

ERST DAS KONZEPT, DANN DER KI-EINSATZ

Text: Tino Heidötting

Wer keine klare Antwort auf die Frage hat, welche Daten er vom Kunden überhaupt braucht, um seine Dienstleistung umzusetzen, wird auch mit der besten Software nichts gewinnen. Dieser Artikel ist eine Standortbestimmung zur KI-Realität 2026.





Erfolgreiches Studiobusiness braucht eine klare Philosophie, gelebte Prozesse, geführte Mitarbeiter – und eine Führungspersönlichkeit, die das täglich vorlebt. Das begeistert und bindet Mitglieder nachhaltig. Kein Tool der Welt ersetzt das

Es gibt eine Situation, die uns in den vergangenen Jahren immer wieder begegnet: Es wird eine neue Software eingeführt oder eine KI-Insel integriert. Die Werbung war verlockend und überzeugend, die Versprechen groß. Und danach läuft alles, nur irgendwie hat sich nichts oder zumindest nicht wirklich viel verändert. Die Fluktuationsrate ist dieselbe. Die Kommunikation mit den Mitgliedern ist genauso sporadisch wie vorher und ggfs. sind die Mitglieder sogar genervt, nun mit Bots oder Assistenten kommunizieren zu müssen. Das ist kein Einzelfall. Es ist die Realität. Und die Ursache liegt fast nie in der Software.

Ich beobachte seit 25 Jahren, wie immer wieder neue Produkte auf den Markt kommen, die mehr Umsatz bei weniger Arbeit versprechen. Es wäre eine spannende Analyse, wie viele dieser Anbieter heute noch existieren. Und dennoch triggert genau dieses Versprechen Studiobetreiber zuverlässig – warum sonst gibt es immer wieder die Hoffnung, dass Investition X alles zum Selbstläufer macht? Erfolgreiches Studiobusiness funktioniert aber anders. Es braucht eine klare Philosophie, erlebte Prozesse, geführte

Mitarbeiter – und eine Führungspersönlichkeit, die das vorlebt. Das begeistert und bindet Mitglieder nachhaltig. Kein Tool der Welt ersetzt das.

Zuerst die Philosophie und die Prozesse definieren

Die häufigste Fehlannahme in der Digitalisierung von Fitnessstudios ist, dass Software ein Konzept ersetzen kann. Das kann sie nicht. Sie kann ein Konzept abbilden, skalieren, effizienter machen – aber sie kann keines erfinden. Bevor Betreiber eine Software-Demo buchen, müssen sie einige Fragen ehrlich beantworten: Wer ist meine Zielgruppe? Was sind meine Angebote? Wie nehme ich meinen Dienstleis-

meinen Angeboten und was optimal zu ihnen passt? Wie können Mitglieder Angebote buchen? Wer diese grundlegenden Fragen klar beantworten kann, stellt in einem Software-Kaufgespräch ganz andere Fragen. Wer sie nicht beantworten kann, kauft im besten Fall ein falsches Tool, das er nie richtig nutzt, weil es nicht zum Konzept passt!

Wir sammeln mehr Daten – und nutzen sie weniger sinnvoll

Studios erfassen heute mehr Kundendaten als je zuvor – Check-in-Zeiten, Trainingsdaten, Körperwerte, Kommunikationsverhalten u. v. m. Und trotzdem passiert nach der Abo-Unterschrift häufig nicht mehr viel. Der Grund: Daten

KI spart Zeit – wer dafür Personal abbaut, verliert am Ende mehr

tungsauftrag ernst und helfe meinen Mitgliedern, ihre Ziele zu erreichen? Auf welchen Wegen kommuniziere ich und wie erfahren meine Mitglieder von

ohne Kontext sind Lärm. Eine Kurve im Dashboard, die zeigt, dass ein Mitglied drei Wochen nicht mehr da war, ist erst dann wertvoll, wenn dahinter ►

ein Prozess steht, der automatisch eine Reaktion auslöst. Oder was ist der nächste Schritt, nachdem ein Interessent ein Probetraining hatte und sich nicht mehr meldet? Die entscheidende Frage ist nicht: Welche Daten können Clubbetreiber sammeln, sondern: Welche Daten benötigen sie für welche Entscheidung und was tun sie dann konkret damit?

Nicht überall, wo KI draufsteht, steckt sinnvolle KI drin

Der Begriff KI ist 2026 zu einem der stärksten Marketingbegriffe der Softwarebranche geworden. Kaum eine Plattform wirbt nicht damit – und genau deshalb ist Vorsicht geboten. Ich unterscheide zwischen zwei grundlegend verschiedenen Ansätzen:

- **Horizontale KI** ist breit aufgestellt. Sie kann Texte schreiben, allgemeine Fragen beantworten – aber ohne tiefes Verständnis für die spezifischen Anforderungen einer Fitnessseinrichtung. Ein KI-generierter Trainingsplan, der Ziele, gesundheitliche Einschränkungen und Trainingshistorie eines Mitglieds nicht wirklich kennt, ist im besten Fall nutzlos – im schlimmsten Fall gefährlich.
- **Vertikale KI** arbeitet anders: Sie ist tief in den spezifischen Prozess eingebettet, kennt die Datenstrukturen der Branche und unterstützt Entscheidungen, die ein Trainer sonst nach Erfahrung und Zeit treffen würde.

KI als Assistent – nicht als Ersatz für Mitarbeiter. KI-Assistenten können die Mitgliederbetreuung und Kundenkommunikation erheblich verbessern durch Automatismen, Struktur und konsequente Umsetzung und Handlungsaufforderung innerhalb der Betreuung. Was sie nicht können werden: die Betreuungsbeziehung selbst führen. Die handelnde Kraft bleibt der Mensch. Wer glaubt, durch den Einsatz von KI Personalkosten einzusparen und das Studio wird zum Selbstläufer, wird massive Probleme bekommen, z. B. was die Mitgliederzufriedenheit, die Fluktuationsrate und letztlich den Umsatz angeht. Die eingesparte Zeit durch smarte Automatisierung sollte in mehr und bessere Mitgliederbetreuung fließen, nicht in weniger davon.

Worauf es bei der Softwareauswahl wirklich ankommt

Dabei ist eine gute Softwarelösung heute weit mehr als eine Beitragsverwaltung. Sie vernetzt im optimalen Fall unzählige Abläufe und Prozesse – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur langfristigen Mitgliederbindung – und setzt gewonnene Daten zielführend ein. Eigentlich ist es das kleine 1x1 jedes Unternehmers, sich täglich mit Prozessoptimierung zu beschäftigen und diese digital abzubilden. Software ist dabei der Hebel – aber nur, wenn das Fundament steht. Wenn das Konzept steht, kann die Software-Entscheidung fallen. Vier Kriterien entscheiden dabei über Erfolg oder Misserfolg:

- **Erstens:** all-in-one statt Patchwork – Backoffice, Trainingsfläche, Zutrittskontrolle, Terminplanung und Abrechnung müssen an einem Ort zusammenlaufen, damit Daten sinnvoll genutzt werden können.
- **Zweitens:** hohe Anpassungsfähigkeit – eine Software, die sich nicht an den eigenen Workflow anpassen lässt, zwingt den Betreiber, sein Unternehmen an die Software anzupassen statt umgekehrt.
- **Drittens:** offene Schnittstellen – ohne offene API und Anbindungsmöglichkeiten auch über Bridging-Tools wie Zapier an Drittsysteme, ist jede Investition eine Sackgasse.
- **Viertens:** Ein starker Implementierungspartner. Was am häufigsten unterschätzt wird, ist, dass die beste Software an schlechtem Onboarding scheitert. Es braucht einen Partner, der beim Aufbau der Strukturen, der Konfiguration der Prozesse und der Schulung des Teams aktiv dabei ist.

Was echte, branchenspezifische KI leisten kann

Bei medo.check arbeiten wir aktuell an zwei Projekten, die zeigen, wohin sinnvolle vertikale KI führen kann. Das erste ist ein KI-Assistent für die Trainingsplanung: Er unterstützt Trainer dabei, auf Basis von Zielen, Einschränkungen und bisherigen Fortschritten schnell die passenden Übungen zu finden und Training zu steuern – mit erheblicher Zeitersparnis, ohne Qualitätsverlust. Entscheidend: Die finale Entscheidung liegt immer beim Trainer.

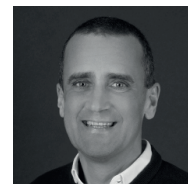
Die KI liefert einen strukturierten Vorschlag, den der Experte prüft und freigibt.

Das zweite ist der Dynamic Fitness Index – kurz erklärt: ein System, das kontinuierlich aus Trainings- und Verhaltensdaten erkennt, wann ein Mitglied auf dem Weg zur Kündigung ist, bevor es selbst davon weiß. Der Index zeigt auf, ohne zu lügen, ob das Mitglied sein Trainingsziel erreichen wird. Sinkende Trainingsfrequenz, wechselnde Zeiten, weniger Kursbuchungen – einzeln wenig aussagekräftig, zusammen ein klares Bild. Das System schlägt dem Trainer konkrete Interventionen vor, mit ausreichend Vorlaufzeit zum Handeln.

Beide Ansätze stehen für dasselbe Prinzip: KI als präzises Werkzeug, das Daten sinnvoll verwertet – kein generischer Assistent, der alles ein bisschen kann und nichts wirklich gut kennt und mehr Schein als Sein ist!

Der mutigste Schritt ist der erste

Software ist kein Konzept. KI ersetzt keinen guten Mitarbeiter auf der Fläche. Und ein Demo-Termin ist kein Ersatz für die ehrliche Auseinandersetzung mit der eigenen Betriebsstrategie. Der erste Schritt kostet kein Geld und braucht keine App: ein leeres Dokument, einige Fragen, einige Stunden konzeptioneller Arbeit. Wer diese Fragen ehrlich beantwortet, trifft in der Softwareauswahl plötzlich sehr klare Entscheidungen, weil das Wissen vorhanden ist, was benötigt wird. Das Konzept kommt zuerst. Immer. Auch eine Feinjustierung sollte regelmäßig stattfinden – mit der Konsequenz, ein nicht passendes System auch auszutauschen! ■



Tino Heidötting ist Inhaber und Geschäftsführer des Softwareunternehmens medo.check und ist über 23 Jahre aktiv in der Entwicklung von Lösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleister.