



SHORE CASE STUDY

SCOOP

Die Scoop profitiert von Shore nicht nur durch das neue digitale Kassensystem, mit dem sämtliche Abrechnungen einfacher und effizienter durchzuführen sind. Auch die Kunden des Hamburger Sportanbieters ziehen einen Vorteil aus der Digitalisierungs-Offensive. Ihnen steht nun die bequeme Möglichkeit der Online-Terminbuchung zur Verfügung. Dies wiederum hat eine verbesserte interne Abwicklung der Termine zur Folge. Die Fitness-Experten haben immer einen Überblick über die Buchungssituation und alle Kundendaten konsolidiert auf einer übersichtlichen Plattform.



“Wir haben nach und nach verstanden, welche Potenziale sich hinter der Digitalisierung verbergen und dass wir davon profitieren.”

Gerd Martin Fischer von Mollard, Geschäftsführer von Scoop



ÜBER SCOOP

Die beiden Gründer und Geschäftsführer, Vladimir Batinic und Gerd Martin Fischer von Mollard, sammelten sowohl als selbständige Personal Trainer als auch als Mitarbeiter diverser Fitness-Studios umfassende Erfahrung in der Fitness-Branche. Die Sportenthusiasten hatten immer ihre Erfahrung als Sportwissenschaftler an der Universität und dem Hamburger Olympia-Stützpunkt vor Augen: „Dort nahmen wir das Training als viel leistungsbezogener wahr als im klassischen Personal Training. Es ging um messbare Erfolge, einen klaren Plan und eindeutige Bezugsgrößen“, erläutert Fischer von Mollard. Basierend auf dieser Erfahrung und der Arbeit mit Profi-Sportlern entstand bei den beiden Sportlern mehr und mehr die Intention, Prinzipien aus dem Leistungssport im Freizeitsport zu adaptieren. Diese Idee führte schlussendlich zur Gründung der Scoop.

Hinter der Scoop verbirgt sich ein einmaliges Sportkonzept: Funktionelles Kraft- und Athletiktraining im Leistungszentrum für Athletik- und Personal Training im Herzen Hamburgs. Dort werden die Mitglieder mit den besten Übungen aus funktionellem Training und dem internationalen Leistungssport auf ein

neues Fitness-Level gebracht. Das Besondere: Basierend auf der Betreuung durch erfahrene Athletik- und Personal Trainer erreichen die „Athleten“ einen enormen Zuwachs an Kraft, Koordination, Beweglichkeit, Schnelligkeit, Sprungkraft, Ausdauer und Stabilität. Das Training ist mit der Zielsetzung verbunden, Sportler und Klienten leistungsfähiger, athletischer und vitaler zu machen – um beim Fußball, Hockey, Boxen, anderen Sportarten oder auch einfach im Alltag mehr Power und Durchhaltevermögen zu erzielen. Nach einem klaren Plan sorgen sie für eindeutig messbare Erfolge.

Erfolge, die auch bei vielen Sportprofis nicht unbemerkt blieben: So waren es Scoop-Trainer, die das USA-Basketball-Team mit auf die Panamerika-Meisterschaft vorbereitet haben. Und auch ein Olympia-Silbermedaillen-Gewinner im Schwergewichtsbereich und der deutsche Meister im olympischen Gewichtheben gehören zu den Kunden. Ansonsten reicht die Kundenliste von Film-Schauspielern, Musical-Darstellern über Reha-Patienten bis hin zur Hausfrau und zum Student. Allen ist eines gemein: der sportliche Erfolg und klare Ergebnisse.

DIE HERAUSFORDERUNG

Das Konzept verzeichnete großen Erfolg und die Mitgliederzahlen stiegen schnell in die Höhe. Genauso schnell wie der Erfolg des einmaligen Fitness-Konzepts wuchsen auch die Anforderungen der Scoop, das Management und den Kundenservice auf ein möglichst hohes Niveau zu schrauben. Zunächst suchten die beiden Geschäftsführer nach einem neuen, professionellen Kassensystem – nicht nur, um die einzelnen Personal Trainings abzurechnen, sondern darüber hinaus auch Fitness-Produkte, wie zum Beispiel Trainings-Equipment und Protein-Produkte. Bei der Recherche stießen die beiden Fitness-Profis auf Shore und wurden auch für die Themen „Online-Terminbuchung“ sowie „Customer Relationship Management“ sensibilisiert. „Wir haben nach und nach verstanden, welche Potenziale sich hinter der Digitalisierung verbergen und dass wir davon profitieren“, so Geschäftsführer Fischer von Mollard.

Die Scoop entschied sich folglich dazu, den Kunden die Online-Terminbuchung zu ermöglichen. Das sollte zum einen das Service-Level steigern, andererseits aber auch ermöglichen, die Arbeitszeiten der Mitarbeiter besser zu planen und das Kursangebot übersichtlicher und einfacher zu koordinieren. Hier war es den beiden Fitness-Profis wichtig, eine gleichmäßige Auslastung der teilnehmerbegrenzten Kurse zu gewährleisten. Darüber hinaus sind aufgrund des durchschlagenden Erfolgs des Fitness-Konzepts weitere Filialen in Planung – ein weiterer Grund, die Abwicklung des täglichen Geschäfts zu digitalisieren und sich dadurch professioneller aufzustellen.

Des Weiteren war es den beiden Geschäftsführern wichtig, stets einen Überblick über ihre Kunden zu haben. Wer war wann im Training? Welche Kurse sind am besten ausgelastet?

DIE LÖSUNG

Mit der digitalen Kassenlösung kann die Scoop sämtliche Abrechnungsprozesse einfach, transparent und rechtssicher abwickeln und hat eine weitaus bessere Übersicht über die verschiedenen Umsatzposten. Darüber hinaus können die Sportprofis mit der Online-Terminbuchung ihren Kunden einen neuen Service bieten, der für durchweg positive Resonanz sorgt – sowohl auf Kunden- wie auch auf Mitarbeiterseite. Dass

diese neue Buchungsoption schnell angenommen wurde, kann auch durch Zahlen eindeutig illustriert werden: 83 Prozent der Kunden buchen online. Darüber hinaus äußerten sich bei einer Umfrage 98 Prozent der Kunden zufrieden mit der neuen Buchungsoption, die als unkomplizierter und dem digitalen Zeitalter angemessen wahrgenommen wird und zudem die Vereinbarung wiederkehrender Termine vereinfacht.