

## Open Cases SFGV „Verkauf/Betreuung“ mündlich - Update 2015

Eine scheinbar interessierte Kundin betritt spontan und wortlos den Eingangsbereich des Fitnesscenter und „verschwindet“ hinter dem Prospektständer des Centers.

Ein bestehender Kunde möchte sein Jahresabonnement per Time Stopp für das Sommerhalbjahr unterbrechen, mit dem Argument, dass er sich im Sommer mehr draussen aufhalte.

Ein Mitglied erkundigt sich beim diensthabenden Fitnessinstructor während der Stosszeit nach dem Solariumgebrauch. Er hätte gehört, dass die Benutzung von Solarien Hautkrebs begünstige.

Ein älteres Mitglied hat eine Mahnung erhalten, seiner Meinung nach zu Unrecht, da er schon bezahlt habe. Nun zweifelt er lauthals die Organisation der Administration an.

Das Center hat zu spät bestellt und der Lieblingsshake vieler KundInnen kann seit Tagen nicht angeboten werden. Ein langjähriger und häufig präsender Kunde reklamiert an der Bar im Namen der anderen.

Ein Mitglied möchte sein Abo unterbrechen, da ihm sein Physiotherapeut geraten hat, das Training für eine Weile einzustellen.

Ein Kurs wird wegen schwacher Frequentierung aus dem Programm genommen. Eine Kundin ist massiv verärgert. Sie möchte nur in diese eine Stunde.

Ein Mitglied möchte bei der Verlängerung des Jahresabos nur noch mit einem 10er-Abo im Kursbereich weiterfahren, da er keine Lust hat, an den eintönigen Maschinen zu trainieren. Ausserdem ist er noch nie korrigiert oder motiviert worden.

Ein Mitglied ihres Fitnesscenters hat einen Kollegen dazu überredet, auch hier zu trainieren und fordert einen Gratismonat, was so im Angebot nicht vorgesehen ist. Seine Begründung ist die, dass im Konkurrenzclub das so üblich sei.