

# Abläufe per Software und App optimieren

Die Digitalisierung schreitet auch in der Fitnessbranche weiter voran. Dem sinnvollen Einsatz von speziell entwickelter Software kommt in Fitnessstudios eine immer größere Bedeutung zu, denn sie kann zusammen mit Apps prozessoptimierend wirken. Vor allem eine Betreuungssoftware bietet in diesem Zusammenhang viele Vorteile. Auch auf der Trainingsfläche können durch den Einsatz von Apps viele Informationen rund um das Training eingesehen werden.

Software wird heutzutage in nahezu allen Fitnessstudios eingesetzt. Mit speziell entwickelter Software lassen sich Prozesse effizient, nachhaltig und transparent gestalten. Die Anschaffung einer guten Software ist eine sinnvolle Investition.

## Anforderungen an Software

Software kann sowohl im Premiumstudio als auch im Discounter dabei helfen, das entsprechende Konzept umzusetzen. Der Discounter profitiert beispielsweise vom Effizienzpotenzial der Software in Form von automatisierten Prozessen. Mittlerweile können zahlreiche Prozesse automatisiert werden: Die Buchung eines Abos kann über die Webseite erfolgen, ein vollautomatisierter Check-in mit Türsteuerung kann sogar das Servicepersonal ersetzen. Trainingsgeräte stellen sich automatisch auf das Mitglied individuell ein und machen die Unterstützung durch den Trainer überflüssig. Inzwischen gibt es schon Fitnessstudios, die komplett ohne Personal betrieben werden.



Die Digitalisierung ist eine Anpassung an ein verändertes Kundenverhalten. Dementsprechend gibt es unterschiedliche Anforderungen an Software für Discounter und Premiumstudios. Software unterstützt nachhaltig bei vielen Prozessen. Der Mensch und somit

der Anwender steht im Premiumstudio allerdings dabei immer im Mittelpunkt. Beim Thema „Mitgliederbetreuung“ als Alleinstellungsmerkmal gegenüber Discountern wird deutlich, dass Trainer nicht ersetzt, sondern von Software unterstützt werden sollen, um das Erlebnis

Foto: InesBazdar/shutterstock.com



Eine Trainings-App kann den Kunden nicht nur mit digitalen Workouts versorgen, sondern auch mit vielen weiteren Informationen rund ums Training

des Kunden optimieren zu können. Hierfür ist es wichtig, die Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt und mit individuell auf den Kunden zugeschnittenen Inhalten durch Software zu unterstützen. Eine Software sowie CRM oder Aufgabensystem für die Termin- und Schichtplanung kommt für einen reibungslosen Ablauf der Mitgliederbetreuung zum Einsatz. Je nach Ausrichtung eines Studios werden somit unterschiedliche Anforderungen an Softwaresysteme gestellt. Die primären Ziele sind Kostensparnis, Steigerung der Effizienz und Optimierung des Kundenerlebnisses.

### Effizienzproblematik in Bezug auf Software

Aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen hinsichtlich der Betreuung von Mitgliedern sowie der zahlreich angebotenen Hardware für Analysen und Training auf dem Markt, existieren viele verschiedene Softwaresysteme. Im Einzelnen sind die Lösungen sicherlich eine nicht wegzudenkende Erleichterung. Es gibt aber bis heute keinen professionellen Schnittstellenstandard in der Fitnessbranche. Das bedeutet für den Studiobetreiber, dass er mit „Parallelwelten“ und „Insellösungen“ arbeiten muss, die die Effizienz der Prozesse schmälern, da Daten mehrfach eingegeben werden müssen oder nicht optimal verarbeitet

werden. Die Fitnessbranche hat hierbei noch einen weiten Weg vor sich. Ein unabhängiger, allgemeingültiger Schnittstellenstandard für Branchensoftware müsste dringend her. Zahlreiche Softwaresysteme sind noch nicht miteinander vernetzt und Kundendaten können nicht sinnvoll weiterverarbeitet werden. Eine optimale Mitgliederbetreuung ist somit erschwert.

### Die Vorteile von Betreuungssoftware

Unter Betreuungssoftware werden alle Lösungen zusammengefasst, die gezielt die Umsetzung der Mitgliederbetreuung steuern. Hierbei schafft eine Betreuungssoftware Strukturen. Traineraufgaben werden priorisiert und nachhaltig gesteuert. Mitgliederansprachen, Durchführung von Check-ups und Trainingsplanaktualisierungen erfolgen somit gezielt. Fitnessstudios sind so in der Lage, den jeweiligen Dienstleistungsauftrag konsequent umzusetzen. Darüber hinaus können nicht nur Trainingsfortschritte getrackt oder sichtbar gemacht werden – bei nachlassender Motivation oder Abwesenheit kann reagiert werden.

Außerdem können zum richtigen Zeitpunkt spezielle Angebote zur Umsatzsteigerung kommuniziert und auch umgesetzt werden. Ein Konzept zur Mitgliederbetreuung muss nicht hochkom-

plex sein; es sollte aber immer klar geregelt sein, welches Mitglied mit welchem Trainingsziel welche Betreuungshighlights erhält.

Die heutigen digitalen Möglichkeiten verbessern deutlich die Chance, Studiomitglieder zielführender zu betreuen und sie damit besser zu motivieren als auch langfristig zu binden. Die Möglichkeiten werden momentan noch zu selten genutzt! Bei passenden Voraussetzungen ist eine gute Betreuungssoftware der Schlüssel zum Erfolg.

### Sinnvoller App-Einsatz auf der Trainingsfläche

Die sinnvolle Nutzung eines Smartphones für das Training ist zweckmäßig, da sehr viele Mitglieder ihr Smartphone beim Training mitführen. Die Trainings-App versorgt den Kunden nicht nur mit digitalen Workouts, sondern auch mit vielen weiteren Informationen rund ums Training. Damit können Kurspläne eingesehen oder Fitnesswerte getrackt werden. Außerdem können Leistungen wie Kurse oder Trainertermine gebucht oder angefragt werden.

Darüber hinaus übermittelt die App die Trainingsergebnisse automatisch an die Betreuungssoftware zur besseren Trainingssteuerung. Des Weiteren bietet eine Trainings-App die Möglichkeit, Übungsvideos abzuspielen. Das ist vor allem bei komplexeren oder funktionellen Übungen interessant, da ein gutes Übungsvideo mehr aussagt als ein starres Bild.

Zu guter Letzt spricht für den App-Einsatz auf der Trainingsfläche, dass der Trainer eine direkte Rückmeldung zum absolvierten Training der Mitglieder bekommt. Daraufhin kann er wichtige Anpassungen vornehmen. Die Trainings-App sollte hierbei an die individuellen Trainingsangebote und -konzepte angepasst werden.

Tino Heidötting



Tino Heidötting | Osteopath und Gesundheitsexperte zum Thema Leistungsdiagnostik; seit 15 Jahren Inhaber und Geschäftsführer der Firma medo.check, die Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleister anbietet. [www.medocheck.com](http://www.medocheck.com)