

# СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ В ТАНЦЕВАЛЬНОЙ СТУДИИ Барахоева А.В.

*Барахоева Анна Вадимовна – магистрант,  
кафедра управления качеством в производственно-технологических системах,  
Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева, г. Кемерово*

**Аннотация:** удержание клиентов в танцевальной студии является первостепенной задачей. Этого можно достичь только при правильном подходе к разработке эффективных стратегий. Привлечь и удержать клиентов можно, используя эффективную рекламу и расширенный выбор танцевальных направлений.

**Ключевые слова:** маркетинг удержания, танцевальная студия, преподаватель, удержание клиентов, эффективная реклама.

В современные дни люди разного возраста занимаются танцами и посещают танцевальные студии, в которых, как правило, предлагают несколько популярных в танцевальной сфере направлений. Моя школа танцев и акробатики «Гравитация» проводит тренировки по многим направлениям, среди которых можно выделить фитнес, Pole dance для детей и взрослых, аэробику, силовой фитнес, восточные танцы и многое другое. Самым главным фактором для привлечения и удержания клиентов я считаю профессиональный танцевальный тренерский состав, так как именно от педагога будет зависеть посещаемость клуба. По этой причине при открытии школы танцев или танцевального клуба необходимо ответственно подойти к выбору педагогов.

Хороший преподаватель, умеющий общаться с клиентами, – это огромный плюс для танцевальной студии. Этот фактор является решающим при борьбе с конкурентами. Кроме моей студии в Кемерово находится множество других танцевальных школ, но нам удастся находиться на плаву, так как для привлечения и удержания клиентов мне приходится разрабатывать самые лучшие стратегии.

Стратегии удержания клиентов в студии танцев

Для того чтобы усовершенствовать систему удержания клиентов в танцевальной студии и подобрать самую лучшую стратегию, необходимо для начала понять суть маркетинга удержания. Это ряд действий, направленных на подбор и анализ информации, которая касается потребностей, желаний и возможностей потенциальных клиентов. То есть, разрабатывая стратегию удержания клиентов, нужно ознакомиться с кругом посетителей и их предпочтениями.

В танцевальном бизнесе самыми популярными являются такие направления:

- Pole dance,
- танцы на пилоне;
- фитнес;
- аэробика;
- стрейчинг;
- латина;
- аргентинское танго.

Именно эти танцы и фитнес-направления больше всего привлекают клиентов. Также следует определить возрастную категорию посетителей. Моя студия танцев проводит уроки танцев и тренировки для детей и взрослых. Для успешного ведения танцевального бизнеса нужно расширять круг клиентов и постоянно пополнять клиентскую базу. Для этого следует создать эффективную рекламу. На сегодняшний день подходящими являются такие виды рекламы:

- интернет-реклама (ведение страничек в социальных сетях, создание групп и так далее);
- наружная реклама;
- реклама в СМИ.

Удержание клиентов – это действия, направленные на то, чтобы вызвать желание у клиента совершить покупку или же, в нашем случае, посетить танцевальную школу. Маркетинг удержания будет успешным и результативным, если постоянно искать новых клиентов и делать все, чтобы привлечь их внимание и удержать в своей танцевальной студии.

Для этого я предлагаю провести ряд необходимых мероприятий:

1. Провести большую работу над онлайн продвижением. Для этого следует постоянно вести страницу в группе и социальных сетях, выкладывая фотографии с тренировок, видео занятий и соревнований, если они проводятся.

2. Поработать над дизайном танцевальной студии. Важно создать атмосферу гармонии, доверия и комфорта.

3. Клиенты должны понимать, что их рады видеть. Персонал вашей школы танцев должен быть приветливым и вежливым. Всех посетителей следует встречать с улыбкой.

4. Закупить современное оборудование и спортивный инвентарь. Для каждого направления в фитнесе и танцах существует специальное снаряжение. Например, для силового фитнеса нужно закупить гантели, мячи для фитнеса, степы и так далее.

Стратегия удержания клиентов – это план направленных на изучение потребностей клиентов действий. Школу танцев чаще всего посещают дети для того, чтобы научиться танцевать, и взрослые. В отдельную категорию посетителей танцевальных клубов относят людей, желающих похудеть и привести свое тело в порядок. Именно для них следует разработать специальную программу занятий. Главной задачей танцевальной студии является не только увеличение потока клиентов, но и повышение их удовлетворенности.

Как разработать эффективную рекламу для привлечения и удержания клиентов?

Эффективная реклама – это важный маркетинговый инструмент, который используется для привлечения новых клиентов и их удержания. При создании рекламы следует выделить основные направления работы танцевальной студии, сделав упор на ее преимущества, выгодных предложениях и услугах. Скидки – это мощный мотиватор для клиентов. Как правило, успешные школы танцев и студии первые занятия проводят бесплатно, а также предлагают купить абонемент, который позволит сэкономить немало денежных средств. Об этом следует указать в рекламе. Простыми словами, рекламируя свою школу танцев, нужно выставить ее в самом выгодном свете, обозначив преимущества перед конкурентами.

В разделе «Услуги школы танцев» нужно указать основные танцевальные направления, по которым проводятся занятия. Также важно обозначить пользу той или другой услуги. В рекламе это может выглядеть таким образом: «Наша школа танцев удовлетворит все ваши потребности в здоровом образе жизни, а также поможет поддержать физическую форму и привести свое тело в порядок. Занятия проходят в приятной и дружелюбной атмосфере, поэтому кроме подтянутого тела вы получите заряд положительных эмоций»[1].

Услуга может быть:

- фактической: Наша танцевальная студия проводит занятия и тренировки по нескольким танцевальным направлениям, начиная от классических танцев, заканчивая современными. Посещать занятия могут дети, мужчины и женщины. Для каждой группы созданы специальные танцевальные программы. У нас работают профессиональные тренеры и преподаватели танцев. Мы находимся в самом центре города недалеко от станций метро и автобусных остановок.

- добавленной: Для всех клиентов первое занятие в нашей танцевальной студии проводится бесплатно. Покупая абонемент, вы получаете приглашение на дополнительное бесплатное занятие, а также мотивируете себя посещать тренировки. Записавшись в нашу школу танцев, вы будете принимать участие в различных соревнованиях, батлах и других подобных мероприятиях.

Также важно обозначить достоинство услуг танцевальной студии. Это может быть широкий ассортимент разных танцевальных направлений, а также профессиональный преподавательский состав и индивидуальный подход к каждому клиенту.

### ***Список литературы***

1. *Аникеев С.А.* Методика, разработки плана маркетинга. Практическое руководство. М.: Фолиум, 2012.
2. Курсовая работа на тему «Маркетинговая деятельность танцевальной студии "Black and White"». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://diplomba.ru/work/14382/> (дата обращения: 28.12.2017).
3. Информационный сайт о системе маркетинга. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://practicum-group.com/blogs/stati/kak-uderzhat-klienta/> (дата обращения: 28.12.2017).