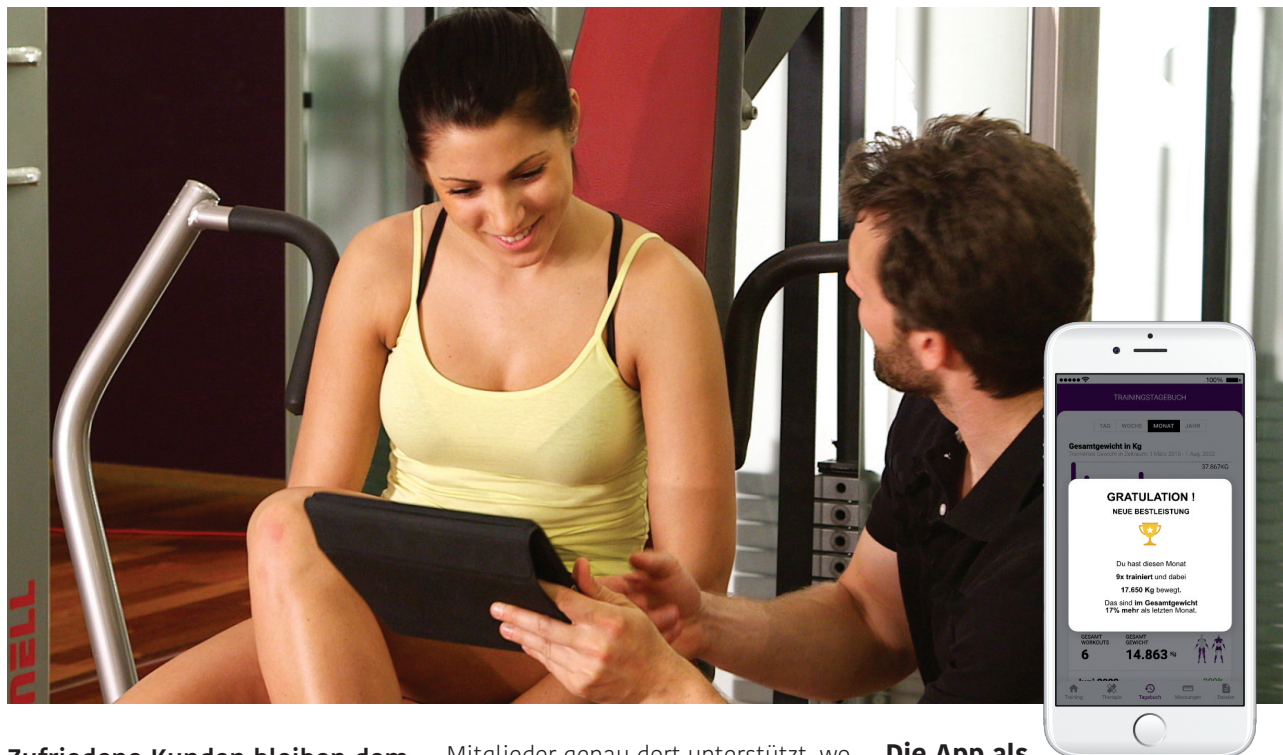


Kundenzufriedenheit: Wenn Software die Dienstleistung mit übernimmt



Zufriedene Kunden bleiben dem Studio treu. Je höher die Kundenbindung, desto niedriger die Fluktuation. Diese Erkenntnisse sind nicht neu, aber in Krisenzeiten besonders wichtig. Lanista setzt bei seiner Software gezielt auf neue Tools, die drohende Kündigungen verhindern sollen.

Warum kündigen Mitglieder ihren Vertrag im Fitnessstudio? Häufig genannte Gründe sind Langeweile und fehlende Motivation, ausbleibende Fortschritte, zu wenig persönliche Bindung ans Studio oder auch mangelnde Ansprache.

Digitale Unterstützung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten diesen Gründen mit einer geplanten und gut umgesetzten Kundenbetreuung entgegenzuwirken. Einfach implementierbar ist eine smarte Software-Lösung oder App, welche die

Mitglieder genau dort unterstützt, wo die Gründe für eine Kündigung entstehen, wie beispielsweise bei fehlendem Kundenkontakt oder ausbleibendem Trainingsfortschritt. Zugleich unterstützt die Software die Trainer durch konkrete Hinweise, bei welchen Mitgliedern aktuell Handlungsbedarf besteht.

Neue Features für eine bessere User-Experience

Lanista hat gezielt neue Features für eine deutlich bessere und motivierende User-Experience entwickelt.

Die Kunden-App bietet ein übersichtliches Tagebuch mit allen Trainingseinheiten. Die Visualisierung aller Trainingsinhalte und -entwicklungen motivieren den Trainierenden zu weiteren Verbesserungen. Für neue Bestleistungen und Regelmäßigkeit wird er gelobt. Im Sinne eines effektiven Trainings erfolgt eine Info, wenn sich sein Trainingsplan dem Ende nähert, mit der Option einen Trainer-Termin für ein Update zu vereinbaren.

Die App als Dienstleistungs-Assistent

Demnächst informiert die Kunden-App auch über die anstehenden Trainingsinhalte des Tages ebenso wie über geplante Ruhetage und dient damit als automatisierter Dienstleistungs-Assistent für den Trainierenden.

Auch in der Trainer-Software gibt es Optionen zur Kundenbindung. Über ein Pop-Up sieht der Trainer eine Liste mit anwesenden Kunden, die entweder gar keinen Trainingsplan oder einen veralteten Plan haben. Diese kann er dann gezielt ansprechen, durch neue Trainingsinhalte die Bindung stärken und die Motivation steigern.

www.lanista-trainingq.com

