MANAGEMENT AROUND SPORTS



SEMINARIO PARA GESTORES DE FITNESS Y WELLNESS

Retención basada en datos

Lo que 12 millones de socios enseñan sobre por qué se quedan y por qué se van.

Dr. Paul Bedford

FECHA	HORARIO	LUGAR	PLAZAS
22 de Enero 2027	9:00 – 13:00	Fundació Claror, Barcelona	15 · grupo cerrado

POR QUÉ ESTE SEMINARIO

El sector ha perfeccionado la captación. El problema empieza después del alta.

En septiembre de 2026, en el HFA European Congress de Londres, Paul Bedford presentó el *Retention Blueprint*: 12.439.458 socios anonimizados de 138 países y unos 376 millones de visitas. Su conclusión cambia la forma de gestionar un centro: la permanencia no se juega cuando se cobra la cuota, se juega en la frecuencia de visita de las primeras semanas, y esa señal aparece meses antes de la baja.

57%

de los socios europeos sigue activo al mes 12. Más de 4 de cada 10 se han ido antes de cumplir un año.

63%

de los socios europeos está en riesgo alto a las 12 semanas: viene menos de 0,8 veces por semana.

74%

de retención a 12 meses en los centros independientes europeos, el segmento más resistente del estudio.

1,4 M

de altas nuevas harían falta para igualar el valor de subir un solo escalón de frecuencia a los socios en riesgo alto.

Perfil de riesgo de los socios europeos a las 12 semanas, según visitas por semana



63% riesgo alto
menos de 0,8

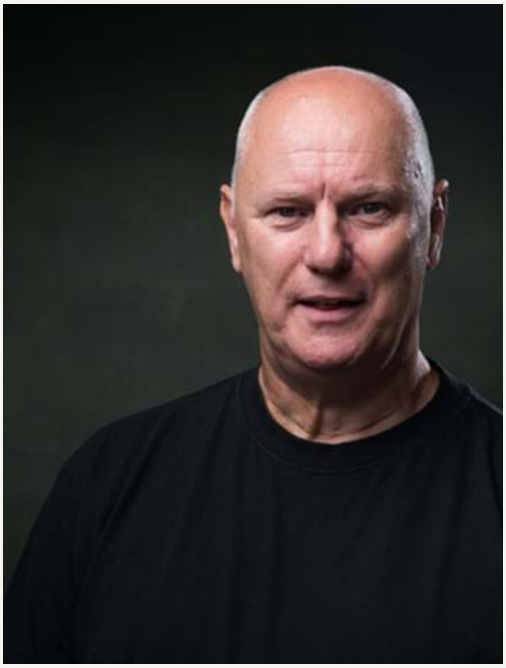
13% moderado
0,8 a 1,2

14% bajo
1,2 a 2

11% muy bajo
más de 2

La oportunidad no es que todos vengan cinco días a la semana. Es sacar de la zona de riesgo a quien casi no viene. **Ese salto vale más que cualquier campaña de captación**, y es exactamente lo que se trabaja en este seminario.

Fuente: Retention Blueprint, HFA / Retention Guru.



EL PONENTE

Dr. Paul Bedford

Fundador de Retention Guru

Lleva más de 30 años en la industria del fitness dedicado a una pregunta: por qué unos socios se quedan y otros se van. Doctor con una tesis sobre retención de socios en centros deportivos, combina la investigación con el trabajo de campo junto a operadores de todos los tamaños, desde cadenas internacionales hasta independientes e instalaciones públicas.

Trayectoria

01 Autor del *Retention Blueprint* (HFA, 2026), el mayor estudio de retención del sector: más de 12 millones de socios en 138 países.

02 Doctorado en retención de socios y dos másteres: comportamiento en ejercicio y salud, e investigación en ciencias sociales.

03 Docente de psicología del ejercicio en Middlesex University y tutor de médicos en cambio de conducta en la University of Bath.

04 14 años como senior lecturer en YMCA Fitness Industry Training, con más de 3.000 entrenadores personales formados.

05 Ha asesorado a la OMS sobre la colaboración entre el sector fitness y la salud.

06 Más de 150 conferencias internacionales en más de 30 países.

Ha trabajado con

Gold's Gym International · The Gym Group · Marriott Hotels Europe · Elixia · Club Med Gyms · Reebok Sports Club London · YMCAs, centros municipales e independientes

> **«Esto no es una solución de fitness. Se trata de cambiar el comportamiento de las personas.»**
>
> Paul Bedford · HFA European Congress, Londres, 2026

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Para quien decide sobre socios, equipos y presupuesto

Un grupo cerrado de 15 personas, pensado para que cada asistente pueda trasladar a Paul Bedford la realidad de su propio centro.

Dirección y gerencia de centros deportivos, clubes y gimnasios

Responsables de operaciones de cadenas y grupos multicentro

Gestores de instalaciones municipales y empresas concesionarias

Responsables comerciales, de experiencia de socio y CRM

Operadores boutique, wellness y hospitality con oferta fitness

Consultores y equipos técnicos que trabajan la retención con datos

No es una charla inspiracional. Es una sesión de trabajo para volver al centro con métricas, criterios y acciones que se pueden aplicar desde el día siguiente.

OBJETIVOS

Qué te llevas

01

Medir la retención de verdad con curvas de supervivencia y saber en qué mes se rompe la tuya.

02

Detectar al socio en riesgo por su frecuencia de visita a las 12 semanas, meses antes de la baja.

03

Rediseñar el onboarding para crear hábito real, no solo satisfacción en la primera semana.

04

Elegir las palancas según tu modelo: premium, mid-market, low cost, independiente, público o boutique.

05

Montar un cuadro de mando con indicadores adelantados, no solo con las bajas del mes.

06

Calcular cuánto vale mover la frecuencia de tus socios frente a lo que cuesta sustituirlos con captación.

PROGRAMA

Una mañana, dos bloques

9:00 Recepción y acreditación

9:15 – 11:15
PARTE 1

Medir la retención de verdad

- **Retención, attrition y LTV:** definirlos bien para no compararse mal, y el error de la «retención a 12 meses» mal calculada.
- **Curvas de supervivencia:** leer la forma de tu curva y saber si el problema es la acogida (meses 1 a 3) o la renovación (mes 12).
- **El benchmark HFA:** cómo retienen en Europa los centros premium, mid-market, low cost, independientes, públicos y studios.
- **La frecuencia como señal temprana:** los cuatro perfiles de riesgo a las 12 semanas y cómo calcularlos con tus datos.
- **Riesgo mensual de abandono:** los picos de los meses 2 y 3 y el del primer aniversario.
- **El caso económico:** lo que vale subir un escalón de frecuencia frente a lo que cuesta sustituir al socio con captación.

11:15 – 11:40 Coffee break

11:40 – 13:00
PARTE 2

Del dato a la acción

- **Un onboarding que crea hábito:** «¿qué día y a qué hora?», rangos de visitas al mes y empezar por poco.
- **Diseño de comportamiento:** menos complejidad al inicio, un socio que se siente competente y un coste de cambio más alto.
- **«Salud pública» frente a «alto riesgo»:** por qué el entrenamiento personal no arregla por sí solo la retención del centro.
- **Triggers y nudges según el modelo:** más humanos en premium e independientes, más digitales en low cost.
- **Ausencias, vacaciones y aniversarios:** la cita de retorno y el error de quedarse en silencio con el socio que deja de venir.
- **La baja como última conversación:** el protocolo en recepción y la reconquista de exsocios.

INSCRIPCIÓN

15 plazas.

PRECIO POR ASISTENTE

290 €

+ IVA

INCLUYE

- Seminario con Paul Bedford, de 9:15 a 13:00
- Coffee break
- Grupo cerrado de 15 personas, con tiempo para preguntas
- Certificado firmado por Paul Bedford

FECHA	**21 de enero del 2027**
HORARIO	**9:00** recepción · **9:15 – 13:00** seminario, con pausa de 11:15 a 11:40
LUGAR	**Fundació Claror** Carrer de Sardenya, 337, entlo. 2ª · 08025 Barcelona
IDIOMA	INGLÉS CON TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

El día anterior, Paul Bedford da una conferencia abierta como parte el Tour del Imán.
Este seminario es su continuación práctica, solo para gestores.

RESERVA TU PLAZA

operaciones@masenweb.com