

Nachhaltige Kundenbetreuung

**medo.check –
Software für
professionelles
Trainings-
management**



Was ist dran am Slogan „Software für professionelles Trainingsmanagement“? Was bedeutet das genau? Und: Wie gut funktioniert die Idee im Studioalltag? F&G hat nachgefragt.

Der Trend „Fitness goes health“ führt zu einer zunehmenden Nachfrage nach Tools zur professionellen Kundenbetreuung, die darüber hinaus das wirksamste Unterscheidungsmerkmal zum Discounter ist – Premium statt Masse.

Eine individuelle Kundenbetreuung bedeutet aber mehr Aufwand und Disziplin bei den Mitarbeitern. Viele Studios scheuen diesen Aufwand. Die Folge ist, dass ihre Motivation verlieren und nach sechs Monaten den bestehenden Vertrag kündigen.

medo.check macht diesen nötigen Mehraufwand plan- und kalkulierbar. Es bietet Studios die Möglichkeit, ihr eigenes Betreuungskonzept einzubringen oder zu entwickeln, bei dem sie neben regelmäßigen Kundenkontakten auch Check-Ups, Trainingsplan-Aktualisierungen oder andere Angebote koordinieren können.

Individueller Zuschnitt

Über Zeitaufwand und Inhalt der Check-Ups entscheidet das Studio. Der Anwender kann beliebig viele

selbst erstellte Vorlagen mit medo.check nutzen, um auf unterschiedliche Zielgruppen einzugehen. In der medo.check fitness & wellness Version steht eine große Auswahl verschiedenster Tests und Untersuchungsmöglichkeiten zur Verfügung:

Die sind z.B. eine Eingangsbefragung (Anamnese), Körper- und Vitaldaten, eine Funktionsdiagnostik sowie Leistungs- und Laktatdiagnostik, die an die Tests angepasst werden kann, die im Studio verwendet werden. Möglich sind u.a.: Harvard Step Test, Cooper Test, PWC (130,150,170), Stufentest, Laktatdiagnostik, etc.


Schnittstellen zu zahlreichen Geräten und Studioverwaltungssystemen beschleunigen die Arbeitsabläufe. Es bestehen u.a. Anbindungen zu Herstellern von Körperanalysewaagen, Kraft-, HRV-, Puls- und Blutdruckmessung, etc.

Keine Herstellerbindung

Eine exklusive Herstellerbindung wird von medo.check bewusst vermieden. Der Anwender nutzt

Weitere Informationen
Ausführliche Informationen zu den Möglichkeiten der Software medo.check und ihren Modulen bekommen Sie unter
www.medocheck.com

eine zentrale Oberfläche, d.h. Mehrfacheingaben und unnötige Tipparbeit fallen weg und die Dokumentenverwaltung erlaubt die Integration von nicht direkt angebundenen Geräten und Datenlieferanten. Alle Ergebnisse werden zentral abgelegt und die Studiomitglieder bekommen alles aus einer Hand.

medo.check verlangt eine monatliche Nutzungsgebühr. Diese Nutzungsgebühr variiert zwischen den angebotenen Laufzeitmodellen. Grundsätzlich gilt bei medo.check „all inclusive“, d.h. Installationsupport, Schulung, Updates und sonstiger Service sind in der Nutzungsgebühr enthalten. 

Wie funktioniert medo.check im Studiobetrieb?

Nachgefragt

bei Frank Stahnke

Frank Stahnke, Jahrgang 1969, ist verheiratet und betreibt seit 16 Jahren im Raum Bielefeld zwei Gesundheitsstudios. Vor sechs Jahren hat er einen Reha-Verein gegründet, der für Menschen mit Haltungproblemen (Rückenschmerzen) Kurse anbietet. Frank Stahnke ist auch in seinem Rennrad-Verein aktiv und leitet jede Woche zwei Rennrad-Gruppen.

www.ladysports-brake.de, www.all-sports-brake.de

F&T: Wie sind Sie auf medo.check gekommen?

Frank Stahnke: Ich war auf der Suche nach einem Programm zur Trainingsbetreuung. Wir wollten unsere Fluktuationsquote senken. Das Programm sollte helfen, dass wir nicht so viele Leute verlieren und dass unsere Stammkunden zufrieden sind.

Meine Frau hatte als Personal Trainerin schon mal mit medo.check gearbeitet und meinte, das könnte was für die Studios sein. Daraufhin haben wir die Testversion ausprobiert.

F&T: Aus welchen Gründen haben Sie sich entschieden, mit der medo.check-Software in Ihrem Studio zu arbeiten?

Frank Stahnke: Wir wollten eine möglichst große Prozentzahl an Mitgliedern haben, die regelmäßig ihre Erfolgskontrolle bekommen. medo.check hilft uns, unsere Kunden gut zu betreuen, ihnen bewusst zu machen, was sie durch ihr Training bei uns schon erreicht haben.

Außerdem bietet medo.check viele Möglichkeiten im medizinischen Bereich, das lässt uns weitere Optionen offen.

F&T: Welche Bausteine aus dem medo.check-Portfolio nutzen Sie schwerpunktmäßig?

Frank Stahnke: Beim direkten Kontakt mit unseren Kunden insbesondere die Eingangstests und die Protokolle der regelmäßigen Tests. Da sehen die Mitglieder schwarz auf weiß, was das Training ihnen bringt – und: Wir geben ihnen die Protokolle mit, quasi als Beleg dafür, dass und wie wir uns kümmern.

Für uns, also im Wesentlichen die Trainer, sind die Aufgabenlisten sehr wichtig. Dort wird aufgeführt und

farblich gekennzeichnet, welche Mitglieder turnusmäßig einen neuen Plan bekommen. Das hilft sehr bei unserer Planung.

F&T: Wie bewährt sich das Programm im Studioalltag?

Frank Stahnke: Generell gut! Ich denke, die Anwendung von medo.check hat auf jeden Fall dazu beigetragen, die Fluktuation zu senken – nicht alleine, sondern neben einigen anderen Maßnahmen, die wir eingeführt haben, aber der Beitrag ist definitiv da.

Wenn man richtig mit medo.check arbeiten will, muss man grundsätzlich bereit sein, etwas Zeit zu investieren, vor allem am Anfang. Übungen und Geräte können im Programm angelegt werden sowie Bestands- und Neukunden. Auch für die Trainer ist es natürlich mehr Arbeit mit den regelmäßigen Checks und neuen Plänen, aber dafür sind sie ja auch da. Es ist für uns

den Aufwand aber wert gewesen, ganz klar.

F&T: Wie ist die Resonanz Ihrer Mitglieder auf die Anwendung Programm?

Frank Stahnke: Durchweg gut. Der Aufwand und die Mühe macht sich auch bei den Kunden bemerkbar. Wir sind ja ständig nah dran. Und: Unsere Kunden sehen regelmäßig, warum sie bei

uns Mitglied sind. Die EDV-Dokumente, die wir ihnen bei den Tests mitgeben haben einfach eine höhere Glaubwürdigkeit als ein handbeschriebenes Papier und sie sind durch die Bebilderung auch leicht verständlich.

F&T: Sind Sie mit dem Service und der Unterstützung von medo.check zufrieden?

Frank Stahnke: Ja, die Zusammenarbeit klappt gut. Bei Problemen wurde uns immer geholfen. medo.check hat für uns auch schon Funktionen und Listen eingearbeitet, das war für uns natürlich klasse.

F&T: Was sollten Studios beachten, die sich für die medo.check-Produkte interessieren?

Frank Stahnke: Wenn Sie sich medo.check anschaffen, bedeutet das durchaus Zeitaufwand. Das Programm einschalten und alles wird gut ist nicht! medo.check sollte man mit eigenen Inhalten und Ideen füttern. Bei uns wird das Programm nie ganz fertig sein, weil wir ständig was aktualisieren. 