



*“Experiencia para avanzar”*



info@tdsistemas.es  
+34 902 102 851

www.tdsistemas.es



VI Jornadas Nacionales Deporte y Gestión  
Gestión Deportiva Orientada al Mercado

# Sistemas de Información para la Captación y Fidelización de Usuarios Enrique de Hoyos

[www.tdsistemas.es](http://www.tdsistemas.es)

## Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)



OFERTA

CLIENTE

## La Oferta

### QUÉ VENDEMOS?

- Servicios dirigidos o semidirigidos
- Espacios
- Eventos y Competiciones
- Productos y Tratamientos

### CÓMO LO VENDEMOS?

- Actividades
- Abonos
- Pago por uso
- Packs

### COMO LOS RENOVAMOS?

- Distintos periodos con baja a la orden.
- Distintos periodos con baja automática.

### CÓMO SE COBRA?

- Efectivo /Domiciliado /Ingreso /Prepago
- Anticipado /al uso
- Presencial /Online

### CÓMO SE CONTABILIZA

- Por devengo
- Por caja

### PROMOCIONES

- Precio /Servicio
- Packs Producto-Servicio
- Coste de oportunidad

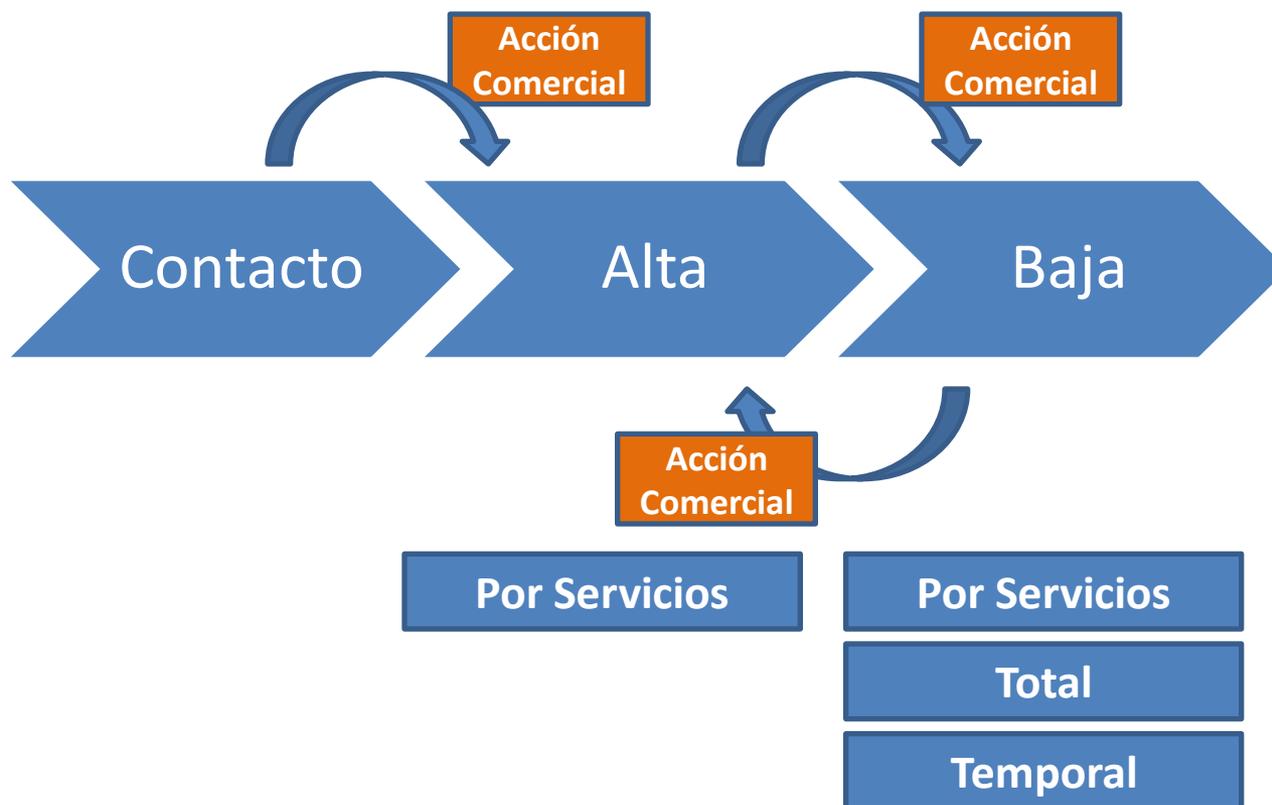
### CAMPAÑAS

- Fechas /Estacionalidad
- Colectivos

## La Oferta



## El Cliente. Sus estados en el CD



## *El Cliente. Fases de la venta*



Atraer

Captar

Cerrar

Fidelizar

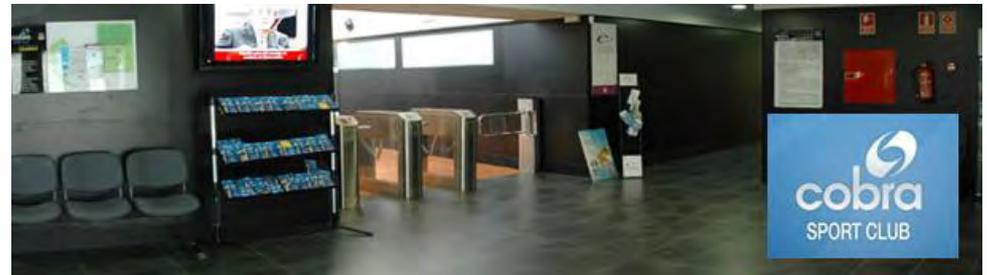
MKT

visitas

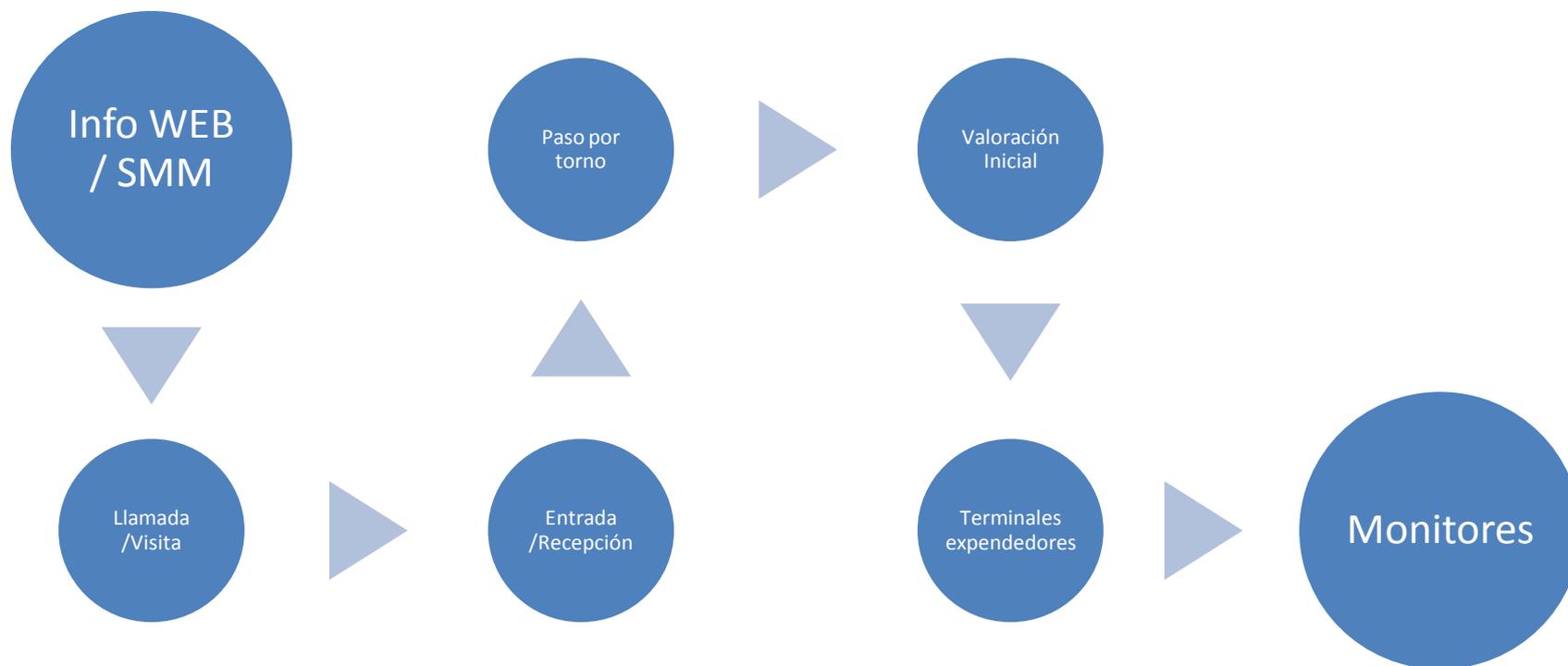
oferta

información

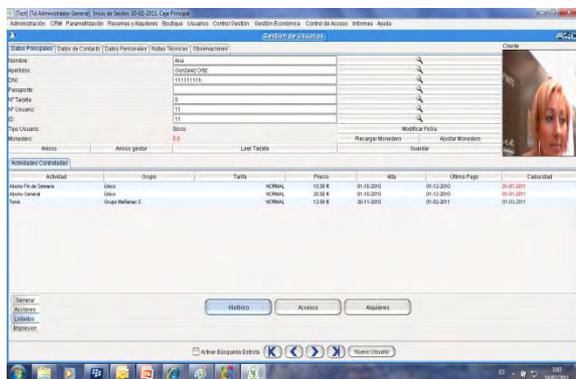
# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. LA INFRAESTRUCTURA



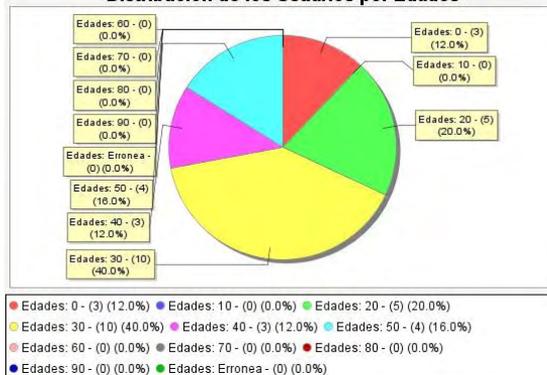
## GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. OPORTUNIDADES C.I.F.



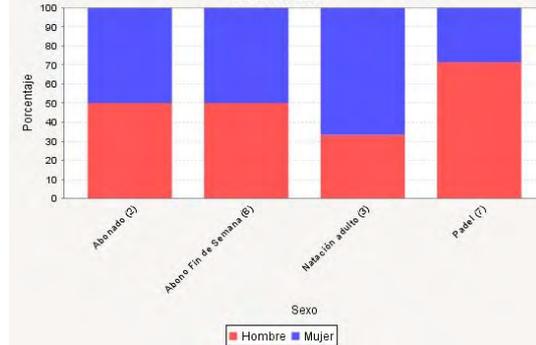
# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. CONOCER A NUESTROS CLIENTES



**Distribución de los Usuarios por Edades**

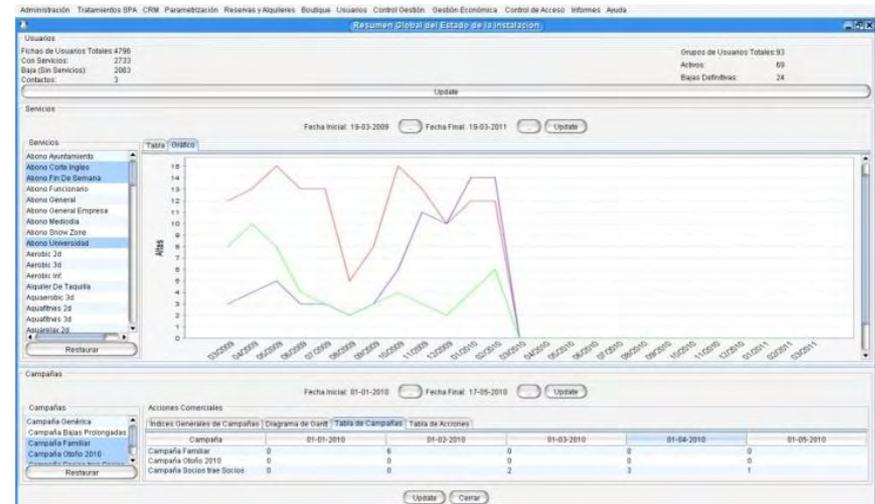
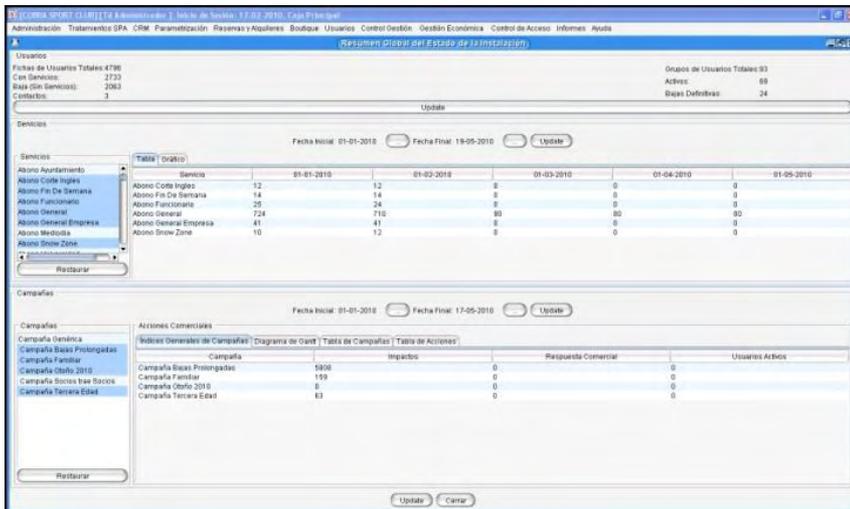


**Distribución por Sexos de los Clientes de la Instalación por Actividades**





# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. GENERAR CAMPAÑAS



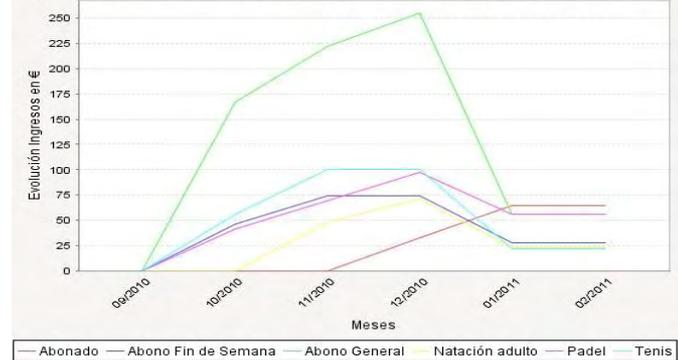
# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. EVALUAR LOS RESULTADOS

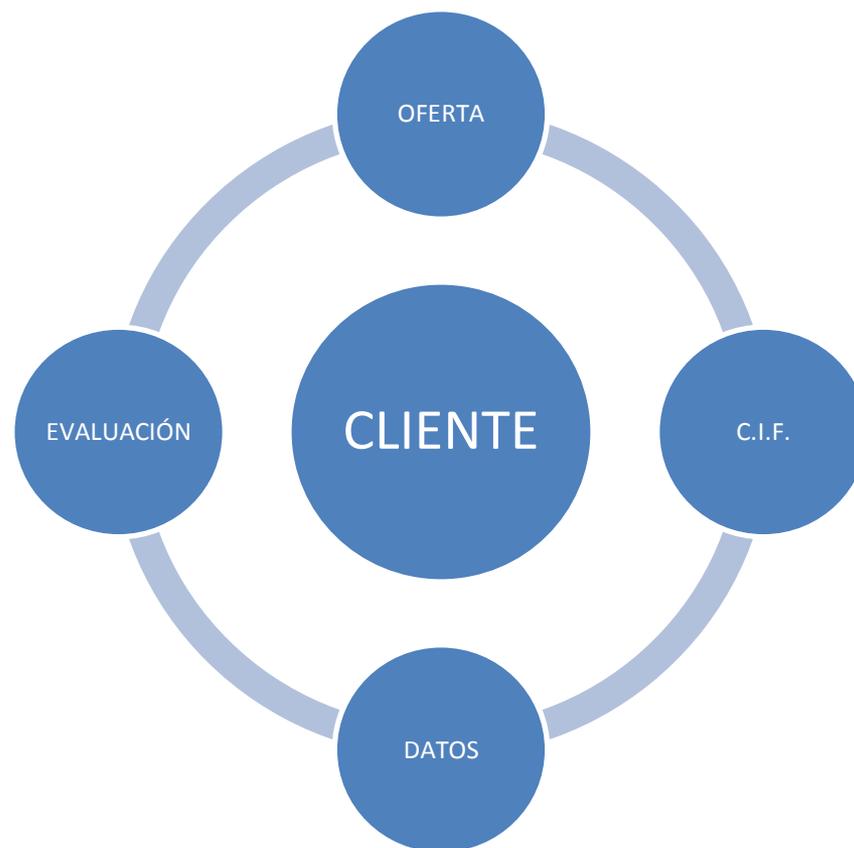


Resumen Grupos # Participación

FECHA	ACREDITADO	CANTO	SERVICIO	VOLUMEN	SERVICIO Y VOLUMEN	FACTURA RECTIFICADA	Abonado	Cupos	Abono	Servicio, venta y abono	Venta y abono	Servicio y abono	Deposito	Cupos en Dependencia	Abono Caja	Abono Mensures	USA	Grupos de Usuarios	Carga Mensual Descubierto
01-02-2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02-02-2011	1238.17	1138.17	180.00	0	0	0	1148.17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-02-2011	2703.34	1374.57	0	45.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04-02-2011	4077.51	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05-02-2011	5451.68	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06-02-2011	6825.85	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07-02-2011	8200.02	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08-02-2011	9574.19	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09-02-2011	10948.36	1374.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10-02-2011	12322.53	1624.84	24.00	0	0	0	0	0	0	228.87	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	---	---	284.00	45.00	0	0	1148.17	0	0	0	228.87	0	0	0	0	0	0	0	0

Ingresos Mensuales por Servicios del 2010-09-10 al 2011-02-10





# Gracias por su atención

Enrique de Hoyos

+34 902 102 851

*ENRIQUE@TDSISTEMAS.ES*



[www.tdsistemas.es](http://www.tdsistemas.es)