

Lanista Trainingssoftware

Optimale Kundenbetreuung



Lanista ist die erste ganzheitliche Trainingssoftware, die es ermöglicht, dass Fitnessstudios, Physiotherapeuten, Personal Trainer und Coaches über eine Trainings-App mit ihren Kunden in kontinuierlichem Kontakt stehen können. Sie besteht aus drei Modulen, die miteinander vernetzt sind: Studio-Betreiber verwalten und kontrollieren mit dem Control Center am PC die Einstellungen und Statistiken sowie die Betreuungsautomatismen für die Mitglieder - quasi alles in einem Blick. Über eine Smartphone-Trainings-App bleiben Sportler auch außerhalb des Studios mit ihren Trainern immer in Verbindung, können ihr Training protokollieren, auf die Übungsvideos zugreifen, welche auch über QR-Codes an den Fitnessgeräten auf der Trainingsfläche abrufbar sind.

Software-Innovation

Auf der FIBO 2018 stellte Lanista seine neueste Entwicklung vor. Ein

Software-Tool, das die lückenlose Interaktion zwischen Trainer und Kunden gewährleistet. Ausschlaggebend für eine lange Studiomitgliedschaft ist der regelmäßige Kundenkontakt. Kurz gesagt: Es muss sich proaktiv um die Mitglieder gekümmert werden!

Optimale Betreuung

Und exakt für diesen Aspekt hat Lanista nun noch ein weiteres Feature entwickelt. Alle eingetragenen Mitglieder, die noch nie einen Trainingsplan hatten oder aktuell nur einen sehr veralteten, werden dem eingeloggtten Trainer auf einer Liste angezeigt. Dieser soll daraufhin die einzelnen Kunden ansprechen und bei der Kontaktaufnahme seinen Service anbieten. Ziel ist es, die Kunden professionell, problemlos und lückenlos zu betreuen. Durch die vorgegebene Reihenfolge der Ansprechliste ist ausgeschlossen, dass der Trainer nur ihm schon

bekannte oder beliebte Mitglieder anspricht. Mithilfe dieses Tools wird man jedem Mitglied gleichermaßen gerecht. Um dem Trainer die Arbeit zu erleichtern, sind sowohl Fragen als auch Antworten klar und deutlich vorformuliert. Er wird also durch das Gespräch geführt, wodurch eher schüchterne oder weniger gut ausgebildete Trainer mit geringer Erfahrung unterstützt und etwaige kommunikative Schwächen kompensiert werden.

Statistiken zur Auswertung

Die Zusammenfassung aller Statistiken zu Trainingsplänen, Messungen und Testungen ergeben für den Studiobetreiber einen optimalen Überblick über seine Mitarbeiter und die Qualität der Betreuung auf der Fläche. Hier wird beispielsweise angezeigt, welcher Trainer wie viele Mitglieder angesprochen und einen Termin für einen Trainingsplan vorgeschlagen hat. Ebenso wird aufgeführt, wie viele Kunden der jeweilige Trainer versäumt hat anzu-

sprechen und aus welchem Grund.

Die Anzahl der „unbetreuten Kunden“ wird mit Lanista immens gesenkt und die vorhandenen Serviceleistungen werden flächendeckend angeboten.

Die Erwartungen der Kunden hinsichtlich der Betreuung sind hoch, ungeachtet, ob das Training im Discounter- oder im Premium-Bereich stattfindet. Es geht um eine zuverlässige Kundenpflege, die jedes Mitglied beanspruchen darf. Letztendlich gilt die einfache Formel: Trainer + Bindung = Erfolg!

Und wer steckt dahinter? Die MP Sports Coaching & Consulting GmbH wurde 2012 gegründet. Unter der Führung des Sportwissenschaftlers Immanuel Schmötzler und des Informatikers Rafael Diaz entwickelt das Unternehmen seitler IT-Lösungen im Sport und Gesundheitsbereich.

www.lanista-training.com



Digitale Kundenbetreuung.