

Il sorriso del Bellavista Fitness

Pubblicato: Sabato 6 Gennaio 2018

Da circa 17 anni, chi entra al **Bellavista Fitness di Località Campagnola a Gazzada Schianno**, viene accolto dal sorriso di **Stefano**, che di professione si definisce un commerciale, ma che sembra più **un fratello, un amico di tutti i clienti** e ogni giorno mette nel lavoro tanta passione e tutta la professionalità acquisita nel corso degli anni. Abbiamo fatto due chiacchiere con lui per capire qual è il suo ruolo.

Ciao Stefano, raccontaci un po' quello che fai al fitness club Bellavista

Io sono essenzialmente un commerciale e qui mi occupo dell'accoglienza dei clienti e di capire quale sia l'esigenza di chi entra dalla porta alla ricerca di informazioni sul Bellavista, che negli anni per me è diventato una seconda casa.

Ho iniziato con la precedente gestione ed ora i nuovi proprietari, Laura e Paolo, hanno deciso di darmi fiducia e tenermi con loro. Oggi vivo il mio lavoro col sorriso, conosco tutti i clienti per nome e ogni volta che varco la soglia, mi sento come a casa e parte di una grande famiglia.

Sicuramente ogni giorno vedi tante persone, cosa ci puoi dire di chi frequenta il Bellavista?

Per prima cosa ci tengo a dire che li conosco tutti per nome, perché al Bellavista c'è una percentuale di fidelizzazione altissima. Pensa che abbiamo qui un bambino che fa il corso di nuoto e abbonati ci sono anche i genitori, i nonni e addirittura una bisnonna. Chi si abbona al Bellavista poi si trova come in famiglia e non se ne va più. Ho visto formarsi coppie, mangiato i confetti che annunciavano un matrimonio, visto tanti clienti accompagnare i loro piccoli a fare il corso di nuoto neonatale e nonni che mentre i nipoti sono in piscina, si allenano in sala attrezzi. Questo significa che ci piace che i nostri abbonati raggiungano e mantengano gli obiettivi di allenamento e di benessere, piuttosto che vendere a "vuoto". Potrei davvero raccontare mille storie di chi ha trascorso anni entrando qui ed ancora tante ne verranno scritte.

Ma è più facile avere a che fare con un cliente storico o con chi entra per la prima volta?

E' sicuramente un'intesa vincente quella che ci unisce con chi ci frequenta da anni: un mix di fiducia, obiettivi da raggiungere, ma anche critiche propositive. Ma questa sensazione di cura del benessere a tutto tondo è sicuramente avvertita anche da chi entra in contatto con noi e sta scoprendo il nostro universo.

Non siete un centro sportivo in centro città: come vi arrivano le persone?

Soprattutto dal passaparola. Mi capita spesso di accogliere qualcuno che arriva a chiedere informazioni accompagnato da uno dei nostri soci o che arriva perché conosce la tal persona e ha sentito parlare bene di noi, della nostra struttura sportiva, dei nostri istruttori, della nostra corsistica... Devo dire che è una bella soddisfazione, perché è una riconferma che stiamo lavorando bene: le persone si allenano in un ambiente confortevole e dove si ha cura del loro benessere.

Come è cambiato il tuo lavoro in questi anni?

È cambiato molto; anni fa la proposta era la vendita di abbonamenti, classicamente definiti nella durata: "mensile", "trimestrale" o "annuale". Ma oggi non è più così: oggi io propongo "benessere" e come tale differente a seconda delle diverse esigenze. Ogni volta che una persona si presenta qui, mi piace prendermi il giusto tempo per capire quali sono le sue necessità e le sue motivazioni. Sento l'importanza e la responsabilità del mio lavoro. Il segreto è entrare in empatia, ispirare fiducia, perché non sempre chi

ho di fronte mi dice subito quali siano le sue reali necessità, mentre quando si riesce a entrare in confidenza, allora mi sento un po' come un sarto e confeziono l'abito migliore, che prende veramente la forma del benessere.

Uscendo abbiamo incontrato Laura, la titolare, che ci ha detto che quello che l'ha colpita di Stefano, è la sua **capacità di entrare in punta di piedi nella sfera personale delle persone** elemento fondamentale che l'ha spinto, insieme a Paolo, a decidere di farne un ponte tra la vecchia e la nuova gestione.

Sito internet | Pagina Facebook

di Ufficio pubblicità