

## Toelichting

Dit Belscript gebruik je wanneer je contact opneemt met een klant die zich zojuist bij SPC Personal training heeft ingeschreven. Dit belscript is slechts een Rode draad. Het is belangrijk dat alle elementen hiervan worden besproken in het telefonische contact, maar uiteraard doe je dit op je eigen professionele manier.

## Doel:

1. De klant een (extra)warm welkom geven
2. De klant motiveren voor het inplannen van een Startgesprek
3. De klant helpen om een goede (technische) start te maken en alle vragen weg te nemen.

## Resultaat:

Een uitstekend resultaat is bereikt als we de klant met ons warm welkom een “wauw” gevoel hebben kunnen geven. Als we de klant hebben gemotiveerd voor het inplannen van een Startgesprek. Als we alle vragen hebben weggenomen, de klant op weg hebben geholpen met de app en als de klant zonder vragen verder kan.

**Jij:** Goedemorgen, u spreekt met Arno Bottse van SPC Personal training, spreek ik met Diana?

**Klant:** Ja, daar spreek ik mee.

**Jij:** Goedemorgen Diana, wat fijn dat ik je tref, dit zal niet lang duren. Ik bel je over je inschrijving bij ons. Ik wil zeker weten dat alles goed is verlopen en of je nog vragen hebt, waar ik je mee zou kunnen helpen.

**Klant:** Oh, wat goed. Nee, ik heb geen vragen.

**Jij:** Nou dat is helemaal mooi. Was alles tijdens je inschrijving duidelijk?

**Klant:** Ja hoor!

**Jij:** Ik zie dat je ook al jouw account hebt geactiveerd, maar ik zie dat je nog geen eerste training hebt ingepland. Klopt dat?

**Klant:** Ja klopt, ik moet vanavond even met mijn agenda checken.

**Jij:** Oké probeer dit wel snel te doen, want onze agenda loopt snel vol. Je kunt ook vooruit inplannen bij ons!

**Jij:** En als ik direct zo vrij mag zijn; Met welk doel ga je precies bij ons aan de slag?

**Klant:** Ik wil afvallen!

**Jij:** Oké al helemaal goed dat je dan begint..

**Jij:** Hoeveel zou je willen afvallen en binnen welke tijd?

**Klant:** 10 Kg, Binnen 3 maanden, want dan ga ik namelijk trouwen.

**Jij:** Oké, 10 kg binnen 3 maanden=12 weken, dat is ongeveer 0,7 kg per week. Het is niet onrealistisch, Het is wel belangrijk dat we echt een goed plan voor je maken.

**Klant:** Ja klopt, ik wil echt een goed plan!

**Jij:** Hé Diana Luister, hoe het bij ons eraan toe gaat. Zodra mensen bij ons zijn ingepland plannen ze een Startgesprek. Een startgesprek is het belangrijkste gesprek om een goed plan voor je op te kunnen stellen. In een Startgesprek doen we namelijk een aantal dingen:

1. We kijken naar wat je wilt bereiken en maken hier echt een concreet doel van
2. We bepalen waar je nu staat en wat je ervoor zou moeten doen om jouw doel te bereiken
3. We doen ook een meting (Gewicht, omvang, BMI en Vet%)
4. Vervolgens kijken we ook of er blessures zijn, een medische voorgeschiedenis, operaties etc. Fysieke dingen waar onze Trainers rekening mee moeten houden.

**Jij:** Al deze informatie inventariseren we tijdens een Startgesprek. Al deze informatie namelijk nodig om een goed plan voor je op te stellen en zodat onze Trainers effectief met je aan de slag kunnen.

Klinkt goed toch?

**Klant:** Ja, dat klink heel goed!

**Jij:** Nog belangrijk om erbij te vermelden. Omdat dit echt een 1-op-1 gesprek is die je voert samen met één van onze voedingsdeskundige, is het wel een Betaald gesprek. We hebben 2 soorten gesprekken:

1. Een Online gesprek (hierin doen we geen meting van gewicht, omvang en vet%)
2. Een fysiek gesprek bij ons op de locatie, hierin doen we dat allemaal wel.

Een online gesprek kost eenmalig 24,- en een fysiek gesprek kost eenmalig 36,-

Welke gesprek past het beste bij jou?

**Klant:** Doe maar een fysieke startgesprek dan!

**Jij:** Oké dan ga ik het direct voor je inplannen.

Wanneer schikt het je?

Ik ben zelf aanwezig op Ma, Woe en Vrij tussen 12. En 17.00 op locatie ijborg. Als je liever een andere dag of locatie hebt, dan plan ik je in bij mijn collega.

Wanneer zou je kunnen?

**Actie r..<Startgesprek inplannen>..**

**Jij:** Goed dat we het Startgesprek hebben ingepland.

Heb je voor de rest nog vragen Diana?

**Klant:** Nee, ik snap alles.

**Jij:** Mooi, Ik plan de afspraak in en dan ontvang je zo meteen de afspraakbevestiging.

Mocht je nog wel vragen hebben, dan mag je ons altijd een mailtje sturen op [info@spcpersonaltraining.nl](mailto:info@spcpersonaltraining.nl)