

Guion de entrevista de salida

Cuando un alumno se va, una conversación respetuosa puede revelar algo que la academia sí pueda mejorar. El objetivo es escuchar, no convencerle de que se quede. No conviertas la llamada en una oferta de venta.

Por qué preguntar

Muchas academias registran una baja, pero no llegan a saber qué la motivó. Una conversación breve y voluntaria puede mostrar patrones de horarios, cuotas, lesiones, enseñanza o cambios personales. La respuesta de una persona no demuestra por sí sola que haya un problema general; revisa los motivos a lo largo del tiempo.

Cuándo y cómo

- Contacta al alumno durante la semana siguiente a la baja, salvo que haya pedido que no lo hagas.
- Ofrécele una llamada de diez minutos o una nota de voz por WhatsApp; que elija.
- Deja que el dueño o el instructor principal lleve la conversación con calma y en privado.
- Explica que quieres escuchar. No ofrezcas un descuento ni intentes venderle otra cuota durante la llamada.
- Pasa por alto cualquier pregunta que no quiera responder.

Guion para empezar

Hola, {nombre}. Gracias por haber entrenado en {academia}. He visto que termina tu membresía y quería preguntarte si te vendría bien conversar un momento sobre tu experiencia. No te llamo para hacerte cambiar de opinión; quiero entender qué podríamos mejorar. Podemos hablar diez minutos o intercambiar una nota de voz, como prefieras. Y no pasa nada si prefieres no hacerlo.

Preguntas para una conversación de diez minutos

Elige las que tengan sentido; no hace falta hacerlas todas.

1. ¿Cuál fue el motivo principal para darte de baja?
2. ¿Cuándo empezaste a pensar que quizá te irías?
3. ¿Hubo algún momento o cambio que terminara de aclararte la decisión?
4. ¿Te encajaban los horarios? ¿Qué días o franjas te costaban más?
5. ¿Cómo sentías la cuota mensual en relación con lo que recibías?

6. ¿Te sentías bien recibido y acompañado por los instructores?
7. ¿Te encajaban el ambiente y la dinámica de las clases?
8. ¿Sentías que avanzabas hacia tus objetivos?
9. ¿Una lesión, un tema de salud o la recuperación afectó a tu asistencia? (Pregúntalo solo si se siente cómodo compartiéndolo.)
10. ¿Hubo algo en las reservas, la comunicación o los cobros que te dificultara entrenar?
11. ¿Qué cambio podría haber mejorado tu experiencia?
12. ¿Te plantearías volver más adelante o recomendar la academia a alguien?

Guion para cerrar

Gracias por contármelo con sinceridad y por el tiempo que has entrenado con nosotros. Lo valoro mucho y me tomaré en serio lo que has dicho. Si más adelante cambian las circunstancias, aquí tienes tu sitio; y si alguna vez te conviene más hacer una pausa que tramitar la baja, podemos explicarte las opciones. No hace falta que decidas nada ahora. ¿Hay algo más que quieras contarme?

Versión escrita para quien prefiera no hablar

Envíala solo si al alumno le parece bien recibir el mensaje. Puede dejar cualquier pregunta sin contestar.

1. ¿Cuál fue el motivo principal para darte de baja?
2. ¿Cuándo empezó a influir en tu decisión?
3. ¿Qué valorabas más de entrenar aquí?
4. ¿Qué es lo primero que podríamos mejorar?
5. ¿Te plantearías volver o recomendar la academia más adelante?

Registra los motivos con un criterio constante

Usa un motivo principal por baja para poder comparar los meses. Añade una nota breve solo si aporta contexto útil.

Código	Úsalo cuando el motivo principal sea...
Horarios	Los horarios de clase, el trabajo o los desplazamientos dificultaban asistir
Cuota	La mensualidad o el presupuesto familiar eran el principal obstáculo
Lesión / salud	El entrenamiento se interrumpió por una lesión, salud o recuperación
Mudanza	El alumno se mudó o cambió su tiempo de desplazamiento
Progreso / estancamiento	No sentía que avanzara hacia sus objetivos

Código	Úsalo cuando el motivo principal sea...
Instructor / ambiente	La enseñanza, el ambiente o la integración no encajaban
Vida / trabajo	Cambiaron sus responsabilidades familiares, estudios o trabajo
Otro	Un motivo claro que no encaja en las categorías anteriores

Revisión mensual

1. Cuenta el motivo principal de cada baja y compáralo con el mes anterior.
2. Busca un patrón repetido, no una única historia llamativa.
3. Elige un cambio concreto para probar, asígnale una persona responsable y fija una fecha de revisión.
4. Comprueba si el cambio ayudó antes de añadir otra norma.

Cómo lo hace GymClass

El método manual es escuchar, anotar un motivo con un criterio constante y revisar los patrones cada mes. En GymClass puedes guardar la conversación como una nota en la ficha del alumno y consultar en Análisis de retención la antigüedad al cancelar y las tendencias de bajas. GymClass no tiene una función de encuesta de salida. Explora el [demo de GymClass](https://demo.gymclass.cc) para ver las notas de alumnos y los análisis de retención.

GymClass · <https://demo.gymclass.cc>