

# Notre responsabilité pour développer le jeu : Comment gérer un site de tennis avec succès

Ryan Henry

Voyager Tennis Academy, Australie.

## RÉSUMÉ

Voyager Tennis opère à partir de 13 sites de tennis en Australie et à Singapour, avec plus de 10 000 joueurs participant chaque semaine et plus de 100 entraîneurs qui proposent des programmes de tennis et des compétitions de qualité sur chaque site. L'académie est en train de devenir l'une des organisations de tennis les plus influentes du secteur et se considère comme responsable de la croissance et de l'amélioration du jeu, en augmentant la participation, en modernisant les installations de tennis vieillissantes et en développant et en améliorant les compétences des professionnels du tennis. Dans cet article, nous partageons certains de nos points de vue et notre approche de la gestion d'un site de tennis réussi. Ces principes peuvent être utilisés par les gestionnaires et les propriétaires d'installations pour aider à améliorer la participation et contribuer à la croissance du tennis.

**Mots-clés :** gestion, club, participation, administration.

**Article reçu :** 1 juillet 2022

**Accepted:** 15 août 2022

**Auteur correspondant :**  
Ryan Henry. Email: ryan@voyagertennis.com

## AUGMENTER LA PARTICIPATION

Le tennis est un jeu qui peut être pratiqué toute une vie, et pour que ce sport prospère à long terme, il faut un flux constant de nouveaux joueurs qui essaient et apprennent le tennis. Initier le plus grand nombre possible de personnes à ce sport devrait être une priorité absolue pour tous les sites. Pour les installations appartenant au gouvernement ou louées par lui, il est également particulièrement important que les installations de tennis soient bien utilisées. Les sites peu performants peuvent souvent faire l'objet d'un rezonage ou réaffectés à d'autres sports s'ils sont jugés plus avantageux pour la communauté. Voici quelques-uns des domaines clés sur lesquels Voyager Tennis se concentre pour augmenter la participation.

### Créer la bonne combinaison de programmes

Chaque site de tennis est unique et possède un nombre variable de courts, d'équipements de clubhouse et de données démographiques à évaluer lors de l'élaboration d'un plan de programmation qui doit prendre en compte les éléments suivants :

- Programmes d'entraînement
- Compétitions et tournois
- Location des courts
- Recordage des raquettes
- Proshop
- Nourriture et boissons
- Adhésion



**Figure 1.** Voyager Tennis a pour objectif d'accroître la participation au tennis.

Une excellente façon de commencer à établir un calendrier de programmes est d'offrir un large éventail d'options au départ, puis d'évaluer la participation de chaque service offert. En général, le programme junior fonctionne mieux l'après-midi après l'école, les adolescents en début de soirée et les adultes le soir. Tous les programmes fonctionnent bien le week-end en raison de la plus grande disponibilité des clients.

### Fixation des prix

Le premier principe d'une tarification réussie des salles de tennis est qu'elle doit être abordable pour la communauté locale et permettre à un large public local de participer. Permettre aux clients de faire un essai gratuit est également un bon moyen de s'assurer que les gens peuvent essayer la session avant de prendre un quelconque engagement financier.

La deuxième considération clé est que le prix doit être suffisamment élevé pour permettre à l'entreprise de payer toutes les dépenses de fonctionnement et de mettre de côté des fonds pour la modernisation des installations lorsqu'elle est nécessaire. La clé est de trouver l'équilibre, car une tarification trop élevée entraînera une baisse de la participation. Il sera alors difficile de lancer de nouveaux programmes et de réduire les possibilités d'emploi. Si la tarification est trop bon marché, l'opérateur finira par manquer de fonds pour payer les améliorations des installations et les dépenses opérationnelles, ce qui produira des résultats négatifs pour toutes les parties prenantes.

## Marketing

Une stratégie marketing appropriée est essentielle pour garantir que l'entreprise génère une demande suffisante de la part des clients pour créer une activité durable.

Le développement et le maintien d'un site web de qualité est un élément clé. Il doit afficher clairement tous les programmes et services proposés, y compris les horaires, les prix, l'adresse physique ainsi que le numéro de téléphone et l'adresse électronique de contact, le tout dans une position bien visible. Environ la moitié des consultations de sites Web proviennent de moteurs de recherche tels que Google. Veillez donc à ce que votre site Web soit optimisé pour le référencement et que votre profil commercial Google soit à jour.

Un autre domaine clé est la gestion active et la promotion de votre base de données, qui, d'après notre expérience, peut être le principal moteur de la participation. En saisissant les numéros de téléphone et les adresses e-mail de tous les clients qui participent à vos activités, et en les segmentant en fonction des programmes auxquels ils se sont inscrits, vous pouvez faire la promotion des programmes auprès des participants et de leurs familles. Les courriels promotionnels ont généralement un taux d'ouverture de 25 à 40 %, mais les messages texte ont un taux d'ouverture de plus de 95 % et peuvent donner de meilleurs résultats que les courriels, malgré le faible coût par message texte.

Les médias sociaux peuvent être très efficaces pour développer une marque et une réputation pour les grandes entreprises de tennis disposant d'un budget marketing. Les canaux clés dans lesquels les sites de tennis doivent investir du temps et des efforts sont Instagram et Facebook. Pour maintenir l'intérêt de vos adeptes, nous vous suggérons de publier régulièrement des messages hebdomadaires comprenant un mélange de promotions, d'actualités du club et d'informations sur le tennis, comme des articles de blog.

La plupart des sites de tennis peuvent avoir du mal à maintenir une forte présence sur les médias sociaux et à développer suffisamment de contenu pour que cette avenue en vaille la peine. D'après notre expérience, nous suggérons aux sites d'établir d'abord une forte présence sur Internet et de maximiser l'opportunité de promotion de leur base de données avant d'envisager d'investir du temps et des ressources dans des plateformes de médias sociaux qui pourraient ne pas donner les résultats escomptés.

Une autre initiative clé en matière de marketing consiste à contacter les écoles locales pour leur demander de faire de la publicité dans leurs bulletins scolaires et, éventuellement, d'organiser des séances de tennis à l'école pour aider à promouvoir l'adhésion aux programmes de tennis.

En fin de compte, le fait d'offrir une expérience axée sur le client, sur le terrain et en dehors, contribuera à encourager les recommandations de bouche à oreille et les avis positifs des clients sur Google Business et les médias sociaux.

## Service à la clientèle

Offrir une expérience client globale de qualité est un travail d'équipe entre les entraîneurs et les administrateurs, qui comprend des éléments tels que le processus de réservation, l'exécution du programme, la facturation et la réinscription.

C'est au cours du processus de réservation initial que le client se fait souvent une première impression de votre entreprise. Une réponse rapide à sa demande, associée à un processus de réservation efficace, peut permettre à la relation de prendre un bon départ. Un logiciel de gestion de la qualité comprenant un système de réservation en ligne facilitera ce processus.

Lorsque le client arrive dans l'établissement pour la première fois, il doit être accueilli agréablement par un membre de l'équipe. Pour les services impliquant un entraînement ou une compétition, un entraîneur bien formé doit s'assurer que le client est dans le groupe approprié à son niveau et qu'il bénéficie d'une expérience de qualité.

La facturation doit être effectuée avec précision et le processus de réinscription doit être exécuté selon les normes les plus élevées. Après la première séance de tennis, l'entraîneur téléphonera au client pour vérifier son expérience, lui donner son avis, l'avertir des autres possibilités de participation à venir et confirmer sa place pour le trimestre à venir.

## MISE À NIVEAU ET ENTRETIEN DES INSTALLATIONS

Dans les années 1970 et 1980, le tennis était en plein essor et de nombreuses installations de tennis ont été construites au cours de cette période, notamment en Australie où notre organisation est basée. En 2022, de nombreux sites sont en mauvais état en raison d'un manque d'investissement pendant plusieurs décennies et sont menacés d'être rezoneés ou réaffectés à d'autres sports et activités. L'un des principaux objectifs de Voyager est d'améliorer le tennis en faisant revivre et en modernisant les installations vieillissantes. Cela permet de réduire le risque de perdre des courts de tennis



**Figure 2.** En 2022, Voyager investit dans le resurfacement de 16 courts de tennis, l'installation de nouveaux éclairages sur 19 courts, la modernisation des clôtures et la remise à neuf de 6 clubs de tennis.

et de rendre le tennis plus attrayant en offrant un lieu qui améliore l'expérience de chaque participant.

### Plan de gestion des actifs

Pour aider à construire les fondations d'une installation de tennis durable, un site doit avoir un plan de gestion des actifs en place afin qu'il puisse constituer un fonds d'amortissement pour payer les mises à niveau et le remplacement des courts de tennis, des clôtures, de l'éclairage, des pavillons et d'autres équipements au fur et à mesure des besoins. Le plan doit prendre en compte l'état actuel des installations, le moment où les actifs doivent être modernisés ou remplacés, ainsi que les coûts associés, en tenant compte de l'inflation. Il doit s'agir d'un plan à long terme s'étendant sur une période de plus de 10 ans ou jusqu'à la fin de la durée garantie du contrat.

### Budget et plan opérationnel

Une fois que les coûts associés à la modernisation des installations sont connus, un budget peut être élaboré dans le but que les recettes couvrent tous les besoins en matière de dépenses d'exploitation et d'investissement. Malheureusement, il existe de nombreux exemples de sites ayant mis en place de bons plans de gestion des actifs et qui ne génèrent toujours pas assez de revenus pour payer les améliorations des installations. C'est pourquoi il est si important d'avoir la bonne combinaison de programmes, à des prix appropriés et commercialisés de manière efficace, afin que la participation soit suffisamment élevée pour gérer une entreprise durable. Il convient de noter que parfois, le mauvais état des installations n'est pas toujours la faute de l'exploitant du lieu, car il peut y avoir des restrictions et des limitations dans le contrat avec le propriétaire, notamment une durée d'occupation limitée.

### Engager des contractants

Faire appel à plusieurs entreprises pour rénover des installations est une décision importante qui vaut la peine de prendre le temps d'effectuer des recherches, étant donné que l'investissement représente souvent plusieurs centaines de milliers de dollars à la fois. Notre philosophie en matière de sélection d'une entreprise pour le resurfacement d'un court, l'installation d'une clôture, l'éclairage ou la modernisation d'un pavillon et d'équipements est d'inspecter les travaux antérieurs de l'entrepreneur et de demander des références de propriétaires de sites associés quant à l'efficacité et à la rapidité de l'exécution des améliorations ainsi qu'à la facilité d'utilisation après la fin des travaux. Bien que parfois plus onéreux, nous préférons faire appel aux entreprises les plus réputées du secteur, qui ont fait leurs preuves, afin de nous assurer qu'elles disposent des ressources et de l'expérience nécessaires pour exécuter le travail selon les normes souhaitées.

## POSSIBILITÉS DE DÉVELOPPEMENT ET DE PARCOURS DE CARRIÈRE DES ENTRAÎNEURS

Le troisième domaine clé dans lequel Voyager contribue à la croissance du sport est de fournir des opportunités de développement des entraîneurs de classe mondiale ainsi que d'offrir un parcours de carrière enrichissant. Vous trouverez ci-dessous certains des domaines clés sur lesquels nous nous concentrons pour offrir un développement de carrière aux membres de notre équipe.



**Figure 3.** Voyager Tennis propose un cours d'entraînement accrédité en NGS en partenariat avec l'AATC.

### Parcours de carrière

Nous sommes passionnés par l'idée d'offrir un parcours de carrière gratifiant qui permette aux entraîneurs d'accéder à des postes de direction offrant davantage de responsabilités et des rémunérations de qualité. Malheureusement, de nombreux anciens joueurs de tennis abandonnent le jeu et poursuivent d'autres carrières non liées au tennis, car ils ne considèrent pas le métier de professionnel du tennis comme un parcours de carrière viable.

Au Voyager, nous organisons un programme d'entraînement à temps partiel pour nos joueurs adolescents qui soutiennent les programmes 12/U et les camps de vacances. Pour les participants, ce programme fournit une opportunité d'emploi qui augmente leur propre jeu et leur développement personnel, tout en renforçant positivement l'entraînement de tennis comme une carrière possible.

### Recrutement

Un élément essentiel pour tout site de tennis est d'attirer des entraîneurs qui correspondent à la culture et à la philosophie de votre entreprise. Cela varie pour chaque opérateur de site. Chez Voyager, nous identifions, trouvons et développons les meilleurs entraîneurs du monde et nous nous efforçons d'établir les normes les plus élevées dans tous les aspects, qu'il s'agisse de la présentation des installations, du service à la clientèle, de l'entraînement ou de l'organisation de compétitions.

Nous avons interviewé et vérifié sur plus d'un millier de coachs depuis que Voyager a commencé en 2011 et, au fil du temps, nous avons développé un ensemble de critères clairs que nous évaluons dans le processus de recrutement de tous les nouveaux coachs, pour inclure :

- Une attitude positive et une personnalité qui s'intègre bien aux équipes existantes et à la démographie des clients.
- Un nombre minimum d'années d'expérience en tant qu'entraîneur, qui varie selon le rôle.
- Une forte éthique de travail et la volonté de maintenir des heures d'entraînement à plein temps.

- Bonne disponibilité pour répondre aux demandes des clients, y compris les soirs et les week-ends.
- Un niveau élevé en tant que joueur
- Qualifications des entraîneurs
- Une attente salariale appropriée que notre activité peut soutenir

En raison de nos critères stricts, seul un petit pourcentage de candidats est retenu, ce qui peut varier et dépendre de la force du marché du travail à un moment donné. Chaque club doit élaborer ses propres normes de recrutement et prendre des mesures pour attirer le type de membres de l'équipe qu'il recherche. Vos entraîneurs sont les ambassadeurs de votre marque, il est donc essentiel de bien faire les choses.

### Développement des entraîneurs

Dispenser une formation de qualité aux entraîneurs est l'une des clés pour offrir une excellente expérience client. Associés à des possibilités de progression de carrière pour les professionnels du tennis, ces facteurs contribuent à retenir et à engager ces personnes.

Pour les nouveaux coaches, nous proposons un programme de développement des coaches de dix semaines qui commence au début de l'emploi de chaque membre de l'équipe et qui est dispensé par des membres expérimentés de l'équipe Voyager. Le but de ce programme est d'aligner les entraîneurs avec la philosophie de l'entreprise et d'améliorer leurs compétences. Ce programme de formation assure que les entraîneurs de Voyager peuvent constamment fournir des services de tennis qui répondent et dépassent les attentes du client.

Les petits clubs qui n'ont pas l'envergure ou les compétences requises pour gérer leurs propres programmes internes de formation des entraîneurs devraient étudier les cours dispensés par leur fédération de tennis et proposer ces cours aux nouveaux membres de l'équipe dans le cadre de leur programme d'initiation et des avantages sociaux.

### REDONNER À LA COMMUNAUTÉ DU TENNIS

Beaucoup de membres de notre équipe ont joué au tennis toute leur vie et sont passionnés par l'idée de redonner au jeu et de contribuer à la croissance et à l'épanouissement de ce sport. L'exploitation d'installations de tennis peut également être un excellent moyen de soutenir la communauté locale en organisant des événements communautaires tels que des



Figure 4. Le tennis Voyager collecte des fonds pour une cause locale à Sydney.

collectes de fonds, en proposant des programmes pour les personnes défavorisées et en soutenant les organisations caritatives et les causes qui comptent.

Nous considérons également qu'il est de notre responsabilité d'agir de manière à protéger notre environnement et de choisir des fournisseurs respectueux de l'environnement. Nous compensons également les émissions de carbone en achetant nos propres crédits.

### CONCLUSION

Pendant la pandémie, le tennis a été considéré comme un sport relativement sûr dans de nombreuses régions du monde, ce qui a entraîné un afflux de nouveaux joueurs et de joueurs de retour. Cela a fourni une excellente occasion d'augmenter la participation au niveau mondial et nous espérons que chaque site de tennis jouera son rôle en amenant de nouveaux joueurs à ce sport et en contribuant à la croissance du tennis.

### CONFLIT D'INTÉRÊTS ET FINANCEMENT

L'auteur déclare qu'ils n'ont aucun conflit d'intérêts et qu'elle n'a reçu aucun financement pour la rédaction de cet article.

### RÉFÉRENCES

- Henry, R., & Bourgeois, L. (2019). *Winning on and off court. A parent's guide to creating world class tennis players and people.* Rethink Press. <https://www.amazon.com/-/es/Ryan-Henry/dp/1781333807>
- Voyager Tennis (2022). <https://www.voyagertennis.com/>

Copyright © 2022 Ryan Henry



Ce texte est protégé par une licence [Creative Commons BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vous êtes autorisé à partager, copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats et adapter le document, remixer, transformer et créer à partir du matériel pour toute utilisation y compris commerciale, tant qu'il remplit la condition de :

Attribution : Vous devez correctement créditer l'œuvre originale, fournir un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été apportées. Vous pouvez le faire de toute manière raisonnable, mais pas d'une manière qui suggère que vous avez l'approbation du concédant de licence ou que vous la recevez pour votre utilisation du travail.

[CC BY 4.0 license terms summary](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). [CC BY 4.0 license terms](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

[SÉLECTION DE CONTENU DU SITE ITF ACADEMY \(CLIQUEZ\)](#)

