



## **INDICE GUÍA DE RETENCIÓN DE SOCIOS:**

Prefacio

Un mensaje de Technogym

Introducción

Una industria en crecimiento

Capítulo 1: Ganancia neta: impacto financiero

Capítulo 2: Características de los clubes con alto índice de retención

Capítulo 3: El socio: su percepción y motivación

Capítulo 4: El rol de los propietarios y gerentes

Capítulo 5: El rol del staff

Capítulo 6: La conexión con las ventas

Capítulo 7: Sistemas

Capítulo 8: El espacio físico

### **Apéndices**

Apéndice A: Cómo calcular la deserción

Apéndice B: Principales indicadores del aumento  
en la retención de los miembros

Apéndice C: Lo que no podemos cambiar

Apéndice D: Competencia

Apéndice E: Caso de estudio: DMB Sports Clubs

Apéndice F: Caso de estudio: Courthouse Athletic Club

Apéndice G: Caso de estudio: RDV Sportsplex

Apéndice H: Caso de estudio: The Houstonian Hotel, Club and Spa

Apéndice I: Caso de estudio: NCH Healthcare System Wellness Centres