

IL CLUB NELL' ERA DIGITALE

DI ENRICO BERENGAN

Fitness club, centri sportivi e piscine non possono più rinunciare all'automazione e alla digitalizzazione per diversificare e ampliare le modalità di erogazione dei propri servizi. Ma devono farlo senza penalizzare l'insostituibile fattore umano e la centralità delle loro strutture



L'emergenza Covid ha da un lato evidenziato la necessità per gli impianti sportivi e i fitness club di diversificare e ampliare le modalità di erogazione dei propri servizi, favorendo e accelerando il processo di digitalizzazione, dall'altro ha evidenziato l'insostituibilità di questi luoghi di aggregazione e socializzazione. Gli utenti preferiscono di gran lunga le lezioni reali, tenute da istruttori in carne

e ossa, a quelle svolte in solitudine, a casa, utilizzando uno *smartphone* o un computer. Qualsiasi strumento tecnologico, qualsiasi forma di digitalizzazione che fitness club e centri fitness possono utilizzare devono sempre essere finalizzati alla valorizzazione e al miglioramento delle attività e dei servizi erogati al loro interno. La digitalizzazione, e più in generale lo sviluppo tecnologico, sono processi irreversibili che i club devono interpretare per trarne i massimi vantaggi. Quando fi-

nalmente riapriranno, saranno gli unici strumenti in grado di garantire, in modo relativamente semplice e affidabile, la corretta applicazione delle normative anti-Covid che saranno in vigore per diversi mesi. Inoltre, continueranno a snellire molte procedure, migliorando così la qualità dei servizi offerti.

STRUMENTI INTEGRATI

È importante che qualsiasi strumento digitale - si pensi, ad esempio, a un portale web, a un'applicazione per la gestione delle prenotazioni e delle sedute d'allenamento, o a una piattaforma che eroga servizi online - si integri con il software gestionale e di controllo accessi perché esso contiene i dati amministrativi, contabili e di pianificazione delle risorse e delle attività che determinano limiti, modalità e tempistiche di erogazione anche dei servizi "online". Se tali strumenti non sono in grado di "parlare" tra di loro e con il software gestionale, il club sarà costretto a inserire e aggiornare manualmente gli stessi dati più volte, con evidenti perdite di tempo e con il rischio di errori che possono causare disservizi agli utenti.

I VANTAGGI DELLA TECNOLOGIA

Le nuove tecnologie consentono agli iscritti di integrare con il club in modo più diretto, semplificando e snellendo le procedure che diversamente richiederebbero la presenza di addetti al front desk o il contatto telefonico. Si pensi, ad esempio, alla possibilità di prenotare corsi e servizi da *smartphone*, a qualsiasi ora del giorno e della notte, di operare sul proprio abbonamento potendolo rinnovare (pagando direttamente), oppure sospenderlo. E lo stesso vale per la visualizzazione di offerte e la possibilità di sottoscriverle, l'utilizzo di coupon e l'acquisto di *gift card* da regalare a parenti e amici, la verifica preventiva delle scadenze amministrative e burocratiche per evitare l'imbarazzo di essere bloccati all'ingresso, l'alternanza degli allenamenti svolti nel club con video-lezioni fruite in *live streaming* e *on demand*, la possibilità di verificare in tempo reale, grazie alle app di gestione degli allenamenti (magari integrate con il cardiofrequenzimetro e con gli attrezzi), così come i progressi via via compiuti condividendoli con il proprio istruttore o con altri utenti (a tutto vantaggio del coinvolgimento e della motivazione).

TECNOLOGIA ED EMERGENZA

Per analizzare lo scenario venutosi a creare con la pandemia, è necessario suddividerlo in tre fasi: la chiusura forzata; la prima fase di riapertura; la fase di "normalizzazione", che potrà iniziare solamente a emergenza terminata. Nel periodo di chiusura forzata, la tecnologia, seppur con diverse limitazioni, è stato l'unico modo per i club di rimanere in contatto con i propri iscritti e consentire loro di continuare a svolgere esercizio fisico e a interagire con gli istruttori e con altri iscritti. Durante tale fase, qualsiasi strumento in grado di arricchire l'esperienza d'uso vissuta on-line, alimentando la motivazione e il coinvolgimento, si è rilevato utile.

Alla riapertura vivremo una fase "intermedia", nella quale sarà necessario convivere con il contingentamento delle presenze imposte dalle norme sulla sicurezza e con l'iniziale diffidenza di alcuni utenti verso i club. La tecnologia utilizzata durante il *lockdown* dovrà necessariamente integrarsi con le proposte e le attività tradizionali e con il software gestionale e di controllo accessi (questa integrazione farà realmente la differenza). Pensiamo, ad esempio, al contingentamento delle presenze che ha spinto molti operatori a imporre la prenotazione per tutte le attività: controllare manualmente le prenotazioni, senza l'ausilio del controllo accessi e di un'app in grado di gestirle, impone allo staff un grande lavoro aggiuntivo. Il problema è facilmente risolvibile continuando a utilizzare gli strumenti tecnologici ai quali si era fatto ricorso durante il lockdown.

Alla riapertura, le sessioni d'allenamento proposte via web (*live e on demand*), così come i dispositivi indossabili, non perderanno la loro rilevanza, ma dovranno essere affiancati da strumenti tecnologici più orientati al *back office*, in grado quindi di rendere gli utenti indipendenti in relazione a procedure che normalmente richiederebbero il coinvolgimento del personale di reception o commerciale, o addirittura la loro presenza al front desk. Mi riferisco a iscrizioni, pagamenti e rinnovi, sospensioni degli abbonamenti, prenotazioni, con tutte le problematiche che implicano. In tale contesto, i vantaggi per i gestori e i proprietari di club sono evidenti: procedure più snelle, minore coinvolgimento delle risorse umane e aumento dei "consumi" favorito dalla facilità e dall'immediatezza con le quali gli utenti possono effettuare una serie di operazioni.

I fitness club, i centri sportivi e le piscine esistono perché alle persone piace frequentarli.





Le nuove tecnologie devono integrarsi con i servizi tradizionali per arricchirli, ma non possono sostituirli

TECNOLOGIA TRASVERSALE

I benefici assicurati dalle nuove soluzioni informatiche e web sono numerosi e trasversali ai diversi settori del club, a partire dal *front desk*. Molte delle procedure definite "a basso valore aggiunto", in passato a carico esclusivo dei receptionist, oggi possono essere automatizzate o svolte, in modo autonomo e in qualsiasi momento, dagli iscritti. Diverse procedure e incombenze amministrative e fiscali - come firma digitale, pagamenti automatici, corrispettivi telematici, lotteria degli scontrini, fatturazione elettronica, fatturazione per spese sanitarie, tesseramenti presso enti di promozione sportiva e altro ancora - oggi possono essere automatizzate. Se il software gestionale prevede tali funzionalità, il personale in precedenza incaricato di gestirle può essere destinato a compiti a più alto valore aggiunto. Partendo dalla vendita di un servizio tramite un'apposita app, è possibile automatizzarne l'accesso e la sua erogazione, così come il pagamento e la prenotazione che abilita automaticamente l'utente ad accedere all'area nella quale tale servizio viene erogato. Il tutto senza l'intervento di alcun addetto al front desk. Procedure e protocolli di pre e post vendita devono basarsi sul giusto mix tra automazione e intervento umano. Pensiamo, ad esempio, alla procedura di contatto degli utenti che, pur avendone titolo, non frequentano la struttura da un periodo più o meno prolungato: l'invio di apposite comunicazioni (notifiche sullo smartphone, e-mail, SMS) può essere automatizzato e se non produce alcun risultato, il sistema avvisa automaticamente il personale di riferimento che, solo a questo punto, interviene per contattare personalmente l'interessato. Questa procedura è replicabile per

decine di altre situazioni e costituisce la modalità corretta di operare integrando la tecnologia con le risorse umane.

LA GESTIONE DEI DATI

Oggi i sistemi di monitoraggio, i dispositivi indossabili e gli attrezzi consentono ai club, e a qualsiasi persona, di raccogliere una grande quantità di dati relativi all'esercizio fisico, allo stato di salute e alle attività quotidiane. Per poter trasformare questi dati, anche molto eterogenei, in informazioni utili sono necessarie due condizioni: che i software e le piattaforme che li raccolgono consentano l'integrazione con software e piattaforme di terze parti; che i software e le piattaforme gestionali in uso ai club prevedano la possibilità di attingere ai dati forniti dagli strumenti di raccolta e siano in grado di presentarli al management in modo chiaro e attendibile. Oggi siamo ancora lontani dal raggiungimento di questo tipo di scenario, seppur si stia cominciando a fare qualcosa... serve ancora tempo.

Poiché la raccolta, l'elaborazione, la presentazione e la condivisione delle informazioni sono oggi importantissime, i software gestionali devono essere configurati per consentire a ogni reparto del club di lavorare in modo coordinato e condividere obiettivi comuni. Lavorare a compartimenti stagni complica, o addirittura impedisce, il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I sistemi che raccolgono i dati devono dunque essere integrati e prevedere la possibilità di condividere i dati secondo standard comuni, in piena sicurezza e nel rispetto della normativa sulla privacy.

LE APPLICAZIONI PER SMARTPHONE

Tra le innovazioni che maggiormente contribuiscono a massimizzare l'efficienza e la redditività di centri sportivi, fitness club e piscine, spiccano le applicazioni per *smartphone*, oggetto dal quale pare sia diventato impossibile separarsi, di giorno come di notte, durante il lavoro come nel tempo libero. La giusta app consente al club di migliorare significativamente la qualità dei servizi, snellire diverse procedure operative e incrementare il tasso di fidelizzazione e la redditività. Inoltre, costituiscono di un canale di comunicazione diretto e personalizzato con ciascun iscritto.

Poiché l'emergenza Coronavirus ha indotto tante persone ad allenarsi all'aperto e a casa propria tramite il web, è importante che le attività svolte al di fuori del club vengano equiparate, dal punto di vista tecnico e amministrativo, a quelle svolte al suo interno (incentivando queste ultime). Il club può oggi dotare i propri iscritti di dispositivi che monitorano la frequenza cardiaca, le calorie consumate, i progressi compiuti e altro ancora, associandone l'utilizzo, e la gestione efficace, all'iscrizione per valorizzarla. In ambito amministrativo, è essenziale che le attività svolte dagli iscritti fuori dal club siano gestite esattamente come quelle svolte al suo interno, ovvero tramite prenotazione, conferma della presenza e scalo della seduta (ove previsto) tramite app, possibilmente in grado di raccogliere e gestire anche i punti fedeltà (ottenibili anche con le attività svolte all'esterno del club e associati a premi o sconti). E tutto ciò vale, ovviamente, anche per le sessioni d'allenamento e le lezioni proposte in *live streaming* e *on demand*, così come per la loro integrazione con il software gestionale.

IL SOFTWARE GESTIONALE

Nessun operatore può più fare a meno di un valido software gestionale, in grado di andare ben oltre la semplice gestione delle anagrafiche e del controllo accessi per ottimizzare numerose attività operative, amministrative/fiscali e gestionali, a tutto vantaggio della qualità del servizio, della soddisfazione dei fruitori e della redditività del club. E non dimentichiamoci che diverse incombenze fiscali e amministrative non possono più essere gestite manualmente.

Oggi è fondamentale avvalersi di sistemi software gestionali in grado di automatizzare diverse procedure e di integrarsi con i servizi, i sistemi e le piattaforme online più diffuse. Si pensi, ad esempio, ai pagamenti elettronici, alle piattaforme di social e email marketing e all'eliminazione della carta. Oggi i moduli d'iscrizione, i contratti, le informative e i regolamenti possono essere sottoscritti, legalmente certificati e conservati in formato digitale.

L'acquisizione di nuovi iscritti oggi avviene necessariamente anche attraverso i social, tramite campagne mirate, adeguatamente progettate e gestite da aziende e professionisti specializzati, mentre per quanto concerne i rinnovi, la situazione attuale costringe i club a proporre formule d'abbonamento a ingressi, o comunque di



La giusta app consente al club di migliorare significativamente la qualità dei servizi

durata limitata (mensili) possibilmente con rinnovo e pagamento automatici. Per operare al meglio in questo scenario, l'utilizzo di software gestionali, e delle relative app integrate, è fondamentale. Oggi servono sistemi in grado di incentivare gli utenti premiandoli, ad esempio in base al numero di rinnovi consecutivi effettuati. A prescindere dal rinnovo automatico, la possibilità di pagare l'abbonamento online, in modo semplice e immediato, può avvantaggiare significativamente il club.

CONCLUSIONI

Gli operatori del settore devono necessariamente investire in nuove tecnologie, ma devono farlo evitando di penalizzare gli investimenti "tradizionali", in primo luogo quelli destinati alle risorse umane. Oggi le soluzioni digitali ampliano e rendono più flessibile l'offerta del club, ma non possono, da sole, garantire agli operatori entrate sufficienti ai loro fabbisogni. I fitness club, i centri sportivi e le piscine esistono perché alle persone piace frequentarli: così è e così sarà, sempre. Le nuove tecnologie devono pertanto integrarsi con i servizi tradizionali per arricchirli, ma non possono in alcun modo sostituirli. È dunque importante che nella "corsa alla digitalizzazione" non si perda di vista l'insostituibile fattore umano, ovvero il rapporto dell'utente con il personale di front desk, commerciale e tecnico. Si può e si deve automatizzare e digitalizzare, ma non a discapito di questo elemento di fondamentale importanza. ///

ENRICO BERENGAN

Ex giocatore professionista di pallavolo, 13 stagioni nella massima serie e 6 in A2, oggi *Microsoft Certified System Engineer*, amministratore e socio fondatore di *ByteWare s.r.l.* (tommysgest.com).

