

Menschen kommen zu Menschen

Wie das vernetzte Studio Nähe schafft



5 Tipps auf dem Weg zur Digitalisierung Ihres Studios

- **Neue Potenziale:** Mehr Daten steigern die Betreuungsqualität und damit den Trainingserfolg, da die Betreuung und das Training individuell präzise ausgebildet werden.
- **Neue Chancen:** Machen Sie Ihren Trainer zum Vertrauten, zum Coach Ihrer Kunden.
- **Neue Kunden:** Fokussieren Sie sich auf die inaktiven Mitglieder im Studio – Daten eines CTS helfen Ihnen dabei.
- **Neue Nähe:** Immer an deiner Seite – Gesundheits- und Fitnessbetreuung kann per App auch jenseits der Studiogrenzen weitergehen.
- **Neu vernetzt:** Aus einem Guss – ein Connected Training System bündelt alle Prozesse im Studio auf einer Software-Plattform.

Foto: weedezigr/shutterstock.com



„Digitalisierung“ ist womöglich bald das Unwort 2017. Jeder verwendet es. Fragt man allerdings konkret nach, was es bedeutet, erntet man oft verlegenes Schweigen. Klar ist, dass die Digitalisierung einen Wandel in unserer Gesellschaft, in unserem Alltag und letztlich auch in unserem Fitnessclub hervorruft. Deshalb ist es zunächst erstmal wichtig, die Digitalisierung in der Fitnesswelt richtig einzuordnen. Computergestützte Prozesse im Studio sind nicht neu – das Datenmanagement für Termin- und Trainingsplanung regelt die Software. Neu ist allerdings eine umfassende Vernetzung von Hardware und Software. Deshalb heißt die Frage nicht, ob man digitalisiert oder nicht, sondern vielmehr, wie viel man digitalisieren sollte. Wie das in der Praxis bestmöglich umgesetzt werden kann, zeigt das **„iQ – Fitness im Quartier“ in Renchen.**

Digitalisierung ist ein Mittel zum Zweck: Der Wert, der am Ende für das Mitglied erzielt wird, und wie das Unternehmen davon profitiert, sollte die Grundlage der Überlegung bilden. Maßgeblich ist die Verbindung möglichst aller Trainingsbereiche und Betreuungsprozesse mit einer Software, die im Bestfall unterschiedliche Systeme in einem einzigen System zusammenführt, kurz: ein sogenanntes Connected Training System (CTS).

Daten liefern Trainingslust statt Trainingsfrust

Für viele Studios ist es heute bereits geliebte Praxis, betreuungsrelevante Informationen durch die Unterstützung einer Software zu erfassen: Wie wird trainiert, wie häufig und wie lange, wie viel Gewicht wird an den einzelnen Geräten verwendet, wann muss der Trainingsplan gewechselt werden? Zusätzlich können Vitalwerte wie Trainingspuls, Körperfett und EKG zur Trainingsplanerstellung hinzugezogen werden.

Der Nachteil dieser Einzelerfassung diverser Trainingsinformationen in unterschiedlicher Software war bisher die fehlende Zusammenführung zu einem Gesamtbild. Häufig hatten die Trainer auf der Trainingsfläche die Informationen des Trainings am Trainerterminal, die Infos der Körperfettwaage im Checkraum 1 und die Ergebnisse der EKG-Messung im Checkraum 2. Diese Verteilung der Informationen an verschiedenen Stellen im Studio ist für den Trainer nicht nur ineffizient, sondern hindert ihn sogar an einer optimalen Mitgliederbetreuung. Die Folge: Die Dauer des Termins verlängert sich, gleichzeitig hat der Trainer weniger Zeit für die wirklich wichtige Flächenbetreuung der Trainierenden und es kostet das

Unternehmen mehr Geld. An genau diesem Szenario setzt das Connected Training System an, um unsere Ressourcen Mensch, Zeit und Geld so wirkungsvoll wie möglich einzusetzen. Dabei ist nicht jede Software gleich leistungsfähig. Entscheidend ist die saubere, übersichtliche Aufbereitung der großen Datenmengen, dass Daten nicht nur angezeigt, sondern auch ausgewertet und vor allem automatisierte Handlungsempfehlungen für den Trainer aufgezeigt werden. Die gesammelten digitalen Daten sollen Trainer und Trainierende befähigen, bessere Entscheidungen zu treffen.

Schluss mit dem „Fluktuations-Teufelskreis“

Montagabend 18.30 Uhr, das Studio ist sehr gut besucht, alle Trainer sind in Einzelterminen und mit Probetrainings beschäftigt. Jetzt stellen Sie sich vor, Sie hätten ein zentral vernetztes System, das die Trainer stärker aus den Einzelterminen rauszieht und ihnen die Möglichkeit gibt, in eine alle Mitglieder durchdringende Flächenbetreuung überzugehen. Eine Datenanalyse, die alle wechselnden Rahmenbedingungen des Trainings wie Wiederholungen, Gewicht, Belastungszeit, Trainingslevel, Trainingsplanstufe, Trainingsgeräte etc. entsprechend der Zielsetzung des Mitglieds auswertet und dem Trainer als Betreuungsunterstützung zur Seite stellt. Es wäre dadurch möglich, an einem Abend alle Mitglieder auf der Fläche durch freie Trainer mit jeweils einer nützlichen, individuell auf das Mitglied abgestimmten Betreuungsbotschaft anzusprechen. Würden sich dadurch die Mitglieder nicht besser betreut fühlen?

Je besser die gesammelten Trainingsinformationen aufbereitet sind, desto persönlicher wird die Traineransprache



BEREIT FÜR DEN NÄCHSTEN IMPULS?



Polar integriert das Top-Thema Wearables in deine Studiowelt

Ob Training auf der Fläche, im Kursbereich oder Aktivität außerhalb des Studios – das Polar Trainingssystem bietet die perfekte Betreuungs- und Kommunikationsplattform. Digitale Top-Betreuung durch Wearables, intelligente App-Lösungen und dem Polar Webservice. Erlebe eine ganz neue Dimension der Kundenbindung im Studio. Das Polar Studiokonzept wird von Prof. Dr. Ingo Froböse empfohlen.

Mehr auf polar.com/de oder cardioexperte.de

zum Mitglied sein und desto geringer ist die Kündigungswahrscheinlichkeit des Mitglieds. Durch ein Connected Training System können sowohl der Betreiber als auch der Trainer und das Mitglied bessere Entscheidungen treffen und alle werden gemeinsam erfolgreicher. Software macht Ihre Anlage nicht automatisch zur besten Anlage der Branche, aber anhand der gesammelten Informationen können Sie das Beste aus Ihren aktuell bestehenden Rahmenbedingungen herausholen und die für die vorherrschende Betreuungsphilosophie passenden Entscheidungen treffen (siehe Abbildung 1).

Das Potenzial liegt nicht nur auf der Trainingsfläche

Schaut man sich die aktiven Mitglieder in der eigenen Trainingsanlage einmal

genauer an, stellt man häufig fest, dass nicht selten immer wieder dieselben Mitglieder angesprochen werden: die fleißig Trainierenden, die als Bestandskunden bereits sicher sind. Hinsichtlich der Mitgliederaktivierung ist das jedoch nur die Spitze des Eisbergs. Ein weiteres Potenzial eines Connected Training Systems liegt in der Möglichkeit, über die Studiogrenzen hinaus die inaktiven Mitglieder zu erreichen. Schauen wir uns das Ganze am Beispiel des Eisbergmodells an (siehe Abbildung 2).

Wenn wir uns nur auf die Software konzentrieren, die auf der Trainingsfläche wirksam ist, dann wird uns ein großes Potenzial zur Kosten- und Fluktuationssenkung sowie zur Sicherung von Bestandskunden verborgen bleiben. Deshalb sollte eine CTS-fähige Software

vor allem auch über eine Suchfunktion verfügen, in der man sogenannte Filter nach länger abwesenden Mitgliedern setzen kann, um anstatt reaktiv zu sein, proaktiv zu werden.

Persönlicher Kontakt bleibt das A und O

Fitnessstudios verkaufen in erster Linie eine Dienstleistung. Unsere große Stärke dabei ist die direkte Kundennähe auf der Trainingsfläche. Denn das Gefühl, im Studio der Wahl gut aufgehoben zu sein, wird nicht durch die Software erzeugt, sondern von den Trainern, die dort arbeiten. Der qualifizierte Trainer sollte bei der Umsetzung eines CTS die Hauptrolle spielen und die Kerndienstleistung des Fitnessstudios sein. Die einfache Formel gilt früher wie heute: Trainer + Bindung = Erfolg. Die CTS-fähige Software dient innerhalb des qualitativ hochwertigen Betreuungsprozesses als wertvolle Unterstützung, um Routineaufgaben wie die Auswertung von Trainingsergebnissen und des aktuellen Trainingsprogrammes sowie die Dokumentation der Trainingspläne etc. auszuführen. Dadurch kann sich der Trainer intensiv um das Kerngeschäft, also die Trainingsplanung, die Trainingssteuerung und die Erfolgskontrolle so vieler Mitglieder wie möglich, kümmern. Denn das ist es, was einen erfolgreichen Trainer ausmacht und was er sich unter seinem „Handwerk“ vorstellt.

Menschen werden immer zu Menschen kommen. Deshalb bin ich der Ansicht, dass die Digitalisierung durch ein Connected Training System als rechte Hand des Trainers eingesetzt werden sollte, um ihn besser zu befähigen, seine knappe Ressource, die Betreuungszeit, sinnvoller und für die wirklich wichtigen Dinge – für den Trainingserfolg des Mitglieds – an der richtigen Stelle einzubringen. Denn das ist es, was den Betreiber, den Trainer und das Mitglied erfolgreich macht.

Stefan Petri

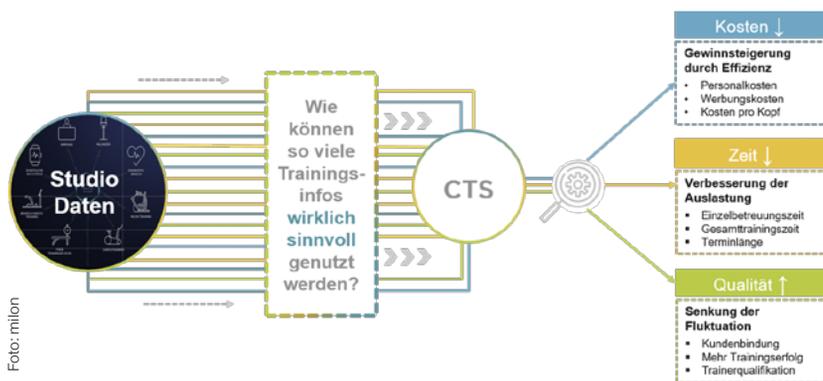


Abbildung 1.: Nur wer seinen Datenverlust versteht, kann wahre Schätze heben, die zur Effizienzverbesserung beitragen

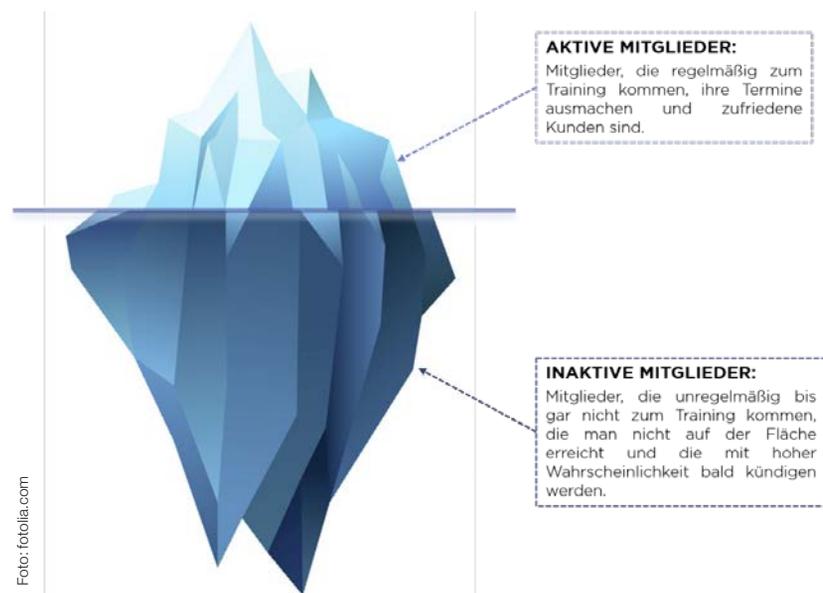


Abbildung 2: Die Abbildung verdeutlicht, dass in den inaktiven Clubmitgliedern großes Potenzial steckt



Stefan Petri verfügt über fünf Jahre Erfahrung als Trainer, Studioleiter und Konzeptberater in der Rückgrat Freiburg GmbH. Er hat ein Studium der Dipl.-Sportwissenschaften abgeschlossen. Zudem ist er Master of Science in Unternehmensführung und Inhaber der Fitnesstrainer A-Lizenz.