

# Keine Angst vor digitaler Betreuung

**Text** Tino Heidötting

Nachdem wir nun fast 18 Monate Corona-Herausforderung hinter uns haben, zeichnet sich in diesem Herbst ein Übergang ab, hinein in eine Situation, in der die durchaus wechselnden Corona-Bedingungen als ein latent vorhandenes Problem wahrgenommen werden. Die Pandemie hat im Bereich der Digitalisierung gradenlose Defizite aufgezeigt und viele Betreiber zum schnellen Handeln gezwungen.



Gerade wer sich im Frühjahr 2020 eines vor allem im Studio aktiven Kundenstamms erfreuen konnte, wurde vom Lockdown und dem folgenden Betrieb mit starken Einschränkungen kalt erwischt. Die wenigsten waren in der Lage, innerhalb von wenigen Tagen auf eine Online-Trainingsbetreuung via Studio-App und Online-Anmeldung für ihre Online-Kursangebote umzustellen.

## **Angst vor Digitalisierung?**

Vielmehr sollte sich die Branche eingestehen, dass vor allem diejenigen besonders betroffen waren, die sich in den Jahren zuvor durchaus darauf verlassen hatten, dass man noch lange ohne ein wirksames Digitalisie-

rungskonzept auskommen würde. Mangelnde Affinität zum Smartphone, Angst vor Datendiebstahl und weitere Faktoren kann man durchaus selbstkritisch als bloße Ausreden sehen, um es einfach bei dem zu belassen, was nicht nur recht und billig, sondern auch bis vor zwei Jahren mit wenig Aufwand dennoch profitabel war. Hauptsache der Kunde kommt weiter ins Studio und lieber Abstand nehmen von allen Lösungen, mit denen der Kunde möglicherweise daheim oder bei attraktivem Sommerwetter gar draußen trainieren würde.

Anders aber bei den wenigen, die ihr Angebot vor allem darauf ausgerich-

tet haben, dem Kunden genau jene Dienstleistung zu erbringen, die er völlig unabhängig vom Trainingsort selbst aufbringen kann: Motivation aufrechterhalten, Ansprechpartner bei Fragen und Problemen sein, professionell betreuen und mit Ansprachen zum richtigen Zeitpunkt dafür sorgen, dass der Kunde den selbst gesetzten Zielen treu bleibt. Auf diese Weise macht man sich unentbehrlich, egal wo der Kunde trainiert und welche Mittel er einsetzt.

## **Das Smartphone des Mitglieds im Mittelpunkt**

Natürlich ist es dabei im Interesse von Kunde, Trainer und Therapeut, dass man regelmäßig direkten Kontakt hat.



*Durch Apps & Co. erweitern sich die Möglichkeiten der Trainer bei der Betreuung der Mitglieder*

Das wird aber nur in seltenen Fällen wirklich bei jedem Training möglich, erwünscht oder überhaupt bezahlbar sein. In den meisten Fällen soll der Kunde eben auch auf sich gestellt nicht nur irgendein, sondern das auf ihn zugeschnittene Trainingsprogramm absolvieren. Spätestens dabei wird die Digitalisierung interessant: Fragen zum Training, Schwierigkeiten bei der Umsetzung – das sollte nicht bis zum nächsten Vis-a-vis-Termin aufgeschoben werden. Das lässt sich vielmehr auch mit einer kurzen Chat-Anfrage an den Betreuer klären – wenn man für entsprechende Strukturen sorgt.

Das naheliegendste Mittel ist das Smartphone des Trainierenden, das inzwischen entgegen aller Unkenrufe auch eine große Verbreitung unter Senioren gefunden hat. Berufstätige kommen ohnehin nicht mehr ohne digitale Erreichbarkeit und somit auch kaum ohne Smartphone aus. Durch die aktuellen Trends erweisen sich die Geräte auch bei allen anderen Gelegenheiten als Anlaufstelle zur Kontaktaufnahme auf jede erdenkliche Weise, also per Text, Audio, Video oder Chats und nicht erst seit Corona auch als Sammelstelle für persönliche Fitness- und Gesundheitsdaten. Allein das zeigt, wie weitgehend sich der Kunde schon auf das Digitalzeitalter eingestellt hat. Fehlt nur noch die Breite der Dienstleister im Fitness- und Therapiebereich.

### **Digitalisierung will gut durchdacht sein**

Natürlich entwickelt man ein digitales Betreuungskonzept nicht von selbst. Ein solches Konzept will auch gut durchdacht sein und häufig gilt hier das Motto „weniger ist mehr“. Es sind häufig nicht die fehlenden Angebote oder noch tollere Geräte, die den Kunden davon abhalten dranzubleiben. Es sind eher der Schweinehund, unrealistische Zielsetzungen und natürlich die Stärke der Gewohnheit des Mitgliedes, wieder in alte Verhaltensmuster zu fallen. Ge-

det, wird weitaus umfassender, eben auch beim Training zu Hause und am Arbeitsplatz, begleitet, unterstützt und motiviert. Allein schon das Bewusstsein, dass die täglichen kleinen Übungsfortschritte auch dem Trainer bzw. Therapeuten übermittelt werden, ist ein erheblicher Motivationsfaktor. Hinzu kommen klare Vereinbarungen, wie der Kunde gezielt an die selbst gesetzten Ziele erinnert wird, wenn diese gefährdet sind. Auch für den Betreuer, gleich ob Trainer oder Therapeut, erweitern sich die Möglichkeiten.

---

Eine App erweist sich somit als verlängerter Arm für Trainer und Therapeuten, ohne sie ersetzen zu wollen

---

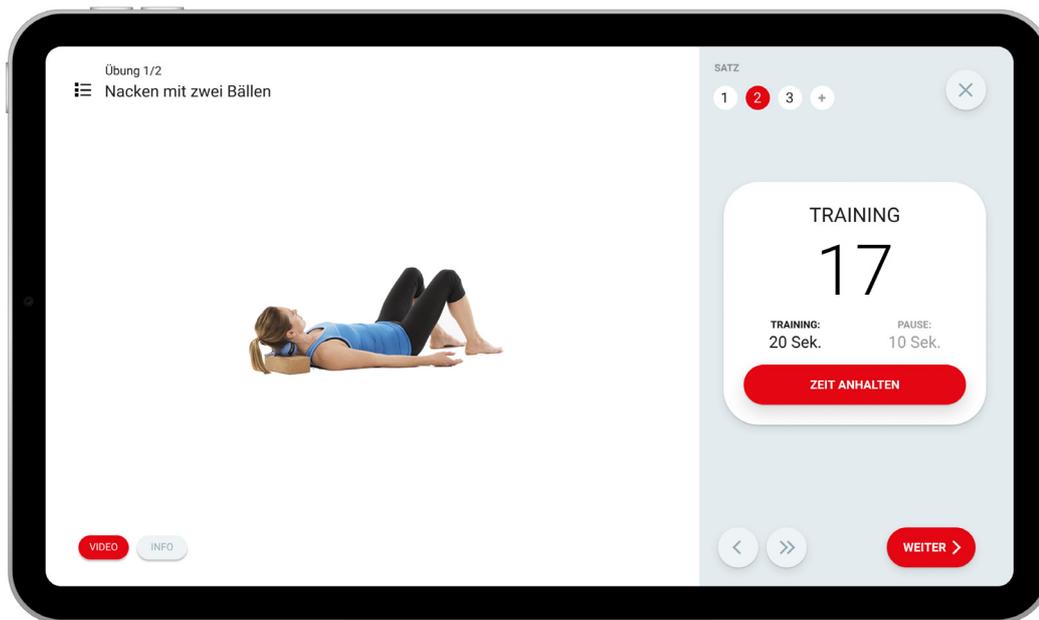
rade daher ist es so wichtig, mit dem Kunden ein gutes Zielgespräch und abschließendes Commitment zu erzielen, um ihn dann einem entsprechendem Betreuungsszenario zuzuweisen. Zum Glück gibt es heute digitale Möglichkeiten, wie z. B. eine Mitglieder-App, als zentrales Kommunikationstool, um den Kunden teilweise vollautomatisiert und dennoch sehr individuell an Angebote und Vereinbarungen zu erinnern.

Dem Kunden sollten die Vorteile einer digitalen Betreuung vor Augen geführt werden: Wer sich dafür entschei-

Neben dem gesparten Zeitaufwand durch automatisierte Ereignisse und eine digital unterstützte Trainings- und Therapieplanung lässt sich auch viel früher bemerken, ob der Kunde womöglich kurz davor steht, das Training aufzugeben.

### **Enger Kontakt dank digitaler Betreuung**

Die Kombination aus der Software und App wie z. B. von medo.check mit der Fitness-Software sowie der medo.coach-3-App ist eine optimale Lösung, um Betreuung, Therapie



Mithilfe digitaler Unterstützung kann das Mitglied überall trainieren – im Fitnessstudio, im Büro oder zuhause. Die Betreuung in Form der App trägt er dabei immer mit sich

und Training zu organisieren. Die im Erstgespräch ermittelten und mit dem Kunden abgestimmten Trigger-Punkte, d. h. regelmäßige Ansprachen, Trainingsplanaktualisierungen und Termine, werden von der Software angekündigt und ihre Einhaltung nachverfolgt. Trainingspläne, aber auch Dokumente wie Check-up-Auswertungen, gehen papierlos direkt an die App. Diese wird für den Kunden zur Ausgangsplattform für das tägliche Training, aber auch für organisatorische Dinge, wie die Terminabstimmung oder die Buchung von Zusatzleistungen. Trainingsfeedbacks werden beim Trainer sofort sichtbar und können bei Bedarf nicht nur kommentiert, sondern auch in Form von Änderungen am Trainingsplan berücksichtigt werden. Dazu kommen Automatismen wie Fitness-News, täglich wechselnde Motivations-Ansprachen und die Weiterleitung erfasster Gesundheitsdaten. Per Chat ist die Hemmschwelle besonders gering, Fragen zur Übung zu stellen. Die betreffende Übung wird aus dem Training heraus gleich an die Chat-Nachricht angehängt.

Für Trainer und Therapeuten ist die digitale Betreuung die Möglichkeit, mit dem Kunden in engem Kontakt zu bleiben, ohne dass Entfernung dabei stört. Der Kunde kann genauso im Studio trainieren, wie auch am Arbeitsplatz

oder zu Hause. Der Betreuer rückt eher näher an den Kunden heran: Hilfestellung, Feedback und auch die zuweilen nötige Erinnerung erreichen den Kunden zeitnah und direkt. Das breit gefächerte Übungsangebot macht es einfach, Trainingspläne immer wieder interessant neu zu gestalten. Spezielle Übungen für den (Homeoffice-) Arbeitsplatz, Training mit dem eigenen Körpergewicht, aber auch hunderte Übungen mit Kleingeräten, die sich überall hin mitnehmen lassen – von Faszienrolle bis Kettlebell – stehen zur Verfügung. Die große Mehrzahl der Übungen wird durch professionelle Videos visualisiert und insbesondere können auch selbst erstellte Übungen mit eigenem Videomaterial hinterlegt werden. Das ersetzt nicht den wichtigen Direktkontakt und das Einstudieren von Übungen im 1:1-Training, bedeutet aber dennoch, dass der Betreuer auch bei neuerlichem Inkrafttreten von Kontaktbeschränkungen nicht den Kopf in den Sand stecken muss. Das durch die App unterstützte Training muss auch nicht aus dem sturen Abarbeiten von Wiederholungszahlen bestehen. Workouts im Zirkel oder Tabata-Stil sowie praktisch beliebige Kombinationen aus Split-Plänen sind ebenfalls möglich.

Eine App erweist sich somit als verlängerter Arm für Trainer wie Therapeuten,

ohne sie ersetzen zu wollen. Stattdessen ist die Kombination aus professioneller Betreuung und Fitness-App ein verlängerter Arm für Trainer und Therapeuten, deren Leistung dadurch ohne Mehraufwand bis in die eigenen vier Wände des Trainierenden reicht. Dann führt auch eine von außen aufgezwungene Kontaktsperre nicht zum Abbruch von Training oder Therapie und das wertvolle Vertrauensverhältnis zum Patienten und Kunden wird weit weniger belastet als durch eine wochenlange Funkstille. Schließlich ist ja selbst das regelmäßige Nachhaken bei ausbleibendem oder unzureichendem Trainingsfeedback letztendlich auch Teil des Kundenauftrags. Das leistet digitale Betreuung heutzutage sogar am anderen Ende der Welt, ohne dass man die Distanz störend wahrnimmt.



**Zum Autor**

Tino Heidötting ist Gesundheits-experte und seit über 20 Jahren Inhaber und Geschäftsführer der Firma medo.check, dem Anbieter für Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleister.