




"Jede Trainingseinheit ist eine neue Möglichkeit, individuelle Fortschritte zu gestalten. Anpassungsfähigkeit ist der Schlüssel, und ich liebe es, meine Mitglieder auf ihrem Weg zu begleiten."

Tom Trainer

 34

 Hamburg

 Fitness instructor and personal trainer

Bio

Tom, ist ein Quereinsteiger in die Fitnessbranche und mittlerweile ein erfahrener Vollzeit-Fitnesstrainer, der seit 3 Jahren in einem großen Studiokette fest angestellt ist.

Ursprünglich aus der Lackiererbranche, hat er während seiner Ausbildung die nötigen Kurse und Zertifikate für die Fitnessbranche absolviert. Sein praktisches Wissen basiert auf persönlichen Erfahrungen aus vielen Jahren intensiven Fitnesstrainings. Vor seiner Festanstellung arbeitete Tom in Teilzeit als Trainer in verschiedenen kleineren Studios, wo er von vielfältigen Erfahrungen anderer profitierte.

Mit einer Leidenschaft für Kraftsport und Wettkampfatmosphäre motiviert Tom seine Kunden zu Höchstleistungen. Als Initiator einer freundlichen Challenge, bei der die Mitglieder den Fortschritt ihres Trainings verfolgen und vergleichen können, fördert er nicht nur individuelle Erfolge, sondern auch den Teamgeist im Studio. Tom strebt danach, nicht nur körperliche Kraft zu entwickeln, sondern auch eine unterstützende Gemeinschaft im Fitnessstudio zu stärken.

Hauptaufgaben

- Personal sparring (Einzel trainings sessions)
 - Fitness app einstellen (Nur oberflächlich)
 - Trainingsplan auswählen und anpassen (nutzen Standartpläne)
 - Anamneses und Progress Messung
- Probetrainings leiten
- Auf der Fläche unterstützen
- Beratung & Einweisung in die Geräte

Wissen

- ML-APP
- Magicline Web



Sonstiges Tools

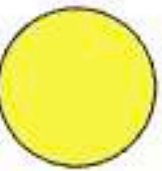
- Meal prep - (Kriegt durch werben Vergünstigungegn)
- MyFitnessPal - (Kalorien zählen)
- WhatsApp - (Termine abstimmen oder absagen)

Frustration /Pain Points

- Hoher administrativer Aufwand (Zeiten Trainings und Kurse Tracken)
- Eingeschränkte Autonomie (Nutzen Standardpläne, die wenig Spielraum bieten.)
- Nur sehr begrenzte Zeit für nicht Premium-Mitglieder
- Häufig wechselnde Betreuung
- Häufig wechselnde Kollegen
- Technische Probleme mit den Applikationen

Wants & Needs

- Direkte und schnelle kommunikation mit den Mitgliedern
- Sich auf seine eigentliche arbeit fokussieren





Borris Besitzer

46

Köln

All in one (Owner Trainer, Rezeptionistin)

Bio

Borris' Leidenschaft für Fitness begann in seiner Jugendzeit, als er aktiv in der lokalen Gewichtheberszene tätig war. Nach der Schule entschied er sich, sein Hobby in eine berufliche Laufbahn zu verwandeln.

Borris arbeitet täglich an der Rezeption, hilft beim Gerätetraining und ist selbst der Ansprechpartner für Ernährungstipps. Sein Fokus liegt darauf, einfache und effektive Trainingseinheiten anzubieten, ohne die Mitglieder mit technischen Spielereien zu überfordern.

Trotz der bescheidenen Größe seines Studios ist Borris stolz darauf, dass viele Mitglieder seit der Eröffnung dabei sind. Er kennt die meisten Mitglieder beim Namen und hat ein offenes Ohr für ihre Anliegen.

Borris ist mittlerweile nicht nur in der örtlichen Fitnessszene recht bekannt, sondern auch über soziale Medien. Sein Studio vertraut dabei jedoch nicht auf Laufkundschaft, sondern auf gut zahlende Langzeitkunden.

Hauptaufgaben

- Member Managment
 - Verträge & Zahlungen
- Trainings Pläne erstellen
- Mitgliederbetreuung
- Rezeption
- Einkauf
- Fast keine Personalarbeit

Wissen

- ML-APP
- Magicline Web



Sonstiges Tools

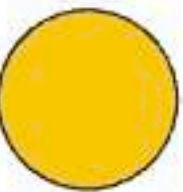
Whatsapp
Facebook

Frustration /Pain Points

- Unnötige Komplexität
- Funktionen sind nicht auf die Größe seines Studios ausgelegt.
- Planung von schichten und das Kodinieren von angestellten nimmt viel Zeit ein
- Höhere Pricing tiers sind für in interessant, aber finanziell nicht tragbar.
- Aufgrund seiner Größe fühlt er sich nicht gehört
- Er arbeitet mit zu vielen Plattformen und gibt viel Geld für sie aus.
-

Wants & Needs

- Wettbewerbs fähig bleiben durch Kosteneinsparungen
- Stamkunden die für sein Studio und seine maßgeschneiderte Betreuung mehr zahlen als bei einer anonymen Kette
- Direkte und schnelle Kommunikation mit seinen Kunden
- Maßgeschneiderte Trainingserfahrung für seine Kunden
- Einfaches arbeiten mit externen Trainieren





Anna Allrounder

-  32
-  Stuttgart
-  digital native

Bio

Anna ist eine vielseitige Trainerin, die im Fitnessstudio nicht nur auf der Trainingsfläche, sondern auch an der Rezeption tätig ist.

Mit einer soliden Ausbildung in Sportwissenschaften und mehreren Zertifizierungen im Bereich Fitnessinstruktion verbindet Anna ihre Leidenschaft für Bewegung mit organisatorischem Geschick.

Während ihrer Schichten an der Rezeption koordiniert Anna Mitgliederanfragen, unterstützt bei Anmeldungen und sorgt für einen reibungslosen Ablauf im Studio. Ihre freundliche und professionelle Art macht sie zu einer wichtigen Ansprechpartnerin für Mitglieder.

Anna will in Zukunft auch eine Zweigstelle leiten, daher schätzt sie die Vielseitigkeit ihres Berufs, da sie nicht nur die sportliche Seite, sondern auch die organisatorischen Aspekte des Studios erlebt und somit viel Erfahrung sammeln kann.

Hauptaufgaben

Auf der Fläche

- Orientierung neuer Kunden über Standort und Einrichtungen.
- Personal training und Erstellen von Trainingsplänen
- Probetrainings beaufsichtigen
- Beratung und Hilfe auf der Trainingsfläche.
- Erläuterung der Gerätenutzung.

Rezeptionsarbeit

- Mitgliederbetreuung und -beratung.
- Entgegennahme von Anrufen zur Mitgliederbetreuung.
- Verwaltung von Terminen und Kursanmeldungen.
- Allgemeine administrative Unterstützung.
-

Wissen

- ML-APP
- Magicline Web



Sonstiges Tools

Meal prep - (Kriegt durch werben Vergünstigung)

MyFitnessPal - (Kalorien zählen)

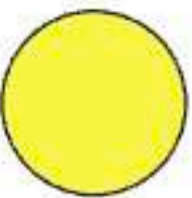
WhatsApp, E-Mail, Telefonanlage, Datenablage, Social media (Werbung und news)

Frustration /Pain Points

- Vielfältige Aufgaben und Zeitdruck führen zu Übersehen von Todos.
- Häufiges Hin- und Herspringen zwischen verschiedenen Bereichen zur Überprüfung von Handlungsbedarf.
- Umständliche Bedienung erfordert wiederholte Rückkehr zur Theke.
- Notwendigkeit, alle Funktionen der ML an der Theke zu nutzen.

Wants & Needs

- Nichts übersehen
- Schnelle Erfassung der anstehenden Aufgaben.
- Möglichkeit zur selbstständigen Erledigung aller Aufgaben (keine Workflow-Unterbrechungen)
- Schnelle und unkomplizierte Nutzung
- Übersichtliche Oberflächen für leicht verständliche Bedienung.





Freddie Freelancer Simon selbstständig

 32

 Köln

 Freier Trainerrin

Bio

Simon ist freischaffender Personal Trainer mit einem Schwerpunkt auf CrossFit.

Als selbständiger Trainer bietet Simon individuelle Personal Trainings an, bei denen er sich auf die einzigartigen Ziele und Bedürfnisse jedes Einzelnen konzentriert.

Simon gibt Cross fit Kurse in verschiedenen Fitnessstudios in seiner näheren Umgebung. Zudem unterstützt er kleinere Studios bei Bedarf, Personal Trainings oder Coachings anzubieten. Die Kurse von Simon zeichnen sich durch ihre Vielseitigkeit und Anpassungsfähigkeit aus, wobei er sowohl Anfänger als auch erfahrene Sportler herausfordert. Er legt großen Wert auf Technik und Sicherheit, um sicherzustellen, dass jeder Teilnehmer das Beste aus seinem Training herausholt.

Hauptaufgaben

- Kurse Leiten
- Einzeltermine abhalten
 - Anamnesen erstellen
- Trainingspläne gestalten und überprüfen

Wissen

- ML-APP
- Magicline Web



Sonstiges Tools

E-mail

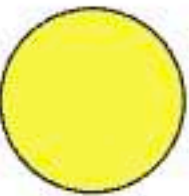
WhatsApp - (Termine abstimmen oder absagen)

Frustration /Pain Points

- Absagen und Terminabstimmungen
- Termin slots die nicht belegt werden
- Kurse die nicht voll besetzt sind
- Unnötiger Kommunikations aufwand

Wants & Needs

- Sie will sich als externe Trainerin nicht wirklich mit der Softwarelandschaft des Studios beschäftigen.
- Schnelle und unkomplizierte Termin-/Kursvergabe
- Einfaches Einpflegen von Übungen





Tanja Teilzeit Rezeptionistin

24

Hamburg

Rezeptionistin neben dem Studium

Bio

Tanja studiert Kommunikationswissenschaften und arbeitet nebenbei als Rezeptionistin. Ihr Hauptaugenmerk liegt auf dem Studium, Ramona plant nicht, langfristig in diesem Bereich zu arbeiten, nutzt jedoch die Möglichkeit, um vergünstigt zu trainieren und als zusätzliches Einkommen.

Sie hat erst vor wenigen Wochen als Rezeptionistin begonnen und erhielt bei ihrer Einführung nur grundlegende Informationen. Daher ist ihre Kenntnis der Software und der Prozesse begrenzt. Bei Unklarheiten wendet sie sich an ihre Kollegen oder ihren Vorgesetzten. Im Fitnessbereich beschränken sich ihre Kenntnisse auf die Geräte und Übungen, die sie persönlich nutzt. Meistens arbeitet sie alleine an der Theke während 1-2 weitere Kollegen auf der Fläche sind.

Ihre freundliche und aufgeschlossene Art macht sie zu einer positiven Ergänzung für das Team.

Hauptaufgaben

- Begrüßung und Mitgliederbetreuung:
 - Beantwortung von Fragen zur Mitgliedschaft, Studioausstattung und Dienstleistungen
 - Beim Einlass helfen (QR-Code)
 - Einführung neuer Kunden (Wo befindet sich was)
- Anrufe entgegen nehmen
- Terminvergabe und Kursanmeldungen:
- Administrative Unterstützung:

Wissen

- ML-APP
- Magicline Web



Sonstiges Tools

Telefonanlage
Klebezettel (Post-it)
Notizblock
E-mail

Frustration /Pain Points

- Komplexe und Unübersichtliche Software
 - Viel für sie irrelevanter Content
- Oft auf sich allein gestellt
- Es kommt immer wieder zu Stoßzeiten in dem sie viele Anfragen schnell bearbeiten muss
- Bei selteneren Aufgaben muss sie Kollegen um Hilfe bitten, da sie nicht weiß, wie man das in der Software löst
- Umständliche Bedienung
-

Wants & Needs

- Schnell und unkompliziert arbeiten
- Einfach Benutzeroberflächen, die ihren Arbeitsalltag widerspiegeln

