



ONBOARDING PLANNER

INTRODUKTION

ONBOARDING PLANNER

Ligesom en god leder byder velkommen til nye medarbejdere og viser dem tilrette på deres nye arbejdsplads, skal du have en plan for, hvordan du vil byde dine nye medlemmer velkommen i din abonnementsforretning.

Det er utroligt vigtigt, at du hjælper med hurtigt at få værdi af deres medlemskab. Undersøgelser viser nemlig, at hvis ikke de får værdi af deres medlemskab allerede indenfor den første uge, er der markant større risiko for, at de hurtigt udmelder sig igen.

Hvis tilstrækkelig mange gør det, får du aldrig en succesfuld abonnementsforretning, for din forretning ligger i at få så dybe og lange relationer til dine medlemmer som muligt. Dvs. at maksimere den gennemsnitlige levetid og livstidsværdi.

Målet med din onboardingproces er firefoldig:

- 1) At lære dem at bruge medlemskabet
- 2) At vise dem perspektivet, dvs. den værdi de kan få ud af medlemskabet
- 3) At få dem aktiveret
- 4) At hjælpe dem til hurtigt at få værdi af medlemskabet



INTRODUKTION

ONBOARDING PLANNER

Denne Onboarding Planner er tænkt som en hjælp til dig, så du kan skabe et systematisk onboardingflow for dine medlemmer, så de hurtigt får værdi af deres medlemskab.

Verden ændrer sig hele tiden, medlemmerne bliver mere krævende og konkurrencen stadig større, så betragt denne planner som et dynamisk værktøj, som løbende kræver opdatering.

Tjek dine nøgletal og gå f.eks. hvert halve år tilbage til din Onboarding Planner, for at se om der er noget du med fordel kan ændre eller optimere.

INDHOLD:

1. Tjekliste til de 9 trin til optimeret onboarding
2. Eksempel på skema
3. Din egen onboarding
4. Alternativ til mailflows
5. Forslag til indhold



Du skal sikre, at de første oplevelser, et nyt medlem har med sit medlemskab, er positive, så de har lyst til at blive hængende.

DE 9 TRIN

Det er forskelligt fra forretning til forretning, hvad og hvor lang onboardingprocessen er. Men trinene er de samme.

Tjek at du har nedenstående punkter med i din onboarding. Se eller gense evt. masterclass om Onboarding med succes for uddybelse af nedenstående punkter.

TJEKLISTE:

- ☐ Bekræftelse
- ☐ Tro på det
- ☐ Målsætning
- ☐ Tid
- ☐ Fokus
- ☐ Metode
- ☐ Succes
- ☐ Anerkendelse
- ☐ Next step



EKSEMPEL PÅ SKEMA

Dag	Mål	Medie	Indhold
0	Velkommen	mail	Velkomst + om os + profilfotos
1	Lær at bruge	mail	Video der forklarer brugen af medlemskabet
2	Kom igang	mail	Hvad har du brug for?
4	Kom i gang	mail	48 timers rabatkode
6	Reminder	mail	Reminder 6 timer før rabatkode udløb
10	Lær at bruge	Opringning	Har du nogen spørgsmål?
25	Fasthold	mail	Info om adgang til presale om 1 uge
31	Ny fordel	mail	Tillykke: Du har nu adgang til en fordel mere
50	Fasthold	mail	Invitation til meetup



DIN ONBOARDING

Dag	Mål	Medie	Indhold



ALTERNATIV TIL MAILFLOWS

ONBOARDING PLANNER

7

- telefonopkald
- onboarding (video) kursus
- lydfiler
- sms
- Zoom-/Teamsmøde
- fysisk møde
- fælles møder/meetups for alle nye
- walk & talk



VÆRDSÆT DINE MEDLEMMER

En god onboarding vil sikre, at dine medlemmer føler, at du anerkender deres behov.

Du skal give dem den værdi, de købte medlemskabet på baggrund af.



FORSLAG TIL INDHOLD

- Har du et bibliotek fuld af spændende indhold, skal du huske medlemmet på, at der er mere, end det du fortalte om i begyndelsen
- Introducer dem til særlige funktioner og avancerede muligheder
- Giv dem et smugkig af, hvad der venter dem fremover
- Vis dem nye fordele
- Indhent nye, relevante oplysninger fra dem, til at personificere medlemskabet
- ... Bliv klogere på, hvad medlemmet ønsker/har brug for og vis dem det.

Når medlemmet er kommet godt i gang, kan du begynde at introducere mere avancerede funktioner eller muligheder.



ONBOARDINGPLANNER

Godt gået!

Du har nu udarbejdet din første onboardingproces, så dine medlemmer bliver taget godt imod, når de opretter sig i din abonnementsforretning.

Det er en rigtig god start på den relation, som du er i gang med at opbygge til hvert enkelt medlem.

I kombination med de andre tiltag du kan gøre for at fastholde medlemmerne, har du skabt et godt grundlag for at skabe "forever" relationer til dine medlemmer, og dermed få en fantastisk forretning.

Gem din besvarelse i denne planner, og revurdér den med jævne mellemrum.

