

FITNESS PARK CASE STUDY

**Moderniser l'expérience
des clubs de fitness grâce
à un logiciel de pointe**

FITNESS PARK

SE DÉPASSER - SE SURPASSER



FITNESS PARK

SE DÉPASSER • SE SURPASSER

La société Fitness Park a lancé en 2009 le premier modèle de salle de sport à bas coût. Son réseau compte désormais **234 salles ouvertes dans toute l'Europe**, y compris en France où elle propose à ses membres des tarifs compétitifs, de vastes espaces et des appareils.

Depuis, Fitness Park a ouvert ses portes en Espagne et prévoit de s'implanter prochainement au Maroc. Le réseau a aussi été élu **meilleure marque de fitness en France par le magazine français Capital** ces deux dernières années. Le magazine Men's Health a également attribué au club de Madrid le titre de **meilleur club d'Espagne**.



Une toute nouvelle expérience client

Toute entreprise passe par des cycles d'évolution et de réinvention. Fitness Park a des objectifs ambitieux et précis : la société lancera plus de 40 clubs en 2020 et prévoit d'en ouvrir de nombreux autres dans les dix prochaines années. Pour atteindre de grands objectifs, il faut avoir une bonne stratégie. D'ailleurs, l'équipe est prête à relever le défi.

“Notre modèle de tarification à prix avantageux signifie que nos exigences sont totalement différentes de celles des boutiques de fitness en matière de services offerts aux clients. Il était important pour nous de pouvoir proposer de nouvelles expériences de fitness haut de gamme en plus des cours et des équipements d'un bon rapport qualité-prix pour lesquels nos clients nous font confiance. Nous savions que nous devions être capables d'être hyper-compétitifs, en utilisant une technologie intelligente et des programmes de fitness de pointe pour fidéliser nos clients et aider nos entreprises franchisées à se développer.”

Thomas Mendonça
Director General Digital and Innovation
Fitness Park



Ces trois dernières années, Fitness Park a transformé son activité pour offrir un niveau d'expérience encore plus élevé aux mêmes tarifs abordables. Dans le même temps, elle a proposé tout un ensemble de programmes de fitness afin de répondre aux besoins de chacun. Malgré ses grandes transformations, Fitness Park est restée fidèle à ses priorités stratégiques :

- **Numériser son expérience en utilisant une architecture informatique moderne**
- **Créer la meilleure expérience communautaire**

Fitness Park s'est inspirée de certains studios concepts installés à Londres et aux États-Unis. Fitness Park a ensuite entrepris de concevoir de nouveaux programmes pour maintenir sa dynamique novatrice et offrir de l'inédit. Elle a conservé la même marque de confiance que ses clients apprécient tant. Parmi ces nouveaux programmes, on compte notamment FightPark, pour la boxe, les arts martiaux et autres, BurningPark, pour les entraînements très intenses et au rythme rapide, et CyclePark, pour les entraînements de spinning et de cyclisme.

Cette transition a également été un moment privilégié pour expérimenter de nouveaux équipements, de nouveaux instructeurs, de nouvelles techniques de gamification et de nouvelles options technologiques, ces dernières étant l'un des points les plus sensibles.

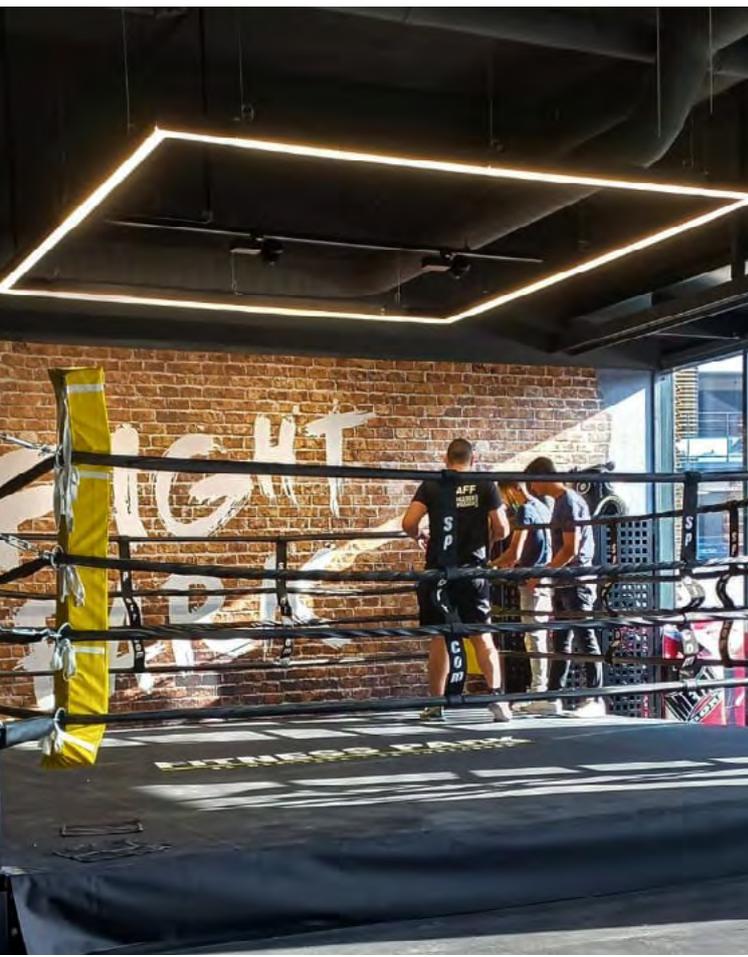


Pour Fitness Park, l'objectif a toujours été d'offrir le meilleur produit possible tout en augmentant les ventes et en réduisant la rotation des membres. La technologie a toujours été l'aspect le plus difficile de ce projet. En effet, la société savait qu'il lui serait impossible de concrétiser son idée de nouvelle expérience client sans procéder à une refonte totale de sa technologie.

Fitness Park avait besoin d'un logiciel qui accède directement à des API modernes, auxquelles ses équipes peuvent accéder à tout moment et en tout lieu, et d'une technologie facile à installer et intuitive à utiliser. Finalement, l'objectif était de gagner du temps et de s'épargner des efforts dans la gestion des adhésions, des réservations, des contrôles d'accès et des paiements. Ainsi, l'équipe pouvait se consacrer davantage à offrir une expérience exceptionnelle sur place à ses membres, et à attirer de nouveaux clients.

Une toute nouvelle expérience de gestion des salles de sport

La vérification, la sélection et la mise en œuvre d'une nouvelle solution de gestion d'entreprise est un projet qui nécessite une diligence raisonnable rigoureuse dans l'évaluation des fournisseurs de technologie. Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles Resamania s'est distingué en tant que fournisseur de logiciels d'entreprise pour Fitness Park. L'une d'entre elles, et non des moindres, est son tableau de bord intégré et intuitif qui fournit des données en temps réel sur la fréquentation, les adhésions et les revenus, à la fois sur le site de la franchise et au niveau de l'entreprise dans sa globalité. L'équipe de FitnessPark a également été impressionnée par les capacités de Resamania à automatiser les activités de marketing, à prendre en charge les paiements, et par sa technologie personnalisable, basée sur une API.



Alors, qu'est-ce qui a poussé Fitness Park à choisir Resamania ?

Comme l'explique Thomas, cela se résume à **l'agilité, à l'expertise en matière de fitness et au service client.**

Agilité

En tant que client d'entreprise premium, Fitness Park a eu l'occasion d'influencer la future feuille de route de Resamania et, avec l'équipe de développement du logiciel, ils ont co-créé plus de 150 fonctionnalités.

Expertise Fitness

Fitness Park a été témoin de la grande expérience de l'équipe de Resamania sur le marché français du fitness, ainsi que de sa compréhension approfondie des KPI et de l'optimisation des paiements.

Service client

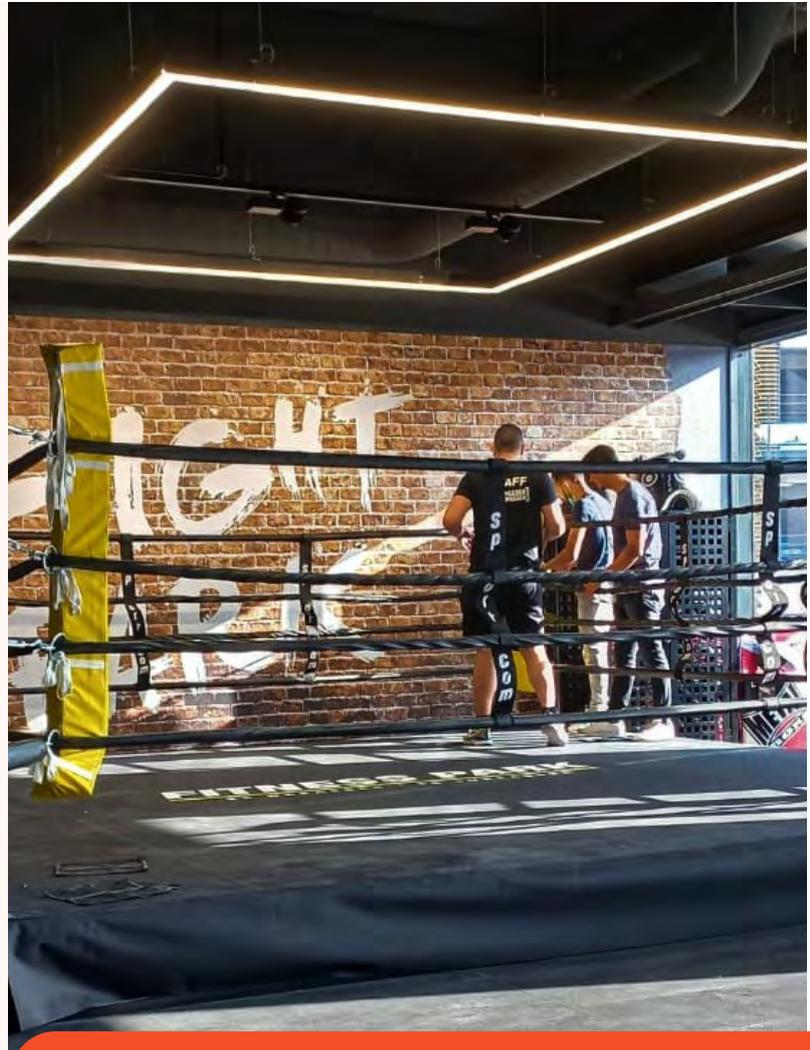
Fitness Park savait qu'elle bénéficierait d'un service client de qualité, car les équipes de Resamania chargées de la technologie et de la gestion des comptes avaient déjà démontré leur réactivité face aux questions et aux préoccupations des clients.



Fitness Park compte plus de 700 000 membres dans son système. Par conséquent, sa migration vers Resamania a été le plus grand projet de migration de logiciel d'entreprise jamais entrepris sur le marché européen de la santé et du fitness.

Afin de réussir la migration de ses systèmes, Fitness Park a employé une équipe de cinq ingénieurs pour gérer le projet. Elle a travaillé avec l'équipe de Resamania en vue de forger l'expertise interne dont elle avait besoin pour soutenir sa transformation ambitieuse.

Ces ingénieurs ont travaillé avec l'équipe Go-Live de Resamania pour remplacer tout le matériel de saisie existant par des systèmes d'accès sans contact modernes. Ils ont également installé le logiciel Resamania dans le but d'automatiser et de numériser un grand nombre de leurs tâches et processus auparavant manuels. Les équipes locales peuvent ainsi consacrer plus de temps à leurs clients. Après avoir déployé Resamania auprès de 40 franchises de salles de sport, Fitness Park est maintenant bien équipée pour étendre avec succès son empreinte/réseau à travers l'Europe.



“Avant d’opter pour Resamania, Fitness Park utilisait des logiciels différents dans chaque salle et son architecture était ancienne. Nous ne disposions pas d’une vue unifiée du fonctionnement de nos salles. Par conséquent, nous ne pouvions proposer à nos clients une expérience de réservation mobile transparente, ni de niveaux de service homogènes dans l’ensemble de nos salles de sport. Le personnel devait passer beaucoup de temps à comparer des données issues de différentes sources pour établir des comptes rendus, effectuer diverses tâches manuelles comme la saisie/le traitement des données, l’accès aux salles et les paiements des abonnements, au lieu de se concentrer sur l’engagement des membres.”

Thomas Mendonça

Directeur général Digital et Innovation
Fitness Park

Adaptez votre stratégie pour un succès durable

Nous espérons que ce guide vous a donné un coup de pouce pour dynamiser votre entreprise!!! est temps de renforcer votre activité. De placer les adhérents aux salles de sport au cœur de leur propre expérience. De maximiser votre compétitivité grâce à des options originales, des prix flexibles et une communication pertinente. Vous devez pouvoir vous concentrer sur la gestion, l'adaptation et la croissance de votre entreprise sans obstacles. Pourtant, lorsque les données sur les membres et l'organisation sont réparties sur plusieurs systèmes, il peut être difficile d'identifier les points de blocage et les opportunités qui permettent d'éclairer les décisions les plus importantes. Votre logiciel de gestion de salle de sport actuel vous empêche-t-il de satisfaire les préférences toujours changeantes de vos adhérents ? Nous sommes là pour vous aider.

A propos de Resamania

Resamania est une solution complète et flexible de gestion des salles de sport qui combine un logiciel, une solution de paiement des adhésions et un contrôle d'accès. Votre entreprise est ainsi plus facile à gérer et plus rentable.

- **Gérez tous les aspects de votre activité à partir d'un seul et même endroit**
- **Réduisez les tâches administratives et confiez-nous le traitement des frais d'adhésion**
- **Envoyez des communications automatisées de haute qualité à vos membres**
- **Offrez une expérience inégalée**
- **Gérez plusieurs sites avec facilité et prenez rapidement les bonnes décisions**
- **Contrôlez aisément l'accès à l'ensemble de vos installations.**
- **Réagissez rapidement aux changements et aux opportunités qui se présentent.**

À mesure que vous évoluez, Resamania évolue avec vous.

Prêt à passer à l'action ?

Contactez-nous pour en savoir plus sur Resamania et sur la manière dont nous pouvons contribuer à votre succès :

contact@resamania.fr

www.resamania.fr