



Vendre vos services par Federico Mas

Federico est le directeur du tennis du Midtown Athletic Club à Bannockburn, en Illinois. Il a occupé des postes et créé des programmes à succès en tant que directeur junior et fondateur du programme de tennis communautaire. Professionnel du PTR et animateur de stages, Federico est également titulaire d'une qualification USPTA Elite Professional. Il anime des ateliers de certification dans la région du Midwest américain pour les quatre volets de formation du PTR : performance, 11 à 17 ans, développement des adultes et 10 ans et moins. Federico a été nommé Membre de l'année du PTR dans son état et a été représentant du PTR pour le Kentucky.

En tant que professionnels de l'enseignement du tennis et entraîneurs, notre capacité à vendre nos services joue un rôle prépondérant dans notre succès global. Bien qu'une bonne expérience de jeu et une bonne formation en enseignement soient des facteurs déterminants du succès, le fait d'être capable de vous vendre et de vendre vos produits est la clé pour avoir et conserver une clientèle au tennis. Si vous souhaitez augmenter votre clientèle de base, vous devez faire de la publicité pour vos programmes, recruter des joueurs et régulièrement faire votre promotion. De plus, on s'attend généralement à ce que les professionnels de club aient un plan de publicité pour accroître la participation aux programmes, aux cours de groupe et aux leçons privées. Voici quelques conseils pour vous aider à avoir et à fidéliser un plus grand nombre de clients.

Service à la clientèle exceptionnel et professionnalisme

Même si ce n'est pas toujours évident, votre professionnalisme est très apprécié par les membres et a un effet considérable sur leur intérêt à participer aux programmes de votre club. Arrivez toujours à l'heure et prêt pour les leçons et les cours. Assurez-vous d'être présent et d'être vu dans le cadre des activités et en vous promenant dans le hall d'entrée et dans les zones les plus fréquentées de votre club. En faisant cela, vous aurez l'occasion de discuter avec un plus grand nombre de personnes et, plus les gens vous verront, plus ils se souviendront de vous comme une des personnes-ressources du club. N'oubliez pas que les membres se sont plus connectés et intéressés à prendre des leçons avec les pros qui sont plus actifs au club. Ne vous gênez pas pour dire bonjour et demander aux gens comment se déroule leur journée, comment a été leur match ou leur entraînement, et intéressez-vous à leur expérience au tennis. Quand ils vous font ainsi part de leurs commentaires à propos de leur jeu, proposez-leur quelques choix d'entraînement et offrez de les aider. Soyez vrai et sincère. Vous ne voulez pas trop vous imposer ou avoir l'air de ne vous soucier que de remplir votre horaire. Les gens sentiront si vous êtes sincère et que vous vous souciez vraiment d'eux. Enfin, arrivez à l'heure et soignez votre apparence — vêtements et propreté. Vous serez beaucoup plus respecté si vous adoptez une apparence professionnelle.



Organisation

Regroupez vos adresses électroniques et faites en sorte de pouvoir accéder facilement à vos numéros de téléphone et à vos courriels. Prenez le temps de créer et de subdiviser vos listes. Consignez vos heures passées sur le terrain, vos leçons privées et de groupe ainsi que les présences de vos élèves et conservez ces documents dans un même endroit. Soyez très conscient des périodes libres dans votre emploi du temps des blocs de temps de terrains que vous aimeriez remplir. Ayez une liste de deuxièmes choix qui ne sont peut-être pas idéaux pour vous, mais qui pourraient mieux convenir aux membres.

N'abandonnez pas les joueurs qui ne s'engagent pas à suivre une leçon hebdomadaire et gardez leur nom à portée de main. On ne sait jamais quand ils reviendront travailler sur leur jeu avec vous.

Communiquez avec eux toutes les deux ou trois semaines et mentionnez-leur que vous êtes là s'ils ont besoin d'aide avec leur tennis. C'est un bon moyen de rester visible sans vous imposer.

Suivi

Après une leçon, communiquez avec le membre, surtout s'il est nouveau dans le programme et qu'il n'a pas encore pris l'engagement de suivre une leçon hebdomadaire. Il est important de prendre contact avec cette personne après la première leçon pour lui montrer votre intérêt à lui enseigner encore et lui donner des renseignements sur la façon de procéder. Voici un exemple de courriel : Bonjour Pierre, merci de m'avoir choisi(e) comme professionnel de tennis. Ce fut un plaisir de vous rencontrer et de travailler votre service avec vous aujourd'hui. J'ai rédigé quelques points sur ce que nous avons couvert [ajoutez les commentaires dans le corps du message ou dans un document joint]. Je voulais vous informer que j'ai [jour/heure] de libre pour des leçons hebdomadaires. Veuillez me faire savoir si c'est quelque chose qui vous intéresse pendant que c'est encore disponible et je le réserverai pour vous. Vous pouvez me joindre au 215-555-1212. Encore une fois, merci. Federico Mas, professionnel en chef.

Le joueur appréciera la rétroaction par courriel et le retour sur les points que vous avez travaillés peut le motiver à continuer de parfaire ce coup ou cette tactique. Le suivi est très important. Alors que certains joueurs adorent le tennis et en font une priorité hebdomadaire, beaucoup d'autres ne l'ont pas en tête de leur liste de choses à faire et peuvent avoir besoin d'encouragement. Certains auront besoin de plus de contact avec le professionnel pour rester actifs et investis. C'est ici que vous intervenez pour faciliter le processus en communiquant avec le joueur pour lui proposer des dates précises de début de leçons ou de cours de groupe. Soyez précis lorsque vous proposez des jours et des heures, et ne laissez pas au client le soin de faire la planification !

Offrir des compléments

Distinguez-vous en offrant des compléments qui ajoutent de la valeur à votre enseignement. Il y a beaucoup de compétition dans l'enseignement du tennis, même au sein de votre club. Il est important



que vous puissiez vous démarquer pour attirer une clientèle. Ces compléments peuvent comprendre une rétroaction par courriel sur les leçons, mais aussi un suivi avec les parents des juniors et une période de questions et réponses sur le développement de leur enfant. En plus des leçons, proposer des occasions de jeu. Ayez une feuille d'objectifs pour les participants et aidez-les à la remplir. Restez investis auprès de vos élèves en suivant leurs progrès dans les tournois et les matchs de club, et conversez avec eux durant les activités sociales du club. Intéressez-vous professionnellement à la vie de vos élèves, pas seulement au tennis, mais aussi à l'extérieur du club afin de solidifier votre relation entraîneur-élève. Trouvez des compléments que vous voulez offrir et qui, à votre avis, pourraient être utiles compte tenu de ce que vous savez sur le joueur. Faites un remue-méninge et soyez créatif !