

FACHZEITSCHRIFT FÜR FITNESS-PROFESSIONALS

SHAPE UP

BUSINESS

Spielend Voraus
Gamification als Erfolgsfaktor

Lizenz zum Entlasten
KI richtig einsetzen

Kein Luxus mehr
Nachhaltigkeit im Studio

RICHTIG PLANEN

Schupp zeigt seinen 360-Grad-Ansatz

AUTORENABDRUCK

ALLES IM BLICK

QUALITÄTSMANAGEMENT IN FRANCHISE-BETRIEBEN

Ein erfolgreiches System lebt von einem effektiven Qualitätsmanagement. Gerade für Franchise-Ketten ist es wichtig, dass die Standards, Prozesse und Dienstleistungen an allen Standorten eingehalten werden. Wie sich Qualität strukturieren, digital steuern und umsetzen lässt, zeigt ein Beispiel aus der Branche.



Abb.: Michael Cunningham/peoplenimages.com - stock.adobe.com

Der Alltag bei Fitnessstudio-Kette wie FitX ist schweißtreibend. Auf dem Stepper, an der Rudermaschine und an den Hanteln wird dafür gesorgt, dass Kreislauf und Muskulatur trainiert werden. Damit sich alle sportlich aktiven Kunden wohl fühlen, sind Sauberkeit und Hygiene natürlich besonders wichtig. Wie Räume und Geräte gereinigt werden, ist Teil eines umfassenden Qualitätsmanagement-Konzepts bei FitX. Besonders wichtig aus Sicht der Fitness-Kette mit bundesweit knapp 110 Standorten ist dabei, eine gleichbleibend hohe Qualität über alle Studios hinweg zu garantieren: Egal, ob in München, Hamburg oder Düsseldorf. Schließlich ist das Teil des Qualitätsversprechens des Unternehmens.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, setzt der Fitnessstudio-Betreiber auf die Software e-QSS. Die IT-Lösung ist Dreh- und Angelpunkt eines digital gesteuerten Qualitätsmanagements (QM) und hilft dabei, die täglichen Routine-Aufgaben schnell und effizient abzarbeiten.

Warum ist Qualitätsmanagement entscheidend?

Was bei FitX gilt, gilt auch für viele Ketten und Franchise-Betriebe unterschiedlichster Branchen: Ein erfolgreiches System basiert auf einem klar definierten Konzept und einer hohen Wiedererkennbarkeit der Marke. Kunden erwarten an jedem Standort die gleiche Qualität, sei es in der Gastronomie, im Einzelhandel oder im Fitnessbereich. Abweichungen von diesem Qualitätsversprechen können das Vertrauen in die Marke empfindlich schädigen oder sogar zu wirtschaftlichen Einbußen führen.

Effektives Qualitätsmanagement stellt sicher, dass Prozesse, Standards und Dienstleistungen an allen Standorten eingehalten werden. Das sind dabei die wichtigsten Aufgaben:

- **Einhaltung von Hygiene- und Sauberkeitsstandards:** Einheitliche Standards müssen festgelegt, entsprechende Maßnahmen daraus abgeleitet und an allen Standorten umgesetzt werden.
- **Schulung von Mitarbeitenden:** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an jedem Standort müssen im Rahmen von Schulungen mit dem Qualitätsmanagement vertraut gemacht werden. Werden bei der Umsetzung Mängel festgestellt, sollten im Rahmen eines festgelegten Prozesses Nachschulungen stattfinden.
- **Regelmäßige Qualitätskontrollen:** Im Rahmen von Mystery Checks oder Audits kann die Qualität an den einzelnen Standorten geprüft und verbessert werden. Dies kann mit internen Audits oder Mystery Checks durchgeführt werden – oder, als besonders anspruchsvolle Variante, durch Prüfungen von externen Spezialisten.
- **Reklamations- und Beschwerdemanagement:** Der Umgang mit Reklamationen von Kunden ist ein besonders sensibler Punkt. Hier sollte eine klare Prozesskette definiert werden, wie eingehende Beschwerden abgearbeitet und dem Kunden Feedback gegeben wird.

So helfen Smartphone und App

Moderne IT-Tools für das Qualitätsmanagement helfen heute, alle Schritte schnell und zuverlässig abzuwickeln. Software und App sorgen dafür, Abläufe zu automatisieren, Transparenz zu schaffen und Probleme frühzeitig zu identifizieren. Das gilt besonders dann, wenn eine Firmenzentrale vor der Herausforderung steht, ihre Standorte effizient zu steuern, ohne physisch vor Ort sein zu müssen. Spezialisierte Software wie e-QSS hilft, Qualitätsmanagementprozesse zu digitalisieren und zu vereinfachen.

Daraus ergeben sich gleich mehrere Vorteile:

- Alle relevanten Prozesse und Prüfungen werden digital erfasst und archiviert (automatisierte Dokumentation).
- Franchise-Geber oder Filialbetriebe können jederzeit den Qualitätsstatus ihrer Standorte über Dashboards abrufen (Echtzeitüberwachung).
- Reklamationen und Probleme können über ein zentrales Ticket-System direkt an die zuständigen Personen weitergeleitet und nachverfolgt werden.
- Die Software fördert die Flexibilität und Skalierbarkeit. Sie kann mit den Standorten wachsen und an spezifische Bedürfnisse angepasst werden.



Abbildung: Die Digitalisierung im Qualitätsmanagement bei FitX hat zu zahlreichen Verbesserungen geführt und bietet auch zukünftig Potenzial für weitere Optimierungen.

Eva Neumann

Sie ist Hotelmeisterin und seit 33 Jahren Inhaberin der Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH in Steingaden. Als Innovationspartnerin rund um das Thema Qualitätssicherung unterstützt sie Unternehmen, ihre Qualitätsprüfungen und Prozesse intelligent zu digitalisieren.



Oswald Neumann

Er ist Hotelmeister und führt gemeinsam mit seiner Schwester Eva die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH in Steingaden. Mit über 40 Jahren Erfahrung im Qualitätsmanagement und fundiertem Fachwissen im Vertrieb hat er das Unternehmen zu einem führenden Anbieter innovativer QM-Software entwickelt. Als Geschäftsführer setzt er auf die intelligente Digitalisierung von Qualitätsprozessen.



Praxisbeispiel: Digitales „QM“ bei FitX

Auch FitX nutzt die Möglichkeiten der IT fürs Qualitätsmanagement. Um Sauberkeits- und Hygiene-Standards effizient zu überwachen, setzen die Fitness-Experten mit e-QSS ein. Diese Softwarelösung verbindet eine digitale Qualitätskontrolle der Unterhaltsreinigung mit einer automatischen Benachrichtigung der Dienstleister nach Kontrollgängen. Den beauftragten Dienstleistern bietet sie die Möglichkeit, erledigte Aufgaben selbst zu dokumentieren. Außerdem ist ein digitales Ticketsystem für Reklamationen mit „an Bord“. So ist die Einhaltung vertraglich vereinbarte Leistungen für beide Seiten transparent, sicher und nachvollziehbar dokumentiert.

Durch die Umstellung der Prozesse von analogen auf digitale Abläufe konnte das Qualitätsmanagement deutlich verbessert werden. Ein wichtiger Faktor dabei: Die Zeitersparnis. Automatisierte Prozesse reduzieren den Verwaltungsaufwand erheblich. Wiederkehrende Routineaufgaben werden von der Software übernommen, wodurch dem Personal mehr Zeit für die wichtigen Aufgaben bleibt, zum Beispiel beim Training mit den Kunden.

Ein weiterer Vorteil ist die Transparenz. Alle Qualitätsberichte, Analysen, Reports und Tickets sind jederzeit einsehbar.

Wichtige Kennziffern (KPI) liegen in Echtzeit vor. Kommt es zu Problemen, kann sofort eingegriffen werden. Eine schnelle und zuverlässige Steuerung des Qualitätsmanagements wird damit viel einfacher.

Die digitalen Abläufe ermöglichen zudem eine effiziente Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern in den Studios und externen Dienstleistern, beispielsweise den beauftragten Reinigungsunternehmen. Die Digitalisierung im Qualitätsmanagement bei FitX hat zu zahlreichen Verbesserungen geführt und bietet auch zukünftig Potenzial für weitere Optimierungen, etwa durch die direkte Integration von Dienstleistern.

Fazit

Qualitätsmanagement ist für Filialbetriebe und Franchise-Geber essenziell, um einheitliche Standards und Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Digitale Lösungen helfen, diesen Prozess effizient zu gestalten. Mit einer durchdachten Software-Implementierung wird für mehr Transparenz gesorgt, Arbeitsabläufe optimiert, Zeit eingespart und für mehr Effizienz gesorgt. Und langfristig somit ein wichtiger Baustein für den Erfolg gelegt.

**EVA NEUMANN &
OSWALD NEUMANN**