

Nachhaltige Mitgliederbetreuung

8 Regeln für erfolgreiche Kundenbindung

Viele Fitnessstudios geben eine Menge Geld für die Gewinnung neuer Kunden aus. Dabei wäre es weitaus günstiger, wenn man versucht, die eigene Fluktuation zu senken. Die Lösung dafür heißt: In Bestandskunden investieren. Für eine erfolgreiche Bindung der Mitglieder gibt es einige Regeln.





1. Regel: In die Bindung von Bestandskunden investieren. Der zeitliche Aufwand und auch die Kosten für die Gewinnung von Neukunden sind um ein Vielfaches höher als die Maßnahmen, die ergriffen werden müssen, um bestehende Kunden zu halten.

2. Regel: Dem Kunden nichts versprechen, was er nicht auch wirklich erreichen kann. Man macht sich unglaublich, wenn man Werbekampagnen startet wie zum Beispiel „Sixpack in 4 Wochen“ oder „Endlich schlank in 8 Wochen!“ Das mag für Interessenten im ersten Moment verlockend klingen. Doch wie enttäuscht werden sie sein, wenn sie dieses Ziel innerhalb der angegebenen Zeit nicht erreichen?

3. Regel: Regelmäßig neue Ideen für die Bindung der Bestandskunden umsetzen. Denn wenn Neukunden nach der Vertragsunterzeichnung von den Trainern alleine gelassen werden, dann hören schon innerhalb des ersten Jahres bis zu 50 Prozent wieder mit dem Training auf. Es reicht nicht davon auszugehen, dass die „Neulinge“ sich durch eigene Motivation durch den Gerätepark arbeiten und fleißig in die Gruppenkurse rennen.

4. Regel: Eine gute Mitarbeiterauswahl ist wichtig. Die Trainer sollten gut ausgebildet und fachlich kompetent sein. Bei der Auswahl sollte Wert auf Soft Skills wie dem freundlichen Umgang mit Mitgliedern gelegt werden, denn die Trainer repräsentieren das Studio nach außen. Wichtig: Trainer und Personal nie unter Wert bezahlen – so behalten diese die richtige Einstellung zu ihrer Arbeit.

5. Regel: Deutlich abgrenzen zu Discount-Anbietern. Diese haben einen kleinen Mitgliedsbeitrag, sparen dafür aber

Die vier medo.check® Versionen:

- fitness & wellness
- personal training
- physio-reha-sport
- firmenfitness & BGM

beim Angebot, beim Service und vor allem bei der individuellen Mitgliederbetreuung. Und gerade die individuelle Mitgliedbetreuung ist der Wettbewerbsvorteil schlechthin.

6. Regel: Einführung eines Betreuungskonzeptes. Heutzutage reicht es nicht mehr aus, nur einen Eingangstest durchzuführen. Um alle Mitglieder optimal und langfristig zu betreuen, wird ein umfassendes Betreuungskonzept benötigt. Bei diesen komplexen Arbeitsprozessen ist der Trainer mit Zettel und Stift überfordert. Daher macht an diesem Punkt der Einsatz einer Betreuungs-Software Sinn.

7. Regel: Betreuungs-Software einsetzen, die flexibel ist. Die Software sollte kein starres und in sich geschlossenes System bilden. Vielmehr sollte die Software an die individuellen Angebote eines Studios anpassbar sein, die sich an den Bedürfnissen der Mitglieder orientieren.

8. Regel: Einen Verantwortlichen für die Nutzung der Software bestimmen. Wenn eine geeignete Software im Studio eingeführt wurde, ist es wichtig einen Verantwortlichen zu bestimmen, der sich um die Schulung der Mitarbeiter, die Datenpflege, die korrekte Umsetzung des Betreuungskonzeptes durch die Trainer und die Datenauswertung kümmert.

Eine Software für erfolgreiche Kundenbindung

Die Umsetzung einiger der oben genannten Regeln lässt sich mit geeigneter Software vereinfachen. Ebenso kann eine gleichbleibende Qualität bei der Umset-

zung eines Betreuungskonzeptes gesichert werden. Die medo.check® Software hilft bei der Planung und Organisation der anfallenden Prozesse eines Fitnessstudios. Hochwertige Inhalte der Betreuung stehen zur Auswahl und können flexibel an das Betreuungskonzept angepasst werden. Über den Umfang und die Inhalte von Check-ups und Trainingsplanung entscheidet das Studio. Es stehen zahlreiche Testmöglichkeiten und bis zu 1600 Trainingsübungen zur Verfügung. Eigene Übungen sowie Empfehlungen aus den Bereichen Ernährung, Kurse oder Training können problemlos integriert und dem Kunden über die Trainingspläne kommuniziert werden.

Die Umsetzung des Betreuungskonzeptes wird durch das durchdachte Aufgabensystem gesichert. Auch die Nachverfolgung von Mitgliedern, die länger nicht im Studio waren, ist über die Check-in/Check-out Funktion möglich.

Problemlöser Datenaustausch über Schnittstellen

Die medo.check Version 4.0 bietet neben der Strukturierung der Arbeitsprozesse zahlreiche Schnittstellen zu Analyse-Geräten sowie Verwaltungssoftware (zum Beispiel zu Tanita, aerolution, BodyAnalyzer, EasyTorque, InBody und mobee-fit). Grundsätzlich ist medo.check offen entwickelt, dass die Daten anderer Systeme aufgenommen und verarbeitet werden können.

Vereinbaren Sie gleich einen Termin zur Online Präsentation und besuchen Sie uns auf der FIBO: Halle 8, Stand F30

Infos zu medo.check

Alfred-Herrhausen Str. 44
58455 Witten
Tel.: +49 (0) 23 02 / 91 52 86
Mail: info@medocheck.de
www.medocheck.com

