

Die innovative Cockpit Ansicht zeigt die Mitglieder an, die sich im Club befinden und angesprochen werden müssen, um z.B. einen Termin zu vereinbaren. Über die intelligente Suche lassen sich Mitglieder schnell finden, und alle wichtigen Aktionen stehen hier zur Verfügung.

Im Check-Up können alle wichtigen Körper- und Vitaldaten erfasst werden.

Betreuung ist die beste Mitglieder-Werbung

medo.check liefert dazu ein bewährtes Software-System

Für das Rückgrat der Branche, die inhabergeführten Studios, ist die Lage nach wie vor ernst. Discounter treiben ihre Expansion immer weiter voran. Auf der anderen Seite des Spektrums hält der Sog der Premiumanlagen ebenso an. Der Mittelstand der Branche gerät so immer stärker unter Druck.

Wer hat die Lösung?

Zunächst braucht jedes Studio natürlich eine klare Positionierung, ein eigenes, unverwechselbares Profil. Der zweite Schritt verlangt nach einem Betreuungskonzept, das auf Nachhaltigkeit und Individualität ausgerichtet ist.

Durch diese beiden Merkmale – klares Profil, persönliche Betreuung – kann sich auch das kleine, inhabergeführte Studio von den Discountern unterscheiden und erfolgreich am Markt positionieren. Für das Marktsegment der Einzelbetriebe liegt darin praktisch sogar die größte Überlebenschance.

Für das Angebot einer individuellen Betreuung benötigt das Studio allerdings ein Konzept und eine Struktur, wie sie medo.check® mit seinem Betreuungssystem bietet.

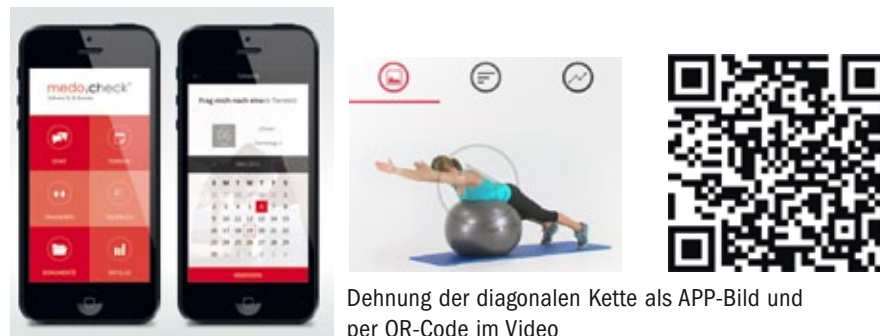
medo.check® hilft bei der Organisation von Arbeitszeiten, allen Terminen und vielen son-

stigen Aufgaben auf einfache und übersichtliche Weise. Damit lässt sich das jeweilige Betreuungskonzept durch automatisierte Unterstützung mühelos steuern. Durch regelmäßige Check-Ups und Fortschrittskontrollen, an die der Trainer jeweils rechtzeitig erinnert wird, gewinnt er zudem mehr Zeit, sich gezielt um seine Mitglieder zu kümmern. Auch die Mitglieder selbst werden durch die in anschaulichen Ausdrücken dokumentierten Fortschrittskontrollen immer wieder aufs Neue motiviert. Damit wird auch die Frage von Clubbetreibern positiv beantwortet, ob man ständig um neue Mitglieder kämpfen oder besser die bestehenden Kunden langfristig durch eine gut organisierte Betreuung an den Club binden soll.

medo.check lässt sich dabei perfekt in eine bestehende Infrastruktur integrieren. Schnittstellen zu allen gängigen Diagnostik-Geräten, die in den Fitnessclubs bei den Check-Ups verwendet werden und Anbindungen an unterschiedliche Clubverwaltungs-Programme, z.B. zu M.A.C. Centercom durch die Thedex-Schnittstelle oder direkte Schnittstellen zu sys-Team oder MagicLine, schließen den Kreislauf zwischen Verwaltung, Betreuung, Ist-Analyse (Check-Ups) und der Trainingsplanung.

Die Kommunikation darüber findet im digitalen Zeitalter mit dem Kunden verstärkt online statt. Immer mehr Menschen, selbst ältere

Die App zeigt präzise, wie die Übung geht



Über die medo.check-App bietet das Studio seinen Mitgliedern digitale Trainingspläne in didaktisch anschaulichen Bildern mit klaren Symbolen zu präzisen Anleitungen. Das System verfügt über insgesamt 1.900 verschiedene Übungen für alle Trainingsformen, von denen jetzt schon bereits 540 mit einem Video dargestellt werden können.

Mitglieder, nutzen Smartphones und digitale Kanäle. Das ermöglicht eine hohe Reaktionsquote im Dialog zwischen Studio und Mitglied. Und die neue App von medo.check® fördert einen noch stärkeren persönlichen Bezug, in dem Trainer und Mitglied auch außerhalb des Studios einfacher miteinander kommunizieren können. Dazu hat die App eine Chatfunktion.

Termine können einfacher angefragt und ab der nächsten Version dann auch online direkt gebucht werden.

Trainingserfolge lassen sich per App einsehen, und über die Push-Funktion erreichen das Mitglied auch Mitteilungen und Erinnerungen an Trainingstermine oder Aktionen. Das verleiht der digitalen Betreuung einen hohen Aufforderungscharakter.

Auf dem umgekehrten Weg kann das Mitglied dem Trainer direkte Rückmeldungen zu seinem Trainingsplan geben, übermittelt, was als „zu schwer“, „zu leicht“ oder „genau richtig“ empfunden wird. Das verbessert die Trainingssteuerung erheblich und macht die Betreuung noch effektiver.

Selbst der Megatrend „Funktionelles Training“ mit seinen oft doch sehr komplexen Bewegungsausführungen lässt sich durch die medo.check®-software in die digitale Betreuung einbeziehen.

Für dieses Training ist natürlich die Darstellung per Video unverzichtbar. Und zur anschaulichen Vermittlung bleiben Tablet und Smartphone das beste Medium.

Die acht Regeln der Kundenbindung

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

6. Regel: Einführung eines Betreuungskonzepts.

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.

Die Umsetzung einiger der oben genannten Regeln lässt sich mit geeigneter Software vereinfachen. Ebenso kann eine gleichbleibende Qualität bei der Umsetzung eines Betreuungskonzeptes gesichert werden.

medo.check®

Software für Ihr Business
Alfred-Herrhausen Str. 44
58455 Witten

Tel.: +49 (0) 23 02 / 91 52 86

Mail: info@medocheck.de

www.medocheck.com

Eine Software für erfolgreiche Kundenbindung

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 1.900 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.

Problemloser 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 mobeeFit).

Grundsätzlich ist medo.check offen entwickelt, so dass die Daten anderer Systeme aufgenommen und verarbeitet werden können.