoires (cours, programmes, frais de terrain, etc.) pourront être suspendues ou fortement réduites. Par ailleurs, d'autres membres seront peut-être obligés de cesser ou annuler leur adhésion au club.

Il s'agit de scénarios que les dirigeants d'entreprises doivent prévoir, et vous pouvez faire pareillement pour vous assurer que vos membres et votre clientèle resteront au sein de votre club. La plupart de nos membres de l'APT sont des entrepreneurs indépendants et comptent beaucoup sur l'autopromotion ou sur le bouche-à-oreille pour le succès de leur entreprise. Aujourd'hui plus que jamais, votre gestion de la relation client (GRC) est essentielle pour votre succès. En créant dès maintenant une stratégie unique de communication et de service à la clientèle, vous contribuerez à faire vivre à vos membres une expérience enrichissante qui durera pour la vie !

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour vous aider à traverser cette période sans précédent et également à vous aider à relever les défis auxquels vous ferez face lorsque la situation reviendra à la normale :

1. Si votre club ne vous fournit pas une aide salariale, vous pouvez bénéficier d'une aide financière pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ par mois. Il s'agit de la nouvelle Prestation Canadienne d'Urgence (PCU) de Service Canada (vous pouvez contacter votre comptable ou consulter le site <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/plan-intervention-economique.html>). La prestation sera disponible en ligne au cours de la première semaine d'avril.
2. Si vous ne l'avez pas encore fait, afin d'être à jour, assurez-vous d'avoir des discussions fréquentes avec votre supérieur immédiat, le directeur du tennis ou le responsable du club. Par ailleurs, un forum électronique pour votre club et pour les autres professionnels peut s'avérer être un excellent moyen de partager des idées afin d'aller de l'avant.
3. Prenez maintenant le temps de créer une base de données des profils de vos clients personnels. Énumérez les éléments sur lesquels vous avez travaillé lors des sessions précédentes, leurs points forts, leurs objectifs, leurs adresses électroniques, etc. Cette base de données peut facilement être conservée et accessible sur votre téléphone ou votre tablette électronique. Quand vous allez revoir vos membres, examinez et partagez avec eux ce que vous avez pris en note et demandez-leur quels

sont les éléments sur lesquels ils aimeraient travailler. Ceci est un indicateur que non seulement que vous êtes organisés, mais aussi que vous êtes soucieux de leur réussite et de l'atteinte de leurs objectifs.

4. Pour les cliniques ou programmes de groupe, préparez les mêmes profils et créez des plans de cours ainsi qu'un aperçu du contenu du programme que vous pourriez envoyer à chaque semaine au groupe.
5. Planifier le parcours du client pour chaque cours ou programme/clinique afin de créer la meilleure expérience possible à chaque rencontre avec celui-ci. Les moments clés pour renforcer la communication entre les membres sont le premier jour, à mi-chemin du programme et le dernier jour. Comment peuvent-ils s'inscrire à une clinique ou à un programme ? Il est préférable que tout soit en ligne maintenant, mais si ce n'est pas le cas, êtes-vous averti lorsqu'ils s'inscrivent ? La plupart des logiciels fournissent désormais une confirmation de réponse automatique. Quoiqu'il en soit, vous devez préparer un modèle de courriel de suivi, personnalisé à leur nom, les remercier de leur inscription, leur indiquer où se rencontrer au club, l'heure du programme et leur donner un aperçu de ce qui sera couvert pendant la durée du programme. Oh oui, sans oublier de fournir votre courriel pour vous joindre !
6. Selon nos sondages des deux dernières années sur les clubs intérieurs canadiens de l'APT, la répartition moyenne des « heures de terrains réservés » par rapport au « total des heures de terrains disponibles » a augmenté de 18 %. Plus de la moitié du temps de terrains disponibles dans les clubs, soit 51 % en moyenne, est désormais réservé. Cela signifie que les membres veulent et ont besoin de plus « d'entraîneurs personnels pour des activités sur le terrain » et sont prêts à participer davantage à des activités d'entraînement/jeu plutôt que d'uniquement jouer. Qu'attendez-vous? Commençons à réfléchir et donnons-leur ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin !
7. Ces mêmes sondages de l'APT ont indiqué qu'un nombre important de clubs sont près de leur capacité maximale aux heures de pointe. Nous savons tous que c'est une très bonne nouvelle car si nous n'étions pas occupés aux heures de pointe, ce ne serait pas bon pour les affaires. Mais si vous êtes comme 90% des clubs, ce ne sont pas les heures de pointe sur lesquelles nous devons nous concentrer, mais plutôt les heures inoccupées entre 6 et 9 heures du matin ou après 21 heures en semaine. Si ces plages horaires se remplissent, elles peuvent faire une différence de rentabilité pour le club. Le défi ici est de trouver un moyen de créer un programme avec un entraîneur à ce moment-là.

Pouvons-nous réduire les frais de terrain au strict minimum, augmenter les honoraires de l'entraîneur pour compenser le désagrément de la situation actuelle et avoir du succès ? Ça c'est votre défi hors terrain.

Enfin, nous sommes tous dans le même bateau et que nous soyons un entrepreneur indépendant ou un employé, nous devons considérer nos clubs comme un oasis pour nos membres afin de leur permettre de se ressourcer suite au chaos que le COVID-19 aura créé. Dorénavant, cela signifie une prise en charge

rigoureuse. Grâce à notre horaire du temps libre, c'est l'occasion idéale de partager avec nos membres, notre club et notre industrie toutes initiatives que le club mettra en place pour accueillir ses membres à nouveau. Le plus tôt ils se mettront à profiter de nos terrains, le mieux ce sera pour nous tous ! L'APT continuera à communiquer régulièrement avec vous et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires.

N'hésitez pas à nous contacter directement à l'adresse TPA@tenniscanada.com.

Nous apprécions votre compréhension et votre dévouement à l'APT.