

Инновационный сервис – ваша забота о клиенте

эксперт
Андрей Барменков, руководитель проекта «Абонемент»
компании UCS

Современный мир одержим технологиями. Смартфоны, компьютеры, ноутбуки, планшеты, бесконтактные технологии и системы самообслуживания стали настолько привычными, что большинство из нас не может представить себе без них и одного дня. Поэтому неудивительно, что их использование в фитнес-клубах сильно повышает оценку качества предоставляемых услуг. Благодаря им пребывание в клубе становится комфортным, а сервис – незаметным и эффективным.

Специально для объектов фитнес-индустрии компания UCS, чьи программные продукты хорошо известны как в России, так и за рубежом, разработала систему управления «Абонемент». Ее ключевое отличие заключается в том, что она дает возможность объединить различные интеллектуальные устройства в единую интерактивную среду и тем самым позволяет клубам, аквапаркам, SPA, бассейнам и другим оздоровительным центрам обеспечить первоклассный сервис. При ее внедрении все, даже покупка абонемента, приносит клиентам позитивные эмоции.

Три способа купить абонемент

Чтобы стать обладателем абонемента, клиенту не нужно посещать заведение. Достаточно, используя смартфон или любое другое устройство с выходом в Интернет, зайти на сайт клуба, выбрать подходящее предложение, а затем, пройдя регистрацию, оплатить его. Сразу после оплаты ему придет ссылка на QR- или штрихкод (если система контроля доступа фитнес-центра поддерживает таковой); или же человек получит простое уведомление о том, что стал членом клуба. Распечатанный или сохраненный в смартфоне QR-код будет служить пропуском в спортивные залы заведения.

Благодаря программе «Абонемент» купить абонемент на посещение клуба, не прибегая к услугам администратора, можно также с помощью размещенных в холле фитнес-центра киосков самообслуживания. Примечательно, что в последующем, используя их, клиенты имеют возможность заходить в личный кабинет и получать информацию о состоянии своего счета, пополнять баланс, знакомиться с расписанием групповых занятий, записываться на индивидуальные тренировки или же приостанавливать действие абонемента на время отпуска.

Разработчики программы позаботились и о тех клиентах, которые предпочитают новомодным устройствам личный контакт с менеджером. Они также могут приобрести клубную карту быстро и с комфортом для себя. Программа поддерживает связь с системой Cognitive Technologies, поэтому

им не нужно тратить время на заполнение анкеты посетителя: их персональные данные вносятся в программу путем автоматического сканирования и распознавания текста документов. Чтобы картой клуба мог пользоваться только ее владелец, клуб может предоставлять клиентам именные карты. Система «Абонемент» предусматривает возможность нанесения на карты фамилии, имени и отчества владельца, его фотографии, даты окончания срока действия. Поэтому, располагая принтером пластиковых карт, их можно изготавливать прямо в присутствии клиентов.

Бесконтактные технологии на входе, в раздевалке и фитнес-баре

Придя в клуб, клиент отдает карту администратору и получает взамен электронный браслет. В системе «Абонемент» он, как и QR-код, полученный при покупке карты через Интернет, используется для быстрого и беспрепятственного прохождения турникетов, установленных на входе как в само заведение, так и во внутренние зоны тарификации. Одновременно браслет служит ключом от шкафчика с электронным замком в раздевалке, что не только очень удобно, но и чрезвычайно надежно. Поэтому клиенты клуба могут не опасаться за сохранность своих вещей. Кроме того, электронные браслеты крайне полезны в фитнес-баре. Благодаря им клиенты могут пользоваться его услугами, не имея при себе наличных. Программа «Абонемент» позволяет переносить сумму заказа на счет клиента, поэтому расплачиваться он может у администратора или используя терминал самообслуживания уже при выходе из клуба.

Расписание занятий на «плазме»

Современные клубы, помимо услуг тренажерного зала, предлагают большое разнообразие



групповых фитнес-программ. И это неудивительно. Различные виды фитнеса не только соответствуют разным предпочтениям клиентов, но и хорошо дополняют друг друга. Поэтому, чтобы клиенты, находясь в клубе, могли правильно планировать свое время, в спортивных залах размещают расписание занятий, используя для этого плазменные панели. Программа «Абонемент» позволяет в онлайн-режиме выводить на них всю необходимую информацию о текущих мероприятиях: кто, где, когда и какие занятия будет проводить, какова их продолжительность, кто из клиентов их планировал посетить, но еще не пришел, сколько свободных мест осталось.

Интерактивные модули

Расширить самостоятельность клиентов помогает планшет со встроенным RFID-считывателем. Установленный на него интерактивный модуль визитов освобождает тренера от необходимости вести журнал учета групповых занятий: при входе в зал клиенты сами делают отметку о посещении. Для этого им достаточно поднести к планшету электронный браслет. Ощутить преимущества системы «Абонемент» могут и любители искусственного загара. Программа также предоставляет им максимум самостоятельности. Благодаря использованию планшета клиенты могут авторизоваться в системе с помощью браслета или бесконтактной карты, а затем самостоятельно выбрать свободный солярий и задать доступное по абонементу время пребывания в нем. И, что важно, если во время процедуры клиент почувствует дискомфорт, он может прервать сеанс, а программа автоматически посчитает стоимость услуги.

Онлайн для тренера

В состав решения может входить «монитор тренера», который позволяет тренеру в онлайн-режиме просматривать информацию по своим индивидуальным и групповым мероприятиям, фиксировать их начало и окончание, а самое главное, дает возможность клиенту записаться на индивидуальное занятие при непосредственном общении со своим наставником. Тренер даст ему предварительную консультацию, а программа «Абонемент» поможет выбрать удобное для занятий время и благодаря RFID-считывателю обеспечит быстрый поиск клиента в системе. Как только клиент будет записан на тренировку, он сразу же получит SMS-уведомление об этом. **FB**