

Чек-лист аудита LTV в фитнес-клубе

5 разделов · 14 пунктов · Расчёт · Удержание · Допродажи · Персонализация · Технологии

01 Расчёт и аналитика

- Вы знаете средний LTV и CAC с точностью до рубля
- Соотношение LTV / CAC составляет $\geq 3:1$
- LTV по ключевым сегментам считается отдельно
- Динамика оттока отслеживается ежемесячно

02 Удержание

- Регламентирован процесс онбординга (первые 30 дней) и разработана программа лояльности
- Настроены автоматические триггерные рассылки в CRM
- Менеджеры и администраторы предлагают заморозку карты вместо её полной отмены
- Регулярно проводятся кампании для возврата ушедших

03 Допродажи

- В прайс включены маржинальные дополнительные услуги
- В клубе работает фитнес-бар или витрина с мерчем
- Персонал обучен техникам ап- и кросс-селлинга
- Для оплаты используется подписная модель с рекуррентными платежами (автопродление)

04 Персонализация

- Осуществлена сегментация клиентской базы и персонализация рекламных предложений
- В клубе выстроена омниканальная коммуникация с клиентами (email, пуши, мессенджеры)

05 Технологии

- CRM автоматически считает LTV каждого гостя
- У управляющего есть сводный дашборд с метриками (LTV, CAC, churn, payback)