

Digitalisierung nutzen

In einem Fitnessstudio kann eine Digitalisierung in verschiedenen Bereichen vieles erleichtern. Neue Möglichkeiten der Organisation und Koordination werden geschaffen und Trainer miteinander vernetzt. Das erleichtert den Arbeitsalltag und wirkt sich letztendlich auf die Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit aus.

Technologie ändert Gesundheitsverständnis

Die Technologie hält im Alltag immer mehr Einzug. Durch Smartphones, Apps und Cloudlösungen sind Informationen überall verfügbar. Das beeinflusst und erleichtert die Kommunikation zwischen Trainer und Kunde, sowie unter den Arbeitskollegen. Es ergeben sich neue Möglichkeiten in der Art von Dienstleistung und Service. Informationen, Fachwissen und spezifische Inhalte werden in kurzer Zeit einer sehr großen Zielgruppe zugänglich gemacht und eine neue Art der Zusammenarbeit entsteht.

Kunden fordern digitale Inhalte

Das bedeutet für Fitnessstudios, dass sie es mehr und mehr mit Kunden zu tun haben, die sich online informiert haben. Daraus resultieren andere Rückfragen als früher. Art der Betreuung oder Kundenwünsche verändern sich.

Vor allem jüngere Patienten sind es gewohnt, Inhalte und Dienstleistungen in digitaler Form entgegenzunehmen. Trainings- und Therapieprogramme videounterstützt auf dem Smartphone sind willkommene Leistungen, und entsprechen den Erwartungen dieser Zielgruppe. Die Kunden fühlen sich durch diese Art der Kommunikation gut aufgehoben und empfinden die Einrichtung als Kooperationspartner auf Augenhöhe. Gewisse Dienstleistungen bringen auch ein gewisses Alleinstellungsmerkmal mit sich. Begleitende Informationen für die Ernährung oder Übungstipps für zu Hause können wichtige Aspekte werden, die zu einer Weiterempfehlung eines Studios im Freundeskreis anregt.

Da die Digitalisierung nicht alle Bereiche eines Studios umfassen muss, stoßen Sie älteren Kunden auch nicht vor

Abb. 1: Plakat mit acht Übungen, die mit dem Smartphone abgerufen werden können.

den Kopf. Ihnen kann das Trainingsprogramm, wie gewohnt in analog aufbereiteter, ausgerückter Form angeboten werden. Durch digitale Angebote erweitern Sie also ihre Kommunikationskanäle und erschließen dadurch neue Zielgruppen.

Digitale Übungsprogramme

Der Trainingsplan kann online erstellt und per App direkt an den Kunden übermittelt werden. Dieser kann damit alle Übungen als Video einsehen, kann seine Leistungen protokollieren und an den Trainer zurückmelden oder Fragen stellen. So können Unklarheiten bei der nächsten Einheit in der Praxis gezielt beantwortet werden. Zudem kann der Trainer aufgrund der Trainingsprotokolle optimale Anpassungen im Trainingsplan vornehmen.

In Stoßzeiten können digitale Übungsreihen eine Entlastung sein. Kunden scannen einen QR-Code und erhalten eine Anleitung direkt auf das Smartphone. Der QR-Code kann an den Geräten für einzelne Übungen oder auch auf einem Plakat mit Übungsreihen bzw. kompletten Trainingsplänen angebracht sein (Abb 1).

Monitoring

Inzwischen gibt es Geräte und Apps, die über Kontrollfunktionen verfügen. Bewegungen und Wiederholungen werden aufgezeichnet und protokolliert. Der Trainer erhält dadurch einen Überblick, kann Resultate auswerten und Fortschritte erkennen. Auch Fehlbelastungen oder falsche Ausführungen der Übungen werden so offensichtlich. Angenommen, der Kunde übt regelmäßig, jedoch sind im Training keine Fortschritte erkennbar: Ein Blick auf das Auswertungsprotokoll gibt dann Aufschluss. Beispielsweise könnte sich daraus ergeben, dass die Übung zwar regelmäßig aber nicht korrekt durchgeführt wurde. Das Training läuft also ins Leere. Im Gespräch kann dann gezielt auf diese Aspekte eingegangen und das Training angepasst werden. Ohne Aufzeichnungsprotokoll würde das Herausarbeiten der Problematik wesentlich länger dauern.

Funksender wie etwa über Bluetooth, können dieselben Aufgaben übernehmen. Der Vorteil ist, der Funksender kann per Knopfdruck mit neuem Inhalt bespielt werden. Das Prinzip „Trainingsplan des Monats“ lässt sich so super leicht umsetzen, bedeutet wenig Arbeit und sorgt für stetig neuen Content für die Kunden. Die Trainingspläne können nach saisonalen Mottos erstellt werden und lassen sich mit Social Media Posts verknüpfen.

Digitales Marketing

QR-Codes können auch zu Werbezwecken eingesetzt werden. Sie können beispielsweise auf Merchandiseartikel angebracht werden. Die Codes benötigen wenig Platz, deshalb können Logo, besondere Angebote und ähnliches großzügig daneben platziert werden. Beim Einscannen mit dem Smartphone ist dann beispielsweise ein Promotionvideo des Studios abrufbar.

Planungstools

Dienstpläne und Zeitslots können mit Softwarelösungen online und in Echtzeit erstellt werden.

Aus Kundensicht

Kunden haben einen Zugang zu einem Terminplanungstool. Hier sehen sie dann Terminmöglichkeiten, können ggf. sogar den Wunschtrainer angeben. Terminerinnerungen, -absagen oder auch Verschiebungen können so digital, völlig transparent und ohne Manpower mit sehr hoher Zuverlässigkeit organisiert werden.

Aus Personalsicht

Bei der Erstellung von Dienstplänen (Abb. 2) kann beispielsweise das Personal nach Wunsch eingetragen werden. Jeder Mitarbeiter hat einen Zugang und kann so den aktualisierten Dienstplan jederzeit einsehen. Sollte es an einem Tag nicht passen oder der Mitarbeiter fällt aus, kann der Zeitslot wieder freigegeben werden. Je nach persönlicher Präferenz vergibt die Führungskraft den Slot an eine andere Person oder der Zeitslot wird zur freien Verfügung gestellt. Mitarbeiter können sich dann selbstständig einplanen.

Zugangslösungen

In einem großen oder recht verwinkelten Studio geht schnell mal der Überblick verloren. Ist das Personal kurz abgelenkt, kann jegliche Person die Räumlichkeiten betreten. Mit einer

Abb. 2 Bei dieser elektronischen Dienstplanlösung sind Kurs und Trainer sichtbar. Ein Ampelsystem zeigt an, ob alles nach Plan läuft (grün) oder ob es Probleme gibt (rot), z. B. hat Aphrodite Überstunden aufgebaut.



Kalender

Fitnesscenter

	Mo, 20.05.	Di, 21.05.	Mi, 22.05.	Do, 23.05.	Fr, 24.05.
CrossFit	1800 - 1930 CrossFit 1 von 1 Ares	1300 - 1500 CrossFit 1 von 1 Ares	700 - 800 CrossFit 1 von 1 Ares	1000 - 1100 CrossFit 1 von 1 Ares	700 - 800 CrossFit 1 von 1 Ares
	1500 - 1300 CrossFit 1 von 1 Ares	1200 - 1300 CrossFit 1 von 1 Ares	1200 - 1300 CrossFit 1 von 1 Ares	1700 - 1800 CrossFit 1 von 1 Ares	1300 - 1500 CrossFit 1 von 1 Ares
	1700 - 1800 CrossFit 1 von 1 Ares	1700 - 1800 CrossFit 1 von 1 Ares	1700 - 1800 CrossFit 1 von 1 Ares	1000 - 1100 CrossFit 1 von 1 Ares	1700 - 1800 CrossFit 1 von 1 Ares
	2100 - 2200 CrossFit 1 von 1 Ares	2100 - 2200 CrossFit 1 von 1 Ares	1800 - 1900 CrossFit 1 von 1 Ares	2100 - 2200 CrossFit 1 von 1 Ares	1800 - 1900 CrossFit 1 von 1 Ares
Gymnastics	1900 - 2000 Gymnastics 1 von 1 Aphrodite		1700 - 1800 Gymnastics 1 von 1 Aphrodite		

Mitarbeiter	20.05.	21.05.	22.05.	23.05.	24.05.
Aphrodite	20:20h				
Apollo	22:40h				
Ares	27:00h				
Atlas	8:5/40h				
Herakles	7:2/40h				
Odysseus	20:40h				
Poseidon	30:40h				
Selene	7:3/40h				
Zeus	1:40h				