



## ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРЕВОДИМЫХ НА РУССКИЙ ЯЗЫК ЛЕКЦИЙ И МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ РУССКОЙ ГРУППЫ

**ВТОРНИК 19 марта**

### **РУССКИЕ ВСТРЕЧИ (синим)**

7.30 утра

Организационная встреча

Место: International Lounge

Описание: во время этой встречи вам будут объявлены все организационные моменты мероприятия, у нас будет возможность познакомиться со всеми представителями российской группы. Если у вас есть документы, которые нужно подписать, поставить печати – можно все сделать во время этой встречи.

### **ЛЕКЦИИ**

8.30 – 9.30

Как привлекать и удерживать больше клиентов за счет нестандартного мышления

Спикер:

- ▲ Heather Castellanos, Менеджер 212 Health and Performance

Описание:

- ▲ понять психологию клиента – о чем они уже думают, входя в клуб
- ▲ обсуждение невысказанных возражений – с чем вам нужно работать, о чем вы даже еще не знаете
- ▲ как понять, о чем именно думает потенциальный клиент, ведя беседу с вами, и чего конкретно он ищет
- ▲ важные качества хорошего тренера и причины, по которым клиенты клуба остаются в клубе
- ▲ обзор грубых ошибок в разговорах с потенциальными и действующими клиентами клуба

9.45-11.15

Шаги для успешного запуска новых программ по сервису

Спикер:

- ▲ Bonnie Patrick Mattalian, Вице-президент MediFit

Описание:

- ▲ ступени внедрения и развития успешных бесплатных или платных программ
- ▲ как определить целевую и возрастную группу программ
- ▲ как внедрить и развить программы
- ▲ поведение и роль лидера программы в ее продвижении
- ▲ как сделать так, чтобы программа работала и на клиентов, и на вас

11.30-12.30 Генеральная лекция

Оптимизм, открывающий любые двери

Спикер:

- ♣ Bert Jacobs, Основатель и креативный оптимист LIFE IS GOOD

14.00-15.30

Друзья без “денежных” обязательств: как использовать Facebook, Twitter и другие социальные сети для увеличения прибыли

Спикер:

- ♣ Philip Coady, Президент Motionsoft, Inc

Описание:

- ♣ в чем стратегия социальных медиа?
- ♣ как сделать так, чтобы использование социальных медиа не просто приводило к узнаванию бренда, но и к прибыли
- ♣ что значат мобильные и различные приложения на самом деле
- ♣ как заинтересовать поколение “Y” или “Millennial” (рожденные в конце 70х – начале 80х годов и до ранних 2000х включительно)
- ♣ как можно уменьшить расходы на маркетинг, но в то же время заинтересовать большее количество людей в своем продукте
- ♣ как привлечь “качественных” потенциальных клиентов, а не просто потенциальных

15.45-17.00

Повышение эффективности продаж за счет бизнес-принципов

Спикер:

- ♣ Doug Werner, Вице-президент Healthtrax Fitness and Wellness

Описание:

- ♣ как распознавать возможности в ваших процессах продаж
- ♣ ценности и их принятие и графики Кайдзен
- ♣ как использовать примеры Кайдзен для своих успешных процессов
- ♣ планирование развития ценностей

## СРЕДА 20 марта

### ЛЕКЦИИ

8.00-9.30

Генеральная лекция

Обзор международного рынка фитнеса

Спикер:

- ♣ Joe Moore, Президент и CEO IHRSA

На связи: удивительная сила социальных сетей и как они формируют нашу жизнь

Спикер:

- ♣ Nicholas Christakis, писатель и профессор Harvard University

10.00-11.00

Увеличение продлений и дохода в клубе как в клубе корпоративного сообщества и велнеса

Спикер:

- ♣ Michael Benton, Владелец Executive Health&Fitness Center

Описание:

- ♣ как правильно позиционировать свой клуб в своем местном сообществе (районе)
- ♣ увеличение процента продлений за счет эффективных велнес-програм
- ♣ высокодоходные велнес-программы
- ♣ как привлечь новых клиентов, являясь провайдером велнес-услуг
- ♣ эффективные способы вовлечения клиентов в жизнь клуба

13.30-15.00

Превращаясь в гиганта клиентского сервиса: уроки, извлеченные из примеров лучших брендов

Спикер:

- ♣ Blair McHaney, Президент Gold's Gym of Wenatchee Valley, Вице-президент по стратегиям Medallia, Inc.

Описание:

- ♣ как крупнейшие бренды работают с запросами клиентов и отвечают на них
- ♣ как быть ближе к своим клиентам
- ♣ как держать увлеченными и клиентов, и сотрудников
- ♣ как внедрить стратегически серьезное изменение в компании без “драмы”
- ♣ привилегии использования технологий для достижения результата

## РУССКИЕ ВСТРЕЧИ

15.30 – 17.30 Встреча с профессионалом

Место: будет объявлено во время первой встречи

Описание: в настоящее время мы работаем над спикером, который сможет выступить перед нашей группой (мы выбрали темы: сертификация тренеров, ведение реестра инструкторов и тренеров, мотивация персонала). Как только один из спикеров подтвердит свое участие, я сразу сообщу вам. Спикер ответит на все вопросы в течение одного часа, и затем у нас будет еще час, чтобы обсудить в своем узком кругу все услышанное и поделиться своим мнением.

## ЧЕТВЕРГ 21 МАРТА

### ЛЕКЦИИ

8.00-9.30

Представляет лекцию и лектора:

- ♣ Bill McBride, Президент и COO Club One, Член Совета Директоров IHRSA

РЕАК: как великие компании достигли своего МОЮ из Maslow (пирамида потребностей)

Спикер:

- ♣ Chip Conley, писатель и Основатель Joie de Vivre Hotels

9.45-11.00

Повышение дохода от персональных тренировок через инструктажи

Спикер:

- ♣ Everett Aaberg, Директор по фитнес-сервису TELOS Fitness Center, Основатель и CEO Ortho-Kinetics Institute

Описание:

- ▲ успешное внедрение программы инструктажа независимо от текущего состояния и целей клиентов
- ▲ обучение персонала и программы развития персонала, которые так часто игнорируются
- ▲ тренеры, состоящие в штате, против независимых тренеров (примечание: в Штатах очень развито направление independent trainers, или «независимый тренер» в переводе с английского – я потом могу больше об этом рассказать, это очень сильные тренеры, которые работают сами на себя. Для операторов они являются большой проблемой)
- ▲ увеличение клиентов персонального тренинга через правильные программы инструктажа и начала тренировок
- ▲ успешные стратегии по продвижению программ инструктажа и вовлечение менеджмента в продвижение этих программ

13.30-15.00

Понимание и продвижение ценности стратегии вашего клуба через понимание и решение проблем

Спикер:

- ▲ Gerry Faust, Президент Faust Management

Описание:

- ▲ почему компании часто не решают проблемы, о которых знают
- ▲ решение проблем как стратегически важный и правильно управляемый процесс
- ▲ эффективный сценарий разрешения проблем
- ▲ система разрешения похожих проблем и обучение персонала по эффективному их разрешению
- ▲ правильный процесс разрешения проблем в клубе как часть корпоративных ценностей компании

## ПЯТНИЦА 22 марта

### ЛЕКЦИИ

9.00-10.00

Планирование продлений от А до Я

Спикер:

- ▲ Paul Brown, Президент Face 2 Face, Австралия

Описание:

- ▲ важность утвержденного годового плана действий по удержанию клиентов
- ▲ эффективная организация мероприятий в клубе
- ▲ часто встречающиеся подводные камни в процессе продления клиентов
- ▲ продвижение активностей в клубе
- ▲ как измерить свой успех и принципы KPI (key performance indicators)

10.15-11.15

Планирование продлений от А до Я

Спикер:

- ▲ Paul Brown, Президент Face 2 Face, Австралия

Описание:

- ▲ важность утвержденного годового плана действий по удержанию клиентов
- ▲ эффективная организация мероприятий в клубе
- ▲ часто встречающиеся подводные камни в процессе продления клиентов

- ♣ продвижение активностей в клубе
- ♣ как измерить свой успех и принципы KPI (key performance indicators)

## **РУССКИЕ ВСТРЕЧИ**

13.00-14.00 Круглые столы

Место: будет объявлено во время первой встречи

Описание: у нас запланировано 5-6 круглых столов, за каждым из которых будет обсуждение одного из топиков управления фитнес-клубом: продажи, мотивация персонала, маркетинг, удержание и т.п. За каждым столом будет свой куратор, направляющий и координирующий ход обсуждения.

14.30-16.00 Русский Форум

Место: будет объявлено во время первой встречи

Описание: тема и спикеры будут объявлены позже. У нас запланировано 5-7 спикеров (наших соотечественников), у каждого будет 3 минуты на выступление по заданной теме. В этом случае они должны будут поделиться только самыми важными фактами по теме. У участников будет возможность задать вопросы каждому выступающему и затем обсудить все услышанное со своими коллегами.

**ДО ВСТРЕЧИ В ВЕГАСЕ!**