



Wie gute KI und eine durchdachte Softwareplattform zu mehr Menschlichkeit führen

Von Tino Heidötting, Inhaber und Geschäftsführer medo.check

Es gibt ein großes Missverständnis, das sich hartnäckig hält: Digitalisierung und Menschlichkeit stehen in einem Spannungsverhältnis. Dass mehr Technik automatisch weniger Nähe bedeutet. Dass KI den Trainer ersetzt, statt ihn zu unterstützen.

Ich halte diese These nicht nur für falsch — ich halte sie für gefährlich. Allerdings trifft es zu, wenn der digitale Fortschritt falsch eingesetzt wird. Es sollte Studios aber nicht dazu bringen, sich vor dem Thema zu verschließen, aus Angst die Seele zu verlieren, oder blind zu digitalisieren, ohne zu verstehen, wofür. Beides führt in die Sackgasse.

Die Wahrheit ist: Gute digitale Infrastruktur schafft erst die Voraussetzung dafür, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die richtigen und wichtigen Dinge zur richtigen Zeit tun — zuhören, motivieren, begleiten, beraten. Nicht weil sie nichts Besseres zu tun haben, sondern weil die Software ihnen genau dabei zuarbeitet.

Der Dienstleistungsauftrag wird unterschätzt und häufig nicht erfüllt

Wenn jemand in ein Fitness- oder Gesundheitsstudio kommt, bringt er einen Auftrag mit. Er will abnehmen, schmerzfrei werden, wieder beweglicher sein, Energie zurückgewinnen. Er hat sich etwas vorgenommen — und er vertraut darauf, dass wir ihm dabei helfen. Das ist kein triviales Versprechen. Es ist ein Betreuungsauftrag, den wir täglich neu annehmen müssen.

In der Realität sieht es oft anders aus. Der Trainer weiß von fast keinem Mitglied, was wirklich Sache ist. Ist er z.B. regelmäßig da, wie sind seine Fortschritte, war er vielleicht lange nicht da usw. Die Servicekraft am Check-In weiß nichts über Ziele und etwaige Einschränkungen, kann somit auch keine Werbung für den neuen Kurs machen, der super passen würde.

Das Team weiß nicht, welche Mitglieder gerade still auf dem Weg zur

Kündigung sind — nicht, weil es ihnen egal wäre, sondern weil die Information nicht da ist, wo sie gebraucht wird, zum Zeitpunkt, wo sie gebraucht wird.

Genau hier liegt die eigentliche Aufgabe von Software: nicht Prozesse automatisieren um ihrer selbst willen, sondern sicherstellen, dass die richtigen Menschen zur richtigen Zeit die richtigen Informationen haben — und damit den Dienstleistungsauftrag wirklich erfüllen können.

Daten sammeln ist nicht dasselbe wie Daten nutzen

Unsere Branche erfasst heute mehr Daten als je zuvor. Eingangsuntersuchungen, Trainingsprotokolle, Check-in-Zeiten, Buchungsverhalten, Check-up-Ergebnisse, Kommunikationshistorien u.v.m. Das Paradoxe: Gleichzeitig werden diese Daten seltener sinnvoll genutzt, als noch vor zehn Jahren, als ein erfahrener Trainer schlicht sein Gedächtnis eingesetzt hat.

Das liegt nicht am Willen der Teams. Es liegt an der Architektur der Systeme. Wer Mitgliederverwaltung, Trainingssteuerung, Terminplanung und Kommunikation in verschiedenen Tools betreibt, schafft Datensilos.

Der Trainer sieht das Trainingsprotokoll, aber nicht die Gesprächsnotiz vom Empfang. Die Buchhaltung sieht das Zahlungsverhalten, aber nicht, wann das Mitglied zuletzt trainiert hat. Niemand sieht das Gesamtbild — und damit kann auch niemand wirklich reagieren.

Das ist der Kern des Problems. Und die Lösung ist nicht mehr Daten — sondern verbundene Daten, sichtbar an der richtigen Stelle, im richtigen Moment. Manchmal ist weniger auch mehr!

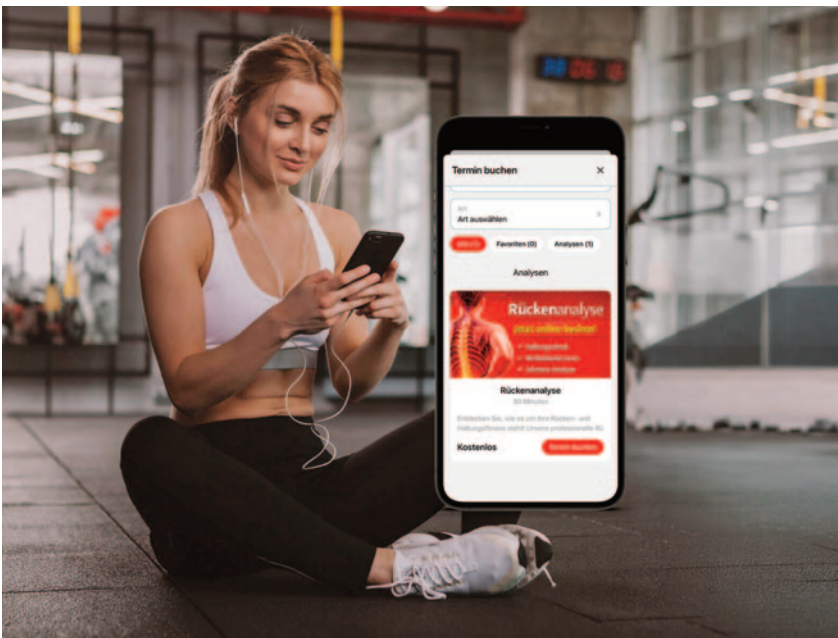
Softwaresteuerung, die „mehr“ Menschlichkeit ermöglicht

Mit medo.core haben wir ein CRM entwickelt, das genau diesen Anspruch erfüllt. Im Dashboard eines Mitglieds sieht der Mitarbeiter auf einen Blick: Um was für einen Kundentyp handelt es sich? Jedem Mitglied können individuelle Kategorien zugewiesen werden. Über die Kategorien wiederum lassen sich per Klick Gruppen bilden, um gezielte Ansprachen auszulösen. Ebenso kann ich z.B. gesammelte Informationen aus dem Eingangsgespräch, wie Vorerkrankungen und Einschränkungen, Trainingsziele, Kursvorlieben zuweisen.

Darüber hinaus sehe ich im Dashboard, ob der Kunde in der Anlage ist, wann er Geburtstag hat, ob er mit der Studio-App verbunden ist, letzte Gesprächsnotizen, offene Aufgaben, Termine und gebuchte Leistungen wie Kontingente und Abos. So verhindern wir einen Datenfriedhof und schaffen ein lebendiges Betreuungsprofil — individuell, kontextsensitiv, handlungsrelevant.

Über das integrierte Aufgabenmanagement kann der Trainer dem Empfangsteam eine Follow-up-Aufgabe zuweisen: Mitglied X beim nächsten Check-in auf das neue Kursprogramm ansprechen. Workflows laufen automatisch: Wenn ein Mitglied seit mehr als zehn Tagen nicht erschienen ist, landet eine Aufgabe beim zuständigen Trainer. Wenn ein Vertrag oder Kontingent ausläuft, startet ein Prozess.

Nicht weil wir den Mitarbeiter ersetzen wollen — sondern damit er sich auf das konzentrieren kann, was er besser kann als jedes System: den Menschen ansprechen. Es wird automatisiert, was sich sinnvoll automatisieren lässt — und das ist nicht die persönliche Ansprache. Wir helfen



mit medo.core allerdings dabei, wann Ansprachen nötig sind und wann der richtige Zeitpunkt ist.

Unser Entwicklungsprojekt Dynamic Fitness Index geht noch einen Schritt weiter. Er analysiert Verhaltensmuster über alle Datenpunkte hinweg und macht sichtbar, bei welchen Mitgliedern die Absprungtendenz steigt – bevor die Kündigung kommt. Das gibt dem Team die Chance, proaktiv zu handeln: nicht mit einem automatischen Bot-Reminder, sondern mit einem echten Gespräch.

KI, die den Trainer stärkt – nicht ersetzt

Was die Branche braucht, ist keine 08/15 horizontale KI, die irgendwie irgendwo Texte generiert oder allgemeine Empfehlungen gibt. Was sie braucht, ist vertikale KI – tief verankert in den spezifischen Daten und Prozessen des Fitness- und Gesundheitsbetriebs. Der KI-Assistent in medo.core arbeitet auf Basis des vollständigen Mitgliederprofils: Check-up-Daten, Trainingshistorie, dokumentierte Einschränkungen, Zielsetzungen. Er unterstützt den Trainer bei der Erstellung individueller Trainingspläne – nicht als Ersatz für Fachkompetenz, sondern als Rückenwind für sie.

Über den Trainersatelliten – die Trainer-App für die Fläche – hat der Mitarbeiter alle relevanten Informationen direkt auf dem Tablet. Das schafft kurze und schnelle Wege zum

Mitglied, auf der Fläche, im Moment des Kontakts.

Menschlichkeit als strategisches Alleinstellungsmerkmal

Wir erleben gerade eine Welle der Automatisierung in der Kundenkommunikation. Chatbots beantworten Anfragen, KI-Assistenten versenden Erinnerungen, automatisierte Systeme übernehmen den Erstkontakt. Das mag für Discounter und personallose Konzepte funktionieren. Für inhabergeführte Studios, die auf langfristige Bindung setzen, ist es eine Falle.

„So hatten wir zum Beispiel bei der Meet the Top Fitness ein älteres Inhaberpärchen bei uns sitzen, die vermutlich jedes Mitglied mit Vornamen und einer persönlichen Geschichte kennen. Die beiden waren der Meinung, sie müssten ganz schnell KI-Bots und Assistenten einführen, weil alle drüber reden. Du sitzt da mit offenem Mund und denkst: Macht das BITTE auf keinen Fall – ihr verliert eure Seele, wenn ihr das ohne Konzept tut. Oder lasst es am besten ganz!“

Gerade wer eine ältere Zielgruppe anspricht – und der Gesundheits-

markt ist ohne diese Zielgruppe nicht vorstellbar – weiß: Vertrauen entsteht durch Menschen, nicht durch Algorithmen. Ein 65-jähriger Kunde, der nach einem Knieschaden wieder trainieren möchte, sucht keine App-Notification. Er sucht eine Trainerin, die seinen Namen kennt, seine Geschichte kennt und ihn versteht.

Die medo.coach App verbindet dabei Trainer und Mitglied auch außerhalb des Studios: mit individuellem Trainingsplan, direktem Chat und Fortschritts-Tracking – als Verlängerung des persönlichen Kontakts, nicht als Ersatz dafür.

Fazit: Software gibt Zeit. Was du damit machst, entscheidet über deinen Erfolg!

Die beste digitale Infrastruktur ist die, die unsichtbar wird. Die beste digitale Infrastruktur läuft nebenher und lässt sich von allen Endgeräten bedienen. Sie sorgt dafür, dass das Team weiß, was es wissen muss – und automatisiert alles, was sich sinnvoll automatisieren lässt. So entsteht Zeit für das, was wirklich zählt: ein gutes Gespräch, ein aufmerksamer Blick, ein ehrliches Feedback.

Studios, die das verstehen, werden in den nächsten Jahren einen entscheidenden Vorteil haben. Nicht weil sie mehr Technologie einsetzen als andere – sondern weil sie Technologie nutzen, um menschlicher zu sein. Ihr wichtigstes Alleinstellungsmerkmal der Zukunft heißt nicht KI. Es heißt Empathie. Und die lässt sich durch starke Software stärken – aber niemals ersetzen.

medo.check®

Health and Fitness
Software Solutions

AUTOR

Tino Heidötting ist Inhaber und Geschäftsführer der Firma medo.check. Das Unternehmen entwickelt seit über 23 Jahren spezialisierte Software für Fitness- und Gesundheitsdienstleister.
www.medocheck.com

