



## Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Betriebszeit von Fitnessgeräten und der Mitgliederbindung?

Wenn wir über Kundenservice nach dem Kauf sprechen, sind meistens die Punkte Reaktionszeiten, First-Time-Fix-Rate (also die Problemlösung bereits beim ersten Service-Besuch) und die Qualität der Servicetechniker gemeint. Diese Punkte sind elementar für einen guten Service. Darüber hinaus sind wir schon länger davon überzeugt, dass besonders auch die Betriebszeit der Geräte einen Einfluss auf die Mitgliederzufriedenheit und damit auf die Mitgliederbindung hat.

Unsere Annahme: wenn ein Betreiber seine Fitnessgeräte regelmäßig wartet und sie dadurch auf einem hohen Qualitätsstandard hält, wirkt sich dies positiv auf die Mitgliederbindung und letztendlich auch auf den Nettogewinn aus. Allerdings gab es noch keine Fakten, die dies belegten also tat sich Precor mit dem führenden Marktforschungsunternehmen *Leisure-net* zusammen, um eine Analyse der Zusammenhänge zwischen der Betriebszeit der Geräte und der Mitgliederbindung vornehmen zu lassen.

### Eine branchenweit neue Forschungsmethodik

Precor stellte *Leisure-net* die Daten der Gerätebetriebszeiten von 68 teilnehmenden Kunden aus dem Vereinigten Königreich zur Verfügung, von kleinen, selbstständigen Fitnessstudios bis hin zu großen Betreibern mit mehreren Standorten aus unterschiedlichen Sektoren, darunter Universitäten, Hotels und Vereine. *Leisure-net* arbeitete mit diesen Betrieben zusammen, um Mitgliederzufriedenheitsumfragen durchzuführen und Kundenbindungsquoten für ein ganzes Betriebsjahr zusammenzutragen, ohne diese Daten an Precor weiterzugeben. Mithilfe dieser Informationen war *Leisure-net* in der Lage, die Ergebnisse zu analysieren und Schlussfolgerungen daraus zu ziehen.

### Längere Gerätebetriebszeit ist mit stärkerer Mitgliederbindung gleichzusetzen

Bei dieser Studie wurden drei Faktoren beleuchtet: Der Net Promoter Score (NPS), die Mitgliederbindung und die Gerätebetriebszeit. Wenig überraschend stellte sich eine positive Korrelation zwischen dem NPS und der Kundenbindung heraus: Ist ein Mitglied zufrieden, so ist es nur plausibel, wenn es auch ein Mitglied bleibt. Noch interessanter war jedoch, dass die Studie **eine positive Korrelation zwischen der Gerätebetriebszeit und der Kundenbindung ergab.**

---

Aus der Gegenüberstellung der Fitnessclubs aus dem Quartil mit der höchsten Betriebszeit mit den Clubs aus dem Quartil mit der niedrigsten Betriebszeit zog *Leisure-net* die Schlussfolgerung, dass **Mitglieder von Clubs mit einer längeren durchschnittlich längeren Gerätebetriebszeit drei Monate länger bleiben als Mitglieder von Clubs, bei denen Geräte gelegentlich außer Betrieb sind.**

Mike Hill, MD von *Leisure-net*, erklärte: „Dies zeigt, welchen Einfluss eine **gute Gerätebetriebszeit** darauf haben kann, **wie lange Mitglieder in ihren Clubs bleiben.**“



“Eine gute Gerätewartung kann mit einem Plus an 170 Mitgliedern gleichgesetzt werden.”

**Mike Hill**

MD von Leisure-net

**95 % der Mitglieder** sehen die Verfügbarkeit der Geräte als **ziemlich wichtig oder sehr wichtig an...**

**Tatsächlich...** war die „Gesamtverfügbarkeit der Geräte“ **der wichtigste Faktor für die Mitgliederzufriedenheit.**

## Was bedeutet dies in Bezug auf die Einnahmen?

„Indem wir dies auf eine durchschnittliche Fitnessstudiomitgliederzahl von 1000 anwendeten,“ sagt Hill weiter, „konnten wir feststellen, dass der Unterschied zusätzlichen 170 Mitgliedern entspricht, die ein Fitnessclub zu einem beliebigen Zeitpunkt verzeichnen kann.“

Der durchschnittliche Mitgliedsbeitrag in Deutschland beträgt derzeit ca. 50 € pro Monat.\* Kann ein Fitnessstudio pro Monat 170 Mitglieder dadurch binden, dass es seine Geräte in gutem Betriebszustand hält, entspricht dies zusätzlichen 8.500 € pro Monat. **Das ergibt allein an Mitgliedsbeiträgen eine erstaunliche Summe von 102.000 € pro Jahr**, wobei hier die zusätzlichen Einnahmen, die diese Mitglieder während dieses Zeitraumes einbringen würden, noch gar nicht berücksichtigt wurden.

Bei einer jährlichen Gerätewartung durch Precor, die bereits ab 20 € pro Monat bzw. 67 Cent pro Tag für ein Laufband\*\* zu haben ist, wird klar dass ein Servicevertrag sich ohne weiteres selbst tragen und zusätzliche Einnahmen für das Fitnessstudio generieren würde. Da Precor weiß, wie positiv sich eine Gerätewartung auf die Geschäfte seiner Kunden auswirken kann und sie dabei unterstützen will, möglichst unkompliziert und kostengünstig zu agieren, haben Betriebe darüber hinaus auch die Möglichkeit, ohne Zusatzkosten monatlich zu zahlen.

## Eine hervorragende Gelegenheit für Betreiber

Christian Maurer, Service Manager bei Precor, fasst zusammen: „Precor setzt einen extrem hohen Maßstab, was Kundendienst und Wartung anbelangt, da dies unerlässlich für seinen guten Ruf ist. Diese Studie macht deutlich, was wir immer schon vermutet haben, nämlich dass die Betriebszeit der Geräte direkt mit der Mitgliederbindung korreliert. Die Chance auf zusätzliche Einnahmen, die Betreiber auf diese Weise erzielen können, ist immens hoch und sollte keinesfalls ignoriert werden.“

Für weitere Informationen zu Serviceverträgen von Precor kontaktieren Sie bitte den **Precor-Kundendienst** unter der Rufnummer **089 89801-350** oder senden Sie eine E-Mail an **service.de@precor.com**

\*Durchschnittlicher Mitgliedsbeitrag nach Statista 2016.

\*\*Basierend auf einem Silber-Paket für ein Laufband des Typs TRM 830.

