



Durch Digitalisierung und Automatisierung entsteht ein neues Berufsbild

# Der Concierge

Die Digitalisierung ermöglicht, dass die Prozesse innerhalb eines Studios besser ineinandergreifen. Die Grenze zwischen Trainingsfläche und Service verschwimmt und neue Berufsbilder können entwickelt werden.

Ein „Concierge“ [*kɔ̃ˈsjɛʁʃ*] bzw. ein „Concierge-Service“ gehört in der (Luxus-)hotellerie zu den besonderen Leistungsversprechen und zu dem besonderen Dienstleistungsanspruch, der für diese Art von Hotels selbstverständlich ist.

## Vom Torwächter zur emotionalen Markenbindung

Ausgehend von dem mittelalterlichen „Concierge du Palais“, der die Aufgaben eines Torwächters innehatte, entstand über den amerikanischen „Doorman“ im Laufe der Jahre ein neues Berufsbild, welches laut Definition die Hauptaufgabe hat, „potenzielle und kaufkräftige Hotelgäste und VIPs zu erkennen und als Stammgäste zu gewinnen. Er steht im Dienste von Gästen mit zumeist hohen oder höchsten Erwartungen“. Ein solcher Concierge übernimmt für „seine“ Gäste Erledigungen, bucht z. B. Flüge und Taxis, organisiert das Abendpro-

gramm, steht für Tipps und Anregungen zur Verfügung u.s.w. Er ist also bemüht, dem Hotelgast seinen Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen und ihn in einer fremden Umgebung zu betreuen.

Auch bekannte (Luxus-)marken außerhalb der Hotelbranche bieten seit einiger Zeit rund um ihre Produkte und Dienstleistungen besondere Concierge-Services oder VIP-Telefonnummern an, um die Kunden emotional an die Marke zu binden und ihnen einen besonderen „Money can't buy-Service“ oder spezielle Erlebnisse zu bieten, die sie von ihren Mitbewerbern abheben.

Überträgt man diese Idee auf eine moderne Fitnessanlage, wird schnell deutlich, welchen besonderen Charme diese Idee auch für unsere Branche hätte:

## Ein neues Berufsbild für die Branche?

Ein/e „Fitnessstudio-Concierge“ ist eine völlig andere Person als die allseits bekannten Servicemitarbeiter. Diese sind in einem klassisch betriebenen Studio in der Regel vollständig mit Ein- und Auscheckvorgängen, Telefonaten, Getränkezubereitung oder Barverkäufen beschäftigt, also mit Aufgaben die zwar für die Abläufe im Studio notwendig sind, sich aber nicht immer auf die konkreten Mitgliederbedürfnisse oder den „Service“ fokussieren. Aufgrund des niedrigeren Qualifikationsanspruchs für solche Tätigkeiten gehören Servicemitarbeiter normalerweise auch nicht zu den Topverdienern innerhalb der Belegschaft und sind oftmals nebenberuflich oder als Aushilfe angestellt.

## Das leisten Fitnessstudio-Conciergen

Der oder die Concierge ist im Gegensatz dazu ein gut bezahlter Mitarbeiter bzw. eine gut bezahlte Mitarbeiterin in Vollzeit. Er/sie bewegt sich während der gesamten Arbeitszeit frei im Studio, verfügt über eine Grundqualifikation als Trainer/-in, denkt und handelt sehr serviceorientiert und ist in einem solchen Maße von den oben beschriebenen Alltagsaufgaben befreit, dass er/sie immer ein offenes Ohr und Zeit für die Wünsche und Bedürfnisse der Mitglieder und Interessenten hat. Diese Person verkörpert aus unserer Sicht erlebbare Servicequalität!

Ein/e Fitnessstudio-Concierge ist also mit einer Querschnittsaufgabe betraut, die sowohl die Abläufe auf der Trainingsfläche als auch Aufgaben rund um den Service und das Mitgliedermanagement umfasst. Er/sie kümmert sich um Personen, die offensichtlich falsch trainieren, gibt Hilfestellung bei der Benutzung der Geräte, kontrolliert die Sauberkeit aller Bereiche und steht für alle Fragen rund um das Angebot des Studios oder des Mitgliedschaftsvertrages zur Verfügung.

Jetzt kann man sich natürlich fragen, was ein solches Berufsbild mit Digitalisierung und Automatisierung zu tun hat? Man könnte diese Person ja jederzeit zusätzlich einstellen.

## Concierge-Service personell umsetzbar?

Auf den ersten Blick ist das sicherlich richtig. Wenn man jedoch tiefer in das Thema einsteigt, verändert sich das Bild: In dem oben beschriebenen, klassisch betriebenen Fitnessstudio führt die Einstellung eines/einer Concierge sofort zu erhöhten Personalkosten, die über Beitragsanpassungen oder Zusatzumsätze finanziert werden müssten. Weiterhin wäre diese eine Person nicht während der gesamten Öffnungszeiten des Clubs anwesend.

Man müsste diese Position also sogar mehrfach besetzen. Weiterhin bräuchte diese Person in ihrem direkten Arbeitsbereich Zugang zu allen relevanten Kundendaten, um optimal im Sinne des Kunden arbeiten zu können. Es würde ihr also nichts nützen, wenn z. B. der Rechner mit der Mitgliederverwaltung in irgendeinem verschlossenen Büro stehen würde.

## Digitalisierte Prozesse sind notwendig

In einem von der DSB digital organisierten Studio ist der/die Concierge jederzeit in der Lage, Mitgliedschaftsvereinbarungen zu



Foto: MyGym Saarlouis

schließen oder umzuschreiben (auch ohne umfangreiche Verkaufsausbildung!), den automatisierten Getränke- bzw. Thekenservice zu überwachen, allgemeine Trainingstipps zu geben oder Mitglieder gezielt zu besonderen Angeboten oder Veranstaltungen einzuladen.

Last, but not least hat er/sie regelmäßig die Möglichkeit, seine/ihre Gesprächspartner aktiv auf eine (digitale) Weiterempfehlung anzusprechen. Das wichtigste Instrument ist z. B. die spezielle DSB Studioapp, die jedes Mitglied dank der digitalen Mitgliedskarte auf dem Smartphone hat und mit der es sein gesamtes Clubleben selbst oder mithilfe des/der Concierge steuert und Weiterempfehlungen versendet.

## Zusatzverkäufe in Echtzeit

Das zweite wichtige Arbeitsmittel des/der Concierge ist ein Verkaufsterminal, an dem er/sie im Dialog mit dem Mitglied die Mitgliedschaftsvereinbarung anpasst und Zusatzverkäufe tätigt. Alle hier vorgenommenen Änderungen werden vom Terminal in Echtzeit in die Mitgliederverwaltung übertragen. Die entsprechenden Buchungsvorgänge werden vollautomatisch ausgelöst.

Gut gemachte Digitalisierung und Automatisierung, die erst dann erreicht ist, wenn tatsächlich alle Prozesse sinnvoll und reibungslos ineinandergreifen, ist also in der Lage, auch in unserer Branche völlig neue Wege zu ermöglichen, die harte Grenze zwischen „Trainingsfläche“ und „Service“ und somit auch zwischen Trainern und Servicemitarbeitern aufzulösen, und wie oben beschrieben, völlig neue, qualifizierte Berufsbilder zu schaffen. ■

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne stellen wir Ihnen in einem der DSB/MYGYM-Showrooms unser Digitalkonzept inkl. des Concierge-Services, den wir bereits erfolgreich in unseren Anlagen umsetzen, vor.

[www.dsb.digital](http://www.dsb.digital) | [office@dsb.digital](mailto:office@dsb.digital)

