



TOOLKIT

Klantenbinding



**DEZE TOOLKIT IS TOT STAND GEKOMEN I.S.M ZILVEREN KRUIS
PARTNER IN SPORT VAN NOC*NSF**



**DE NATIONALE SPORTWEEK IS ONDERDEEL VAN
DE EUROPESE WEEK VAN DE SPORT**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

INTRODUCTIE TOOLKIT

Jij hebt als sportaanbieder besloten mee te doen met de Nationale Sportweek. Leuk! Tijdens deze week ga jij een activiteit organiseren waarmee je niet alleen laat zien hoe leuk jouw sport is, maar ook hoe leuk jouw club is. Sportplezier en gezelligheid. Dat trekt mensen! Bij het eerste kennismakingsmoment tijdens de Nationale Sportweek laat je dus meteen zien hoe gezellig het is op jouw club. Je zorgt ervoor dat bezoekers binding creëren met jouw activiteit, sport of club, zodat ze na de activiteit bij jou komen sporten. Maar waar begin je mee? Je begint met het opbouwen van een relatie met je bezoekers!

Deze toolkit laat je stap-voor-stap zien hoe je het beste uit de Nationale Sportweek haalt. Na het lezen van deze toolkit weet jij hoe je voor en tijdens de Nationale Sportweek gegevens van bezoekers verzamelt en registreert en hoe je deze gegevens na de Nationale Sportweek kunt gebruiken om een mooie relatie met je (nieuwe) leden op te bouwen. Kortom, de toolkit is het hele jaar door handig. Niet alleen tijdens de Sportweek.

De stappen die jou hiermee gaan helpen zijn:

- | | |
|---|---|
| Stap 1 - Registratie voor de Nationale Sportweek | 3 |
| Stap 2 - Registratie tijdens de Nationale Sportweek | 5 |
| Stap 3 - Activatie na de Nationale Sportweek | 7 |

STAP 1

REGISTRATIE VOOR DE NATIONALE SPORTWEEK

Tijdens de Nationale Sportweek organiseren duizenden verenigingen en andere sportaanbieders activiteiten, workshops, open dagen en evenementen om de eigen sport in de etalage te zetten. Jij als sportaanbieder kan dus niet achterblijven. Met jouw activiteit tijdens de Sportweek laat jij mensen kennismaken met jouw club en sport, en laat je zien hoe leuk en gezellig het daar is.

Dit jaar vindt de Nationale Sportweek voor het eerst plaats van zaterdag 17 september tot en met zondag 25 september. Dat betekent: een feestelijke afsluiting van de sportzomer en een mooie kick-off van het nieuwe sportseizoen. Profiteer hiervan! Gebruik de sportzomer als inspiratie voor het organiseren van een leuke en originele activiteit tijdens de Sportweek en de kick-off van het sportseizoen als een mooie start met je nieuwe leden.

Een goede eerste indruk is het halve werk

Als sportaanbieder wil je zoveel mogelijk mensen naar jouw activiteit trekken. Jouw club en sport zijn leuk, en dit wil je aan iedereen laten zien. Dus wat doe je? Je organiseert een activiteit waar sportplezier en gezelligheid vanaf spatten!

Enige tijd voordat jouw activiteit begint, is het handig te weten hoeveel mensen daadwerkelijk komen. Zorg ervoor dat mensen zich vooraf registreren voor jouw activiteit. Daag ook alle leden van jouw club uit om een vriend, vriendin, familielid of kennis mee te nemen naar jouw activiteit en zorg dat deze bezoeker zich ook aanmeldt. Wanneer je vooraf weet hoeveel mensen er komen, kun jij jouw aanbod op de bezoekers afstemmen en zo een knaller van een eerste indruk maken!

Registreren doe je zo!

Via bijvoorbeeld [Formdesk](#) en [Google Formulieren](#) kun je heel makkelijk je eigen registratieformulieren ontwerpen en deze op jouw clubsite plaatsen.

Heb je een Facebook- of Twitteraccount? Mooi! Gebruik deze dan voor het verspreiden van de link naar het aanmeldformulier.

Tips voor het gebruik van een aanmeldformulier:

Tip1. Gegevens bij elkaar zoeken: dat wil je niet! Zorg dat elke deelnemer zich op dezelfde plek registreert. Scheelt je minder tijd en voorkomt fouten.

Tip2. Niemand houdt ervan om lappen tekst te lezen of een hele vragenlijst in te vullen. Houd het kort! Mensen willen zich snel kunnen registreren. Vraag niet naar teveel gegevens, maar wel altijd om een e-mailadres.

Tip3. Pas op! Zonder toestemming mag je de ingevulde persoonsgegevens niet gebruiken! Zorg dus dat mensen je toestemming geven om hen, met de ingevulde persoonsgegevens, informatie toe te sturen. Doe dit met een vinkje onder het inschrijfformulier.

- ☒ “Ja, ik ontvang graag de nieuwsbrief!”
- ☐ “Nee, stuur mij geen nieuwsbrief”

Social media is ‘hot’



Ga er niet vanuit dat iedereen zich zomaar inschrijft voor jouw activiteit. Gebruik Social Media om mensen op een leuke manier te motiveren zich in te schrijven voor activiteiten of evenementen. Maak jouw activiteit interessant en aantrekkelijk. Zorg ervoor dat mensen zich ervoor willen inschrijven. Bijvoorbeeld door een leuke winactie of door de aanwezigheid van een bekende sporter of BN'er tijdens de activiteit. Gebruik Social Media om dit te promoten.

Koppel ook jouw nieuwsbrief aan jouw Social Media kanaal zodat iedereen de nieuwtjes omtrent jouw activiteit makkelijk kan volgen. Maak voor geplande activiteiten ook een evenement aan op Facebook, zodat mensen zich hiervoor kunnen aanmelden en kunnen zien wie er allemaal meedoen.



Tip. Wil je weten hoe je als vereniging Social Media op een effectieve manier kunt gebruiken voor het promoten van jouw activiteit tijdens de Nationale Sportweek? Check dan even de toolkit Social Media. Deze staat boordevol tips en voorbeelden.

STAP 2

REGISTRATIE TIJDENS DE NATIONALE SPORTWEEK

Het is zover: de Nationale Sportweek begint! Jouw kans om te laten zien hoe leuk jouw sport en vereniging is. Vergeet niet dat een kennismaking begint met ook echt kennismaken. Dit begint al bij de entree. Laat iemand van jouw vereniging bij de ingang staan om mensen op te vangen en te verwelkomen. Zorg dat je een warme en gezellige omgeving creëert waarin elke bezoeker zich meteen welkom voelt. Begeleid ze naar binnen, maak een praatje en stel vragen. Toon interesse in je bezoekers. Wat zoeken ze, wat vinden ze leuk, wie kennen ze? Kortom, maak een goede start en geef iedereen het gevoel dat ze welkom zijn.

Verder laat je de bezoekers zien hoe leuk sporten is en vooral, h e leuk dat is in jouw club. Jij weet dit als geen ander, maar de rest misschien nog niet. Jouw club is naast sporten ook een plek waar leden bij elkaar kunnen komen voor een gezellige vrijdagavondborrel. Sportplezier en gezelligheid. Daar draait het om bij jouw club! Geef deze indruk dus ook.

Tips voor registratie tijdens de Nationale Sportweek

Tip1. Laat deelnemers zich meteen aanmelden zodra ze bij de entree van jouw activiteit aankomen. Hebben ze zich vooraf al geregistreerd? Mooi! Kun je deze namen afvinken.

Tip2. Hebben sommige deelnemers zich niet vooraf geregistreerd? Laat ze dit dan nog even doen. Via het aanmeldformulier op een tablet bijvoorbeeld. Zo heb je ook meteen hun contactgegevens en kun je ze na de activiteit benaderen.

Tip3. Vind je het lastig om deelnemers digitaal te registreren? Houd de gegevens dan bij op papier en zet deze later in jouw deelnemers-systeem. Hier alvast een handig voorbeeld van een registratielijst: Zie volgende pagina.

Tip4. Zorg dat mensen zich willen inschrijven voor jouw activiteit. Verwijs naar de leuke actie of aanbieding die jij bij stap 1 in het leven geroepen hebt!

Voorbeeld Registratielijst

	<i>Naam Deelnemer</i>	<i>Meegekomen met</i>	<i>E-mailadres</i>	<i>Telefoonnummer</i>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

STAP 3

ACTIVATIE NA DE SPORTWEEK

Het is eind september, wat betekent dat de Nationale Sportweek helaas voorbij is. Maar gelukkig is net het nieuwe sportseizoen van start gegaan! We gaan er natuurlijk vanuit dat jij met jouw activiteit een knaller van een indruk hebt gemaakt en dat er een hoop deelnemers hebben deelgenomen. Met deze personen kun jij nu verder bouwen aan een relatie en hopelijk een mooi begin maken aan het net begonnen sportseizoen.

Bezoekers

Na jouw activiteit hoop je zoveel mogelijk van jouw bezoekers nog een keer terug te zien. Bij jouw vereniging natuurlijk. Waarschijnlijk zal niet iedereen die van jouw activiteit heeft genoten eraan gedacht hebben zich aan te melden voor een vervolg. Maar doordat je iedereen netjes geregistreerd hebt, beschik je over waardevolle klantgegevens en kun je deze groep benaderen.

Tips voor het opbouwen van een relatie met bezoekers:

Tip 1.

Bedank iedereen die heeft deelgenomen aan jouw activiteit voor de leuke dag. Stuur iedereen een persoonlijke e-mail en zorg voor een leuk vervolgaanbod. Koppel hier een actie aan, bijvoorbeeld inschrijven zonder inschrijfgeld of de eerste 2 maanden gratis sporten. Plaats ook even een bedank bericht op je Social Media kanalen. Is wel zo leuk!



Wat hebben wij genoten! Ontzettend leuk dat jullie dit jaar (weer) meededen met de Nationale Sportweek 2016! Wij bedanken alle betrokkenen voor alle inspirerende activiteiten, workshops, evenementen en andere bijzondere festiviteiten die deze week hebben plaatsgevonden. Verder hopen we dat iedereen, net als ons, heeft genoten en veel Sportplezier heeft mogen beleven! Wij zijn er volgend jaar in ieder geval weer! Jij ook? We zien je graag terug!



Tip 2.

Houd de bezoekers betrokken bij jouw club. Plaats foto's en video's van jouw activiteit op jouw clubwebsite en op Social Media. Mensen vinden het leuk om zichzelf in deze berichten terug te zien en zullen deze delen of taggen.



Tip3.

Houd de bezoekers op de hoogte van interessant nieuws. Via de maandelijkse nieuwsbrief informeer je hen over aankomende evenementen en activiteiten op de club, weetjes en bijzondere verhalen van clubleden. Zo leren ze jouw club beter kennen en krijgen ze een goede indruk van hoe leuk en gezellig het daar is.

Beste BV Doesburg badmintonners !

In de bijgevoegde flyer vind je alle informatie over ons 40-jarig bestaan volgend jaar.

Daar gaan we een groot feest van maken, dus vooral lezen !!

Hartelijke groet van de jubileumcommissie

Tip4.

Weet jij wanneer de deelnemers van jouw activiteit jarig zijn? Verras ze het eerste jaar met een verjaardagskaart en een leuke aanbieding om te komen sporten.

Tip5.

Ben je bij de inschrijving te weten gekomen dat een bezoeker al iemand kent binnen de vereniging? Laat deze bekende de bezoeker uitnodigen om een keer samen te komen sporten op de club.

Tip6.

Iedereen ziet wel een beetje op tegen die eerste keer alleen naar de club komen om te sporten. Stel een buddysysteem in waarin de deelnemers, die een keer willen komen sporten op de club, worden gekoppeld aan bestaande leden. Leren ze meteen een aantal leden kennen en worden ze wegwijs op de club!



Tip7.

Zijn er personen die niet naar jouw activiteit zijn gekomen, maar zich wel vooraf geregistreerd hebben? Motiveer ze alsnog om bij jouw club te komen sporten door ze binnen een week een aantrekkelijke aanbieding toe te sturen.

Beste Stefan,

Wat jammer dat je niet bij het tennistoernooi aanwezig was. We hebben je gemist! Daarom willen we je graag uitnodigen om alsnog een keer bij ons te komen sporten! De eerste proefles is altijd gratis. Schrijf je na de proefles meteen in, betaal je geen inschrijfgeld en tennis je de eerste 2 maanden gratis!

In de bijlage vind je ons lesrooster en een overzicht van de tarieven. Hopelijk tot snel!

Met vriendelijke groet,

Tennisvereniging

Houd ook rekening met jouw eigen leden die hebben deelgenomen aan de activiteit of de leden die een vriend, vriendin, familielid of kennis hebben meegenomen in het kader van de campagne 'Ik neem je mee!'. Jouw leden betekenen veel voor jou. Laat dit ook aan hen zien.

Tips voor het opbouwen van een relatie met leden:

Tip 1.

Bedank alle leden die hebben deelgenomen aan de activiteit voor de leuke dag. Stuur ze een persoonlijk mailtje. Plaats ook even een bedankbericht op je Social Media kanalen. Is wel zo leuk!



Wat hebben wij genoten! Ontzettend leuk dat jullie dit jaar (weer) meededen met de Nationale Sportweek 2016! Wij bedanken alle betrokkenen voor alle inspirerende activiteiten, workshops, evenementen en andere bijzondere festiviteiten die deze week hebben plaatsgevonden. Verder hopen we dat iedereen, net als ons, heeft genoten en veel Sportplezier heeft mogen beleven! Wij zijn er volgend jaar in ieder geval weer! Jij ook? We zien je graag terug!



Tip2.

Vraag alle leden die iemand hebben meegenomen naar de activiteit, deze bezoeker nog een keer uit te nodigen om nog een keer gratis op de club te komen sporten. Zo komen leden en bezoekers snel weer naar de club!

Tip3.

Jouw leden hebben jouw persoonlijke aandacht verdiend! Verras ze als ze jarig zijn met een verjaardagskaart en bij een geboorte met een geboortecadeautje.

Tip4.

Houd al jouw leden betrokken bij de club. Plaats foto's en video's van de activiteit op jouw clubwebsite en op Social Media. Mensen vinden het leuk om zichzelf in deze berichten terug te zien en zullen deze delen of taggen.



Afgelopen zaterdag was de landelijke opening van de Nationale Sportweek in Doetinchem. Het was een geweldig feest met in de hele stad een groot scala aan sporten! Gemeente Doetinchem bedankt voor de super opening en maak er in heel Nederland een mooie week van. Foto's van Mathilde Dusol



Tip5.

Houd jouw leden op de hoogte van interessant nieuws van de club. Via de maandelijkse nieuwsbrief informeer je hen over aankomende evenementen en activiteiten op de club, weetjes en bijzondere verhalen van clubleden.

Beste BV Doesburg badmintonners !

In de bijgevoegde flyer vind je alle informatie over ons 40-jarig bestaan volgend jaar.

Daar gaan we een groot feest van maken, dus vooral lezen !!

Hartelijke groet van de jubileumcommissie

Hopelijk ben jij na het lezen van deze toolkit geïnspireerd geraakt over hoe je een goede relatie kunt opbouwen met de bezoekers van jouw activiteit en jouw leden. Heb je zelf nog goede tips of suggesties? Deel deze dan met andere verenigingen en sportaanbieders via Social Media. Maak jouw tips herkenbaar met de hashtags van de Nationale Sportweek **#NSW16** en **#BeActive** of tweet ze naar **@Sportpromotie**. Dan delen wij ze!

VEEL SUCCES VOOR, TIJDENS EN NA DE NATIONALE SPORTWEEK!

