



Trainingsbetreuung sicherstellen und den Dienstleistungsauftrag annehmen

Mit der Unterschrift des Mitglieds geht's erst los!

26

Kundenakquise – ein fester Posten in der Kalkulation. Doch wie sieht es danach aus? Was ein unterschriebener Vertrag wert ist, hängt vor allem von der Fluktuationsrate ab. Im Gegenwert der laufenden Verträge rechnen sich also Investitionen in eine bessere Kundenbindung. Der Kunde muss motiviert und mit seinem Auftrag ernstgenommen werden. Es genügt nicht, darauf zu bauen, dass der Kunde mit seinen Problemen zum Ansprechpartner kommt.

Die Erkenntnis ist nicht neu. Fitnesseinrichtungen sowie Gesundheits- und Reha-Zentren setzen mehr denn je auf individuelle Betreuungskonzepte als Grundvoraussetzung für das Erreichen der persönlichen Trainingsziele. Um sich vom Discountanbieter zu differenzieren, muss der Kunde durch sichtbare Erfolge kurz- wie langfristig motiviert und somit gebunden werden. Es gilt, den Kunden anzusprechen und ansprechbar zu sein.

Anwender und Trainierende in starre Konzepte zu zwingen, die zwar von Expertenhand ausgearbeitet sein mögen, aber letztendlich nur versuchen, den Trainierenden auf festgelegte Wege zu leiten, erweisen sich als unflexibel und demotivierend.

Allein schon die Vielfalt an persönlicher Betreuung wie z. B. Personal Training-Angebote und die Vielfalt an Kundentypen machen deutlich, wo die Schwachstellen dieser starren Systeme liegen. Viele Softwarelösungen verfolgen aber genau diesen Ansatz um vorzurechnen, wie kostengünstig ein neuer Kunde in das Training geführt werden kann. Kann der Kunde dann einem derartigen 08/15-Fahrplan nicht folgen, orientiert er sich neu oder lehnt gar die ganze Branche ab.

Dabei sind den meisten Einrichtungen die kritischen Phasen der Mitgliederentwicklung durchaus bewusst. Es gelingt nur nicht mit vertretbarem Aufwand, die Mitglieder im entscheidenden Moment anzusprechen oder ein Betreuungshighlight wie einen Check-up oder ein persönliches Gespräch zu platzieren. Problematisch ist nicht der Zeitaufwand, sondern die Verfolgung der Fortschritte einer großen Anzahl von Mitgliedern. Genau dies kann aber eine Software steuern, die dem Trainer oder Therapeuten anzeigt, bei welchem seiner Kunden ein kurzer persönlicher Kontakt, eine kleine, mündliche Motivation oder ein Schulterklopfen nötig ist. Der Kunde fühlt sich nicht nur betreut, sondern er kann aufgrund einer solchen

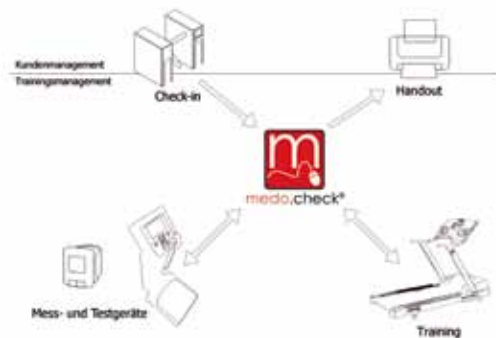
direkten Kontaktaufnahme auch seine Wünsche äußern. Der regelmäßige Kundenkontakt eröffnet damit erst die Möglichkeit für eine individuelle Betreuung. Ein Kunde hingegen, der stets selbst die Initiative ergreifen muss, wird sich kaum richtig betreut fühlen und die entscheidende Differenzierung zu anderen Anbietern misslingt.

Ein wesentlicher Schwerpunkt bei der Entwicklung der medo.check Softwarelösungen war die Steuerung verschiedenster Betreuungsabläufe im Fitness- und Gesundheitsbereich, ohne den Anwender in seiner Entscheidungsfreiheit einzugrenzen. Was medo.check von anderen Systemen unterscheidet, ist die große Anpassungsfähigkeit an vorhandene Strukturen und die Abbildung individueller Konzepte zur Kundenbetreuung.

Die regelmäßige Überprüfung der Trainingserfolge ist ein Eckpfeiler der Kundenbetreuung. Trainingserfolge werden sichtbar und motivieren zusätzlich. Aber auch das Ausbleiben von Erfolgen ist für Trainer oder Therapeuten eine wichtige Information und signalisiert, dass das bisherige Vorgehen nicht zielführend ist. Meist werden die Gründe für den Misserfolg im persönlichen Gespräch schnell greifbar und der Trainer kann wichtige Überzeugungsarbeit leisten. Keinem Kunden ist damit gedient, trotz ausbleibender Erfolge nichts am Konzept zu verändern.



Betreuungshighlights wie Check-ups und Trainingsplanung können mit medo.check inhaltlich und somit auch in zeitlichem Umfang individuell festgelegt werden. medo.check versteht sich dabei als zentrale Sammelstelle für alle Daten, die den aktuellen Gesundheits- und Fitnesslevel widerspiegeln und bereitet diese in einheitlichen und hochwertig visualisierten Kundenhandouts auf. Für die Eingabe der Daten stand bei der Entwicklung eine optimale Arbeitsumgebung für den Anwender im Vordergrund. Zur Aufnahme von Kundendaten gibt es Schnittstellen zu diversen Mitglieder-verwaltungen und Check-in /-out-Systemen. Neben der manuellen Eingabe von Messparametern steht eine Vielzahl von Schnittstellen zu diversen Mess- und Testgeräten zur Verfügung. Dabei wird bewusst auf eine exklusive Bindung an spezielle Geräte oder Hersteller vermieden, um der Bildung von Insellösungen und der damit eingeschränkten Entscheidungsfreiheit entgegenzuwirken. Durch diese entscheidenden Vorteile – die Vermeidung von Mehrfacheingaben und die zentrale Auswertung – optimiert medo.check den Zeitaufwand



und die Präsentation gegenüber den Einzelmessungen.

Da der Fitnesskunde zunehmend älter und gesundheitlich vorbelastet ist, steht mehr und mehr auch der Aspekt des risikofreien Trainings im Vordergrund. Therapeuten und Trainer werden nicht durch starre Vorgaben entmündigt. medo.check assistiert dem Trainer bei der Entscheidung, ob beispielsweise ein Test oder eine Übung aufgrund einer bekannten Einschränkung durchführbar ist. Mit medo.check können sämtliche auf dem Markt befindlichen Trainingsmethoden umgesetzt werden. Neben einem sehr umfangreichen Pool an mitgelieferten freien und gerätegebundenen



Übungen gängiger Hersteller kann die Auswahl durch eigene Übungen und Empfehlungen unbegrenzt erweitert werden. So transportiert der Trainingsplan beispielsweise auch Kurseempfehlungen, Ernährungstipps und das komplette sonstige Angebot. Zur Zeitersparnis können selbsterstellte Trainingsplanvorlagen an die im Check-up ermittelten Bedürfnisse und Einschränkungen des jeweiligen Trainierenden angepasst werden.

Anonymisierte Auswertungen über Kundengruppen, Standorte und Zeiträume erlauben eine übergeordnete Auswertung und Verlaufstatistik. Somit erweitern sich die Einsatzmöglichkeiten auf das betriebliche Gesundheitsmanagement und Firmenfitness, wo eine sehr fundierte Nachhaltigkeit von Auftraggebern gefordert wird. Dieser Einsatzbereich wird außerdem durch gängige Auswertungen und Risikoscreenings, etwa zum Thema Burnout und Stressbelastung ergänzt.

Zeit ist Geld – wer den Weg individueller Betreuung als richtig erkannt hat, wird feststellen, dass dieser Weg nicht in drei Minuten zum Gerät führt, sondern dass sich die Investition in eine intensive Kundenbetreuung durch längere Kundenbindung und nachhaltigen Erfolg auszahlt.

- Eckdaten medo.check®**
- Sitz: im Forschungs- und Entwicklungszentrum der Universität Witten-Herdecke
 - Entwicklungsstart: 2000, erste Lizenznehmer seit 2003
 - heute > 2.700 Installationen
 - nächste Messe: FIBO 2012 Halle 2/F12
 - Tel.: +49(0)2302-915286
 - www.medocheck.com

- Produkte/Versionen**
- medo.check® fitness & wellness
 - medo.check® personaltraining
 - medo.check® physio-reha-sport
 - medo.check® kids