

# Guió de la presentació

## *Anotacions de la xerrada 'Idees pràctiques per augmentar la venda d'abonaments'*

### **Presentació**

Em dic Jordi Moragas, i sóc cap de projectes de l'empresa Perception Technologies.

Perception un estudi de disseny web fundat l'any 2000 format per una desena de professionals provinents dels camps de la informàtica, el disseny i la comunicació.

Durant els últims 12 anys hem treballat organitzacions com:

- Nestlé España
- Diputació de Barcelona
- Circuit de Catalunya
- UAB
- Unesco Catalunya
- Aigua del Montseny

### **Introducció**

L'objectiu d'aquesta xerrada és presentar pràctiques innovadores de màrqueting esportiu amb exemples reals.

Aquestes pràctiques tenen en comú que utilitzen Internet com a canal de comunicació.

Internet es pot utilitzar per a multitud de propòsits relacionats amb la gestió esportiva, però avui ens centrarem només en dos:

- Com els clubs poden guanyar nous abonats.

- Com els clubs poden millorar l'experiència dels abonats que ja tenen.

Per recopilar exemples, ens hem fixat el clubs esportius de diversos esports:

- Futbol
- Bàsquet
- Futbol americà
- Beisbol

## Com pot ajudar Internet a guanyar nous abonats?

### Presentant els avantatges

Un web és un mitjà molt efectiu per presentar els avantatges de ser abonat d'un club.

El web per captar abonats ha de oferir respostes a les preguntes que es fan els seguidors:

- Què significa ser abonat?
- Quins són els avantatges?
- Quant em costarà?
- Com inicio el procés per fer-me abonat?

Per aconseguir-ho, els clubs poden adoptar dues estratègies:

- Integrar la captació d'abonats al web del club.  
[Captura del web de l'Aston Villa.](#)
- Crear un lloc web independent dedicat exclusivament a aquest objectiu.  
[Captura del web dels raptors.](#)

Totes dues estratègies són vàlides, si es fan correctament.

Si s'opta per integrar la captació d'abonats en el web del club, cal **facilitar l'accés a aquesta secció** per assegurar-nos que els usuaris hi accediran.

[Captura la portada del web de l'Aston Villa.](#) Fixem-nos que hi ha cinc llocs des d'on accedir a la secció dels abonaments de temporada:

- Slideshow
- Banner a la dreta de l'slideshow

- Caixa 'Tickets'
- Banner rectangular de peu de pàgina
- Navegació de peu de pàgina

[Captura de la portada de l'Everton](#). Es pot accedir a la compra d'abonaments des de:

- Navegació principal del web (la secció destaca sobre la resta)
- Slideshow
- Banner de la pestanya Online today

[Captura de pantalla dels Vikings](#). Es pot accedir a la compra d'abonaments des de:

- Navegació principal
- Navegació secundària
- Banner de la dreta

Un cop hem conduït l'aficionat a l'espai de venda d'abonaments, cal **seduir-lo i convence'l**. La seducció es fa a través d'emocions; el convenciment, a través de raons.

Aquestes són algunes maneres de fer-ho.

### **Presentar de forma clara els preus i els beneficis dels abonaments**

Cal resoldre tots els dubtes que pugui tenir un seguidor quan es planteja fer-se abonat del club.

- [Secció True Blue Benefits, del web d'Orlando Magic](#).
- [Secció Benefits del web dels raptors](#).
- [Secció Benefits del web de l'Astol Villa](#).
- [Secció Member Benefits, del web dels Detroit Pistons](#).

### **Emocionar-lo amb imatges i vídeos del seu equip**

El material audiovisual és la forma més efectiva d'emocionar els seguidors d'un equip. Sovint s'utilitza material de partits importants en la història del club.

- [Vídeo dels Raptors](#) (està a la portada).
- [Vídeo dels Detroit Pistons](#) (secció Season Highlights)
- [Vídeo del West Ham](#).
- [Carta del jugador franquícia del West Ham](#) adreçada als aficionats.

### **Ensenyar-li com es veurà el camp des de la seva localitat**

- [New York Jets](#)
- [Site dels Cleveland Browns.](#)
- [Site del Chelsea](#) (interactive seating plan).

### Presumir de les instal·lacions del club i destacant serveis exclusius

- [Site dels Texas Cowboys.](#)
- [Serveis exclusius de l'Arsenal.](#)
- [Serveis exclusius del Chelsea.](#)

### Fer-lo riure

- [Animació de Ballesteros perseguint a CR7.](#)
- [Joc de l'estadi personalitzat amb el teu nom.](#)

### Oferir diverses vies de contacte: email, telèfon i xat

És possible que el seguidor tingui algun dubte. Per això és imprescindible oferir-li vies de contacte que li permetin conversar amb el club. **És preferible que aquesta comunicació s'atengui de forma immediata** per aprofitar la inèrcia del moment. Per aquest motiu molts clubs ofereixen xats i telèfons des de la seva pàgina web.

- [Secció Help del web de l'Aston Villa.](#)
- [Portada del web de l'estadi dels Atlanta Hawks.](#)
- [Secció Contact Us dels Raptors.](#)
- [Pàgina d'inici del West Ham](#) (està al peu de pàgina).

### Facilitant el procés de contractació

Ara que ja hem aconseguit convèncer l'aficionat, només cal que li posem molt fàcil contractar l'abonament. Cal aprofitar aquest moment d'eufòria per tancar l'operació o, com a mínim, iniciar el procés.

El procés de contractació es pot realitzar per diferents vies, però **la més ràpida i efectiva és Internet**. Comprar un abonament hauria de ser tan fàcil com comprar un bitllet d'avió.

- [Venda d'abonaments del Fullham.](#)
- [Captura del Ticketmaster dels Toronto Raptors](#) (no dono la URL definitiva perquè no funciona). Per accedir al Ticketmaster, cal clicar sobre **Buy now**.
- [Pàgina per descarregar formularis de paper del West Ham.](#) Hi ha aficionats més tradicionals que prefereixen emplenar un formulari de paper i enviar-lo en persona a les oficines del club.

## Difonent el missatge a través de xarxes socials

L'afició al futbol té un component social molt intens. Anem al camp amb la família, amb els amics o amb la penya. Per aquest motiu les xarxes socials a Internet són una bona eina per difondre les campanyes de captació de socis.

[Web del Llevant](#), en què pots compartir:

- Les tarifes de l'equip
- El joc del Ballesteros
- El web sencer

Els vídeos són un tipus de continguts molt apropiats per compartir-se a les xarxes socials:

- <http://www.nba.com/pistons/seasontickets#highlights> (s'hauria de clicar sobre Share)

[El web dels Texas Cowboys permet compartir la vista d'una localitat a les xarxes socials](#) (Facebook, Twitter i email).

## Com pot ajudar Internet a millorar l'experiència dels abonats?

### Facilitar el procés de renovació

Internet és un mitjà formidable per fer tràmits d'aquest tipus.

- [Web del Manchester City](#) (el banner que et convida a renovar per Internet).
- [Web del Manchester United](#) (és una pàgina de login per fer el procés per Internet).
- [Minisite de l'Arsenal](#). És el més "publicitari" dels tres, perquè inclou un vídeo promocional.

Tot i que també val la pena oferir les vies tradicionals per fer la renovació.

- [Web del West Ham](#), on es pots descarregar un formulari en paper (ja tenim feta la captura d'abans).

### Agilitzar l'alliberament de seients

Hi ha clubs que posen a la venda les localitats dels abonats que han decidit alliberar les seves. Aquest procediment es pot realitzar de forma molt còmoda per Internet.

- [Plataforma d'alliberament de seients dels Minnesota Vikings](#).
- [Arsenal Ticket Exchange](#).

## **Quines d'aquestes idees són aplicables al teu club?**

Hi ha idees que s'han vist que són fàcilment aplicables i d'altres que requereixen una inversió més gran.

En tot cas, el que fan algunes lligues professionals com la NFL, la NBA o MLB és sumar esforços per crear plataformes que utilitzen tots els equips.

## **Idees per emportar-se a casa**

- Estigues al dia del que passa a Internet per conèixer el que es pot fer amb la tecnologia.
- Aprofita el component emocional que té l'esport per seduir els aficionats.
- Utilitza les xarxes socials per ampliar el ressò de les teves promocions.
- Comparteix despeses amb altres equips que tinguin necessitats similars a les teves.

**Gràcies!**