



Anytime Fitness und VoIPstudio

Die schnelle Beantwortung von Telefonanrufen ist Teil der exzellenten Servicekultur in Surrey Fitnessstudios



Hintergrund

Als größtes und am schnellsten wachsendes 24-Stunden-Fitness-Franchise-Unternehmen der Welt hat es sich Anytime Fitness zur Aufgabe gemacht, uns allen zu helfen, gesünder und fitter zu sein, unser Energieniveau zu steigern und Gesundheitsrisiken zu reduzieren.

Das Franchisemodell bietet allen, die ein eigenes Fitnessstudio gründen wollen, die Marke, Wissen, Erfahrung und Kompetenz an. Das Unternehmen bietet seinen Mitgliedern Zugang zu mehr als 160 britischen und über 4.500 Fitnessstudios weltweit.

Herausforderung

John Quin hat drei Anytime Fitnessstudios in den Städten Dorking, Farnham und Leatherhead in Surrey eingerichtet.

John konzentriert sich darauf, den Mitgliedern das bestmögliche Erlebnis zu bieten, sowohl innerhalb der Fitnessstudios - als auch, wenn diese von außerhalb Kontakt mit dem Fitnessstudio aufnehmen. Das Ergebnis ist, dass die Fitnessstudios seit dem ersten Tag gut besucht sind und Anwohner und Berufstätige aus der Umgebung anziehen, die die hochwertige Ausrüstung, die interessanten Kurse und die Fitnesstrainer schätzen, die immer zur Stelle sind, um diese zu ermutigen und zu helfen.

John genießt die Interaktion mit den Mitgliedern. Er sagt: "Der Franchise-Ansatz von Anytime Fitness hat mich angesprochen, da ich ein Menschenfreund bin. Ich möchte im Fitnessstudio sein und den Mitgliedern helfen, ihre Ziele zu erreichen, anstatt mich auf Back-Office-Aufgaben konzentrieren zu müssen. Das Gleiche gilt für mein Telefonsystem. Ich möchte ein kosteneffizientes System, das einfach zu bedienen ist, keine Wartung erfordert und ein Minimum an Aufwand mit sich bringt".

John sah sich das VoIP-System an, das von der Firma angeboten wurde, die seine Fitnessstudios ausstattete. Er war jedoch der Meinung, dass es "für das, was es tatsächlich bietet, nach viel Geld aussah".



Er recherchierte ein wenig im Internet und stieß auf VoIPstudio. “Die Tarife schienen so kostenfreundlich für die Anzahl der verfügbaren Funktionen, dass ich zuerst etwas skeptisch war”..

Nachdem er jedoch die kostenlose Testversion genutzt hatte, hat John nie wieder zurückgeblickt.

Lösung

Die VoIP-Empfangskonsole wurde auf dem Haupt-PC von Anytime Fitness installiert und ermöglicht John die Verwaltung von Rufumleitungen über ein einfaches Drag-and-Drop-Menü.

Eine lokale Telefonnummer, die vom VoIPstudio zur Verfügung gestellt wird, versorgt alle drei Fitnessstudios, wobei die Anrufe an mehrere Handys sowie an den PC und die App auf einem Laptop geleitet werden.

Das bedeutet, dass Anrufe zeitnah angenommen werden, unabhängig davon, in welchem Fitnessstudio John gerade ist.

“Unsere Mitglieder haben ein arbeitsreiches Leben. Wenn sie anrufen, wollen sie nicht in die Warteschleife gestellt werden oder warten müssen, sie brauchen Informationen und schnelle Antworten”.

John sagt, dass die meisten Anrufe zu Schulungs- und Referenzzwecken aufgezeichnet werden. Er sagt, dass er es mag, dass die Aufzeichnungen über Jahre hinweg bestehen bleiben, da er in der Lage ist, vergangene Gespräche zwischen Mitgliedern und seinem Team über ihre Fitnessziele abzurufen, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Mitglieder erfüllt werden - und um ihnen die so wichtige persönliche Note zu geben.

Vorteiles

Eingehende Anrufe in allen drei Fitnessstudios werden immer angenommen, Tag und Nacht. John sagt, dass “Mitglieder nur selten in der Warteschleife landen und wir die VoIPstudio-Voicemail auch nicht sehr oft benutzen”.

Er findet es sehr praktisch, dass die Anrufe an mehrere Geräte gehen und sein Team das Telefon immer dann abnimmt, wenn sie nicht bei einem Kunden sind.

“VoIPstudio hat mich noch nie im Stich gelassen. Es ist einfach zu bedienen, hat ein wirklich gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und bietet mir einen Festpreis für meine benötigten Sprachtelefonien. Jeder, dem ich es empfohlen habe, nutzt es, und das Feedback war immer sehr positiv”.

Der monatliche All-Inclusive-Festpreis ist ebenfalls sehr attraktiv, ohne überraschende Zusatzkosten, wie sie in so vielen Rechnungen für traditionelle und andere VoIP-Anbieter zu finden sind. “VoIPstudio ist so günstig, dass ich mich frage, wie sie überhaupt Geld verdienen können. Ich weiß aber, dass sie es tun, da sie regelmäßig neue Funktionen und Dienste als Teil ihrer Festpreispakete anbieten.“

Wie in den Filialen von Anytime Fitness in Dorking, Farnham und Leatherhead ist auch bei VoIPstudio ein exzellenter Kundenservice ein wichtiger Bestandteil des Erfolges. Das Expertenteam steht jederzeit für Fragen oder Hilfe zum System zur Verfügung.

John hat VoIPstudio sowohl anderen Anytime Fitness-Franchises als auch der Zahnarztpraxis, in der seine Frau arbeitet, empfohlen. Die Praxis nutzt VoIPstudio, um eingehende Anfragen automatisch an den diensthabenden Notfallzahnarzt weiterzuleiten.