

## Comment fidéliser mes adhérents ?

**Si le fait d'attirer de nouveaux sportifs chaque année est valorisant pour votre structure sportive, un turn-over trop important peut vite s'avérer nuisible. Il est donc indispensable de savoir fidéliser les adhérents pour qu'ils restent au sein de votre club d'une année sur l'autre et cela demande un fort investissement : 5 fois plus que pour une adhésion ! Comment s'y prendre ? Nous vous expliquons tout dans cette fiche conseils !**

### 1- Mesurer votre Turn-over

Cette étape est le préalable indispensable à toute opération de fidélisation. Vous allez devoir établir :

- Le nombre d'adhérents qui ont renouvelé leur adhésion
- Le nombre d'adhérents qui ont décidé de ne pas renouveler leur adhésion

Les pourcentages que vous allez obtenir à l'aide des chiffres vont vous permettre de prendre conscience du Turn-over et donc de prendre les mesures adéquates pour le faire diminuer.

### 2- Analyser votre Turn-Over

Une fois que vous avez mesuré le Turn-over au sein de votre association sportive, l'important sera de savoir analyser les données obtenues et de s'interroger sur les leviers disponibles.

*Exemples :*

- Pouvez-vous identifier des facteurs ? Un changement de créneau d'activité ? Un changement de lieu ?
- Les activités concernées ont-elles un fonctionnement qui sous-entend un certain Turn-Over ?

### 3- Définir les critères clés ?

Ces critères doivent être les éléments les plus importants à prendre en compte pour proposer à vos adhérents une offre sportive optimale.

Je veux en

savoir plus !

# AFFILIEZ-VOUS

Et bénéficiez de services **Marketing sportif**

**PREMIUM**

*Exemple :*

- Encadrement
- Ambiance
- Installations sportives
- Accessibilité financière
- Communication
- ...

Retenez les critères qui pourraient éventuellement être améliorés et réfléchissez à des actions à mettre en place.

#### 4- Solliciter vos adhérents

En fonction des critères dégagés lors de l'étape précédente, vous pouvez établir un questionnaire de satisfaction à destination de vos adhérents.

Une fois les avis recueillis, il faudra impérativement mettre en place des mesures correctives. Concentrez donc votre questionnaire sur des points que vous êtes susceptibles d'améliorer !

***En choisissant de s'affilier à la Fédération Sportive des ASPTT, nos clubs bénéficient d'outils spécialement conçus pour leur fournir les indicateurs clés et leur permettre de se développer. Ils accèdent par ailleurs à une offre de conseils personnalisés dispensés par une équipe de professionnels à l'écoute et disponible.***

Je veux en

savoir plus !

RETROUVEZ-NOUS SUR