

# Gute Betreuung ist kein Selbstläufer

Auch das beste System braucht individuelle Anpassung

Gute Betreuung ist mit großem Abstand die wichtigste Erwartung von Mitgliedern an ein modernes Fitness-Studio. Das heißt, es wird die Überlebensversicherung für alle Nicht-Discounter, da die Konkurrenz durch Discounter weiter zunehmen wird.

Wie kann ein Studio dies leisten, um langfristig am Markt zu überleben? **Man braucht ein gutes und seriöses Konzept für die Mitgliederbetreuung, was am Ende des Tages von guten Mitarbeitern nachhaltig umgesetzt wird.** Neben der Ausstattung, gutem Personal und der Preisgestaltung ist das, das einzige und entscheidende Differenzierungsmerkmal gegenüber Discountern.

Es existiert häufig der Wunsch bei Studiobetreibern, nach einem ultimativen Wunderkonzept oder Produkt mit dem die Betreuung zum Selbstläufer wird. Viele Anbieter versprechen dies auch, und viele Studiobetreiber haben genau dafür schon eine Menge Geld verbrannt. Es gibt diese Wunderlösung nicht.

Es gibt viele Produkte, die als sehr guter Baustein in einer ganzheitlichen und nachhaltigen Betreuung eingebunden werden können. Aber das eigentliche Betreuungskonzept, ist von Anlage zu Anlage sehr individuell zu erarbeiten. Es ist z. B. abhängig von meinen Zielgruppen, meiner Philosophie, meinem Angebot, meinem Equipment, meinen Mitarbeitern usw. Es wäre empfehlenswert, dass diese Überlegungen vielen Anschaffungen voraus gehen und man gezielt zu der eigenen Betreuungsphilosophie die passenden Produkte einkauft und nicht umgekehrt.

Wenn ein ganzheitliches Betreuungskonzept existiert oder erarbeitet wurde, mangelt es häufig an der nachhaltigen Umsetzung der definierten Prozesse, weil es an geeigneten Organisationstools fehlt. Die medo.check Software bietet hier eine geeignete Lösung, da sie individuell an die jeweiligen Prozesse angepasst werden kann.

+ medo.check ist einfach zu bedienen und bringt Struktur und Qualität in die Mitgliederbetreuung. Aufgaben und Intervalle für Betreuungsabläufe sind frei wählbar, sogar komplexe Betreuungsabläufe oder Beloh-

Mit der medo.coach Trainings-App können Trainingspläne direkt auf das Smartphone des Mitglieds gesendet werden



nungssysteme für Studiobesuche können über die Dauer der gesamten Mitgliedschaft mit medo.check dargestellt werden.

+ medo.check zeigt Anpassungen der Trainingspläne in flexiblen Intervallen und diese können von Trainingsziel zu Trainingsziel oder Fitnesszustand der Mitglieder variieren. Intervalle von Aufgaben für gezielte Check-ups, die sich am Trainingsziel des Kunden orientieren, sind frei wählbar und werden dem Trainer ebenso angezeigt, wie die Information, dass ein Mitglied eine bestimmte Zeit nicht mehr im Studio eingeklickt hat. In diesem Falle gilt es gegenzusteuern und das Mitglied zu kontaktieren.

+ Neben dem Aufgaben-System bietet die medo.check Software ein Check-in System, eine Mitarbeiterereinsatzplanung und einen individualisierbaren Kalender.

Für die Vereinfachung der Betriebsabläufe sind zahlreiche Schnittstellen zu Analysesystemen und zu Verwaltungssoftware vorhanden. Zeitaufwändige Mehrfacheingaben sind damit überflüssig.

+ Inhaltlich überzeugt die medo.check Software mit einem Check-up Tool mit bis zu 180 Testmöglichkeiten aus den Bereichen Kraft, Beweglichkeit, Koordination und Ausdauer. Die Vorlagen dafür sind frei wählbar. Das ermöglicht dem Studio, die Mitglieder gezielt zu testen, etwa je nach Trainingsziel.

+ Zur optimalen Motivation und Zufriedenheit erhält das Mitglied ein hochwertiges Handout, in dem die persönlichen Ergebnisse mit jeweiligen Normwerten verglichen werden können. Nach einem individuell bestimmbareren Intervall erfolgt der Re-check, der die Trainingsfortschritte anzeigt.

Außerdem werden auf Basis der Vorerkrankungsanamnese aus dem Checkup und dem Trainingsstand des Mitglieds alle Übungen markiert, die das Mitglied überlasten oder falsch belasten würden. So wird das Verletzungsrisiko minimiert. Das ist ein weiteres Abgrenzungsmerkmal zum Discounter.

Die flexible Trainingsplanung mit über 1700 hochwertigen Übungsbildern und 540 Videos, ist durch eigenes Übungsmaterial zu ergänzen und gibt dem Trainer die Möglichkeit, das beste und abwechslungsreichste Training für die Mitglieder zu gestalten.

+ Mit der medo.coach Trainings-App können Trainingspläne, alternativ zum klassischen Trainingsplan, direkt auf das Smartphone des Mitglieds gesendet werden. Die App bietet überdies die Möglichkeit, Trainingsrückmeldungen der Mitglieder digital zu verwerten. Das ermöglicht den Trainern, die Trainingsparameter anzupassen und so das Training professionell zu steuern.

So werden Trainingsziele schneller erreicht, und die Mitgliederzufriedenheit steigt. Der Aspekt, dass der Trainer noch enger mit dem Mitglied zusammenarbeitet, bindet das Mitglied zusätzlich. Der Kundenservice wird durch ein Terminanfragesystem und einen Trainerchat vereinfacht.

Probleme bei der Umsetzung von Betreuungskonzepten entstehen nicht nur durch mangelnde Struktur und Organisationsfähigkeit. Mitunter sehen Trainer ihre Freiheiten gefährdet, da sie dann nachvollziehbare und kontrollierbare Aufgaben bearbeiten sollen. Wenn Studioinhaber dem nachgeben, weil man „Mitarbeiter nicht zwingen kann, mit Software zu arbeiten, die sie nicht wollen“, bleibt Mitgliederbetreuung auf der Strecke.

**medo.check®**  
Software für Ihr Business

medo.check® Heidötting & Winter GbR  
info@medocheck.com  
www.medocheck.com  
Telefon: +49 (0)2302 915286  
Telefax: +49 (0)2302 915287