



# Aidoo-Mitgliedermanagement

## Mehr Zeit für das Wesentliche

Eine gute Betreuung im Fitnessstudio ist ein wichtiges Instrument im Wettbewerb mit Discountern und Vereins-Fitnesscentern. Vor allem im wachsenden zweiten Gesundheitsmarkt fordern Fitnessstrebende eine adäquate Betreuung zunehmend ein. Eine optimale Trainingsbetreuung ist vor allem dann realisierbar, wenn man das Mitgliedermanagement getrost anderen überlassen kann. Mit dem Aidoo-Mitgliedermanagement können sich Unternehmer und Mitarbeiter voll und ganz auf ihre Mitglieder konzentrieren. F&G erklärt, warum und welche Aufgaben inbegriffen sind.

Die Mitgliederverwaltung im Fitnessstudio beansprucht tagtäglich sicherlich mehr Arbeitszeit und Energie, als viele Studioinhaber anfangs vielleicht dachten. Zum Glück gibt es immer mehr und immer besseres Branchensoftware, die einem die tägliche Arbeit enorm erleichtert.

Ein solcher Traditionsanbieter von cleverer und zuverlässiger Studioverwaltungs-Software ist Aidoo (siehe dazu auch F&G-Insider-Interview in der F&G-Ausgabe 5, S. 62 ff und den Unternehmensreport in F&G 6/2015, S. 48/49). Der Software-Spezialist aus Dorsten ist auf die Fitnessbranche spezialisiert und kennt deren Bedürfnisse aus seiner 30-jährigen Firmengeschichte.

Acht Mitarbeiter arbeiten in der Zentrale in Dorsten im Aidoo Mitgliedermanagement und betreuen aktuell knapp dreißig Anlagen. Die Anlagengrößen variieren zwischen einigen hundert und mehreren tausend Mitgliedern.

### Das Aidoo-Mitgliedermanagement

Heute bietet Aidoo einen Rundum-Service für Fitnessanlagen, zu dem selbstverständlich auch das Aidoo-Mitgliedermanagement zählt. Mithilfe dieses Tools können sich Unternehmer und Mitarbeiter noch intensiver auf ihre Trainer-Arbeit vor Ort konzentrieren. Um die bürokratische Betreuung hin-

gegen kümmert sich komplett die qualifizierte Aidoo-Zentrale. In der Aidoo-Mitgliederzentrale inbegriffen sind:

- die Kunden- und Abo-Verwaltung,
- der Lasteinzug und das Beitragsmanagement
- Das Vertragsruhezzeit- und Kündigungsmanagement
- Die Verwaltung von Mahnungen und offenen Posten.

Der Studiobetreiber kann sich beispielsweise entspannt darauf verlassen, dass das Mahnwesen professionell und zeitnah umgesetzt wird. Unternehmer und ihre Mitarbeiter werden so befreit vom Diktat der Lastschrifttermine. Damit wird die Liquidität sichergestellt und Studioinhaber

können Ressourcen und Geld sparen – und beides an anderer Stelle effektiv einsetzen.

### Qualität und Selbstverständnis

Hohe Qualität und Zuverlässigkeit gehören zum Selbstverständnis der Firma Aidoo. Der entscheidende Faktor darüber hinaus ist aber sicherlich das Vertrauen: Die Firma Aidoo garantiert den vertrauensvollen tagtäglichen Umgang mit Ihren Kunden und deren Daten in Ihrem Namen.

Zudem bietet Aidoo eine Servicehotline und nimmt die Anrufe von Mitgliedern entgegen. Die Servicehotline bietet auch einen Rückrufservice für Mitglieder und fungiert als Ansprechpartner für Studiomitarbeiter bei Vertragsfragen. Aidoo rechnet pauschal pro Mitglied ab. So liegt es an Aidoo, die Mitarbeiter entsprechend zu schulen, zu führen und zu leiten.

Die Unternehmen, die das Mitgliedermanagement nutzen, sind sehr glücklich über die neu gewonnenen Freiheiten. Erstmals in ihrer langjährigen Zeit als Unternehmer können Sie Ihren Urlaub wieder frei planen und müssen nicht darauf achten, wann die Einzüge fällig sind. Auch die Themen Krankheit und Ausscheiden der Mitarbeiter aus der Verwaltung sind kein Problem mehr. Dies schafft Sicherheit und Verlässlichkeit. Bei einigen Unternehmen konnten die frei werdenden Räumlichkeiten für Zusatzangebote genutzt werden. Für die Unternehmen ist dies eine echte Win-Win Situation.

### Optionale Zusatzangebote

Studios haben über das klassische Mitgliedermanagement hinaus die Möglichkeit, verschiedene Kundendienste optional dazu zu buchen. Zu den Optionen gehört z.B. die Durchführung von Mailingaktionen inklusive Adresslistenstellung, Serienbriefen, Kuvertierung und Versand sowie die Bearbeitung von Rückläufern. Ebenfalls dazu gebucht werden kann die Kündigungsrückgewinnung mit professioneller



Kontaktaufnahme, Kündigungsergründung, ggf. Reaktivierung und statistischer Auswertung. Bei der Mitgliederbefragung erfolgt die Erstellung qualifizierter Fragebögen, die Kontaktierung per Telefon oder E-Mail sowie die Auswertung. Auch das Beschwerdemanagement oder der Statistiks-service kann auf Wunsch von Aidoo durchgeführt werden. Zu den buchbaren erweiterten Telefondiensten zählen Begrüßungs-, Service- und Aktivierungscalls sowie die Leadgenerierung und Leadterminierung.

### Kundenstimmen

Erhalten Sie im Folgenden einen Eindruck, wie Kunden das Mitgliederbetreuungsmanagement von Aidoo einordnen und bewerten.

„Wir, der Fitness-Park Balance, arbeiten schon mehrere Jahre mit der Aidoo Software. Im vergangenen Jahr hat unser Studioleiter, der für die Verwaltung zuständig war, von jetzt auf gleich gekündigt. Wir mussten entsprechend reagieren, weil keiner von uns wusste, wie man Buchungen, Stilllegungen, Kündigungen, Anwaltsangelegenheiten und Einzüge bearbeitet. Deshalb waren wir sehr froh, dass Aidoo das Mitgliedermanagement anbietet. Innerhalb einer Woche hat Aidoo alles organi-

siert und unsere Mitgliederverwaltung übernommen. Wir haben es nicht bereut und sind froh, dass wir uns darum nicht mehr kümmern müssen. Egal zu welcher Zeit man anruft, Aidoo kümmert sich sofort um das Anliegen und bearbeitet es. Wir können nur jedem die Software und den Service von Aidoo empfehlen.“

#### Frank Brenner, Fitness-Park Balance Aglasterhausen

„Als Unternehmer ist es uns wichtig, zuverlässig, pünktlich und genau die Mitgliederverwaltung zu führen und dies unabhängig von Urlaub oder Krankheit. Deshalb haben wir uns entschieden, seit September mit der Aidoo-Mitgliederverwaltung zusammen zu arbeiten. Dadurch haben wir selbst wieder mehr Zeit am und mit unseren Kunden zu arbeiten. Denn ein enger Kontakt zu unseren Kunden ist uns auch als Inhaber sehr wichtig. Die Übernahme der Verwaltungsaufgaben durch Aidoo klappte reibungslos und einfacher wie erwartet. Unsere Mitglieder gewöhnten sich sehr schnell an den neuen Service und nutzen diesen intensiv. Die freundliche, hilfsbereite und kompetente Art der Aidoo-Mitarbeiter trägt wesentlich dazu bei. Wenn Fragen von unserer Seite bestehen, ist jederzeit für uns ein Mitarbeiter der Aidoo-Mitgliederverwaltung erreichbar, so dass eine enge und hervorragende Zusammenarbeit besteht.“

Unsere Entscheidung mit der Aidoo-Mitgliederverwaltung zu arbeiten war für uns genau richtig.“

#### Annett & Steffen Ulbricht, Vitalis Waldheim

„Seit 2013 nutzen wir den Mitgliederservice von Aidoo und wir sind begeistert von der schnellen Abwicklung und dem guten Umgang mit unseren Mitgliedern. Unsere Außenstände haben sich seitdem stark reduziert. Wir sind mit dem Service von Aidoo sehr zufrieden und wünschen uns eine weiterhin gute Zusammenarbeit.“

#### Charalampos Tsirakidis, Ganbaru Center Remscheid



© Wavebreakmedia/Micro - Fotolia.com



### Infos & Kontakt

Aidoo Software GmbH  
Borkener Straße 50b  
46284 Dorsten  
Tel.: +49(0)28538 999 000  
Web:

[www.aidoo-software.de](http://www.aidoo-software.de)