

IL NUOVO CLUB

ISSN 1120-4931

Strumenti di management
per Centri Sportivi e Fitness Club

bimestrale anno XVII
editrice il campo bologna

Spedizione in A.P. - 45% - art. 2 comma 20/B legge 662/96 Filiale di 90
In caso di mancato recapito, rinviare all'UTB, C.M.P. di Bologna, detentore del conto,
per la restituzione al mittente che si impegna a pagare la relativa tariffa.

89

gennaio
febbraio
2006

www.fitnesstrend.com

€ 6,50



inchiesta:
diamo un taglio ai costi
hidron, il gioiello perfetto
pellikaan,
il casinò diventa club
inchiesta: franchising
e network
il marketing
radicale
interviste e
anticipazioni
sul

2006

forum **IL NUOVO CLUB**



poste variano comunque dal trimestrale da un minimo di 165 euro all'annuale con cui è possibile disporre di tutte le opportunità da 1.500 euro. In aggiunta è possibile disporre della tessera top (che prevede la possibilità di usufruire anche di accappatoi, asciugamani e tutto ciò che occorre per fare la doccia) da 2.300 euro. Ma se si perseguono percorsi diversi sul fronte delle entrate, il tema della soddisfazione del cliente viene affrontato attraverso le sacre regole del Customer Relationship Management. I nuovi arrivati vengono accolti all'Hidron partendo da una valutazione delle problematiche e di un'adeguata soluzione di tipo kinesiológico. Il personale commerciale si confronta con quello tecnico di continuo nel quadro degli incontri settimanali che si tengono nell'ambito dei periodici appuntamenti di monitoraggio dell'attività e degli eventuali aggiornamenti. Per ogni cliente in una sorta di schedario personale delle presenze, consentito dalla gestione informatizzata, si mantengono i contatti attraverso una serie di brevi questionari sul servizio. L'obiettivo è quello di raggiungere almeno 3-4 contatti telefonici annui verso i cosiddetti clienti "saltuari" chiedendo loro gli eventuali motivi di disaffezione. Numerosi sono stati anche gli accordi di corporate con grandi aziende che sorgono nei pressi: Guess, ma anche la compagnia area Lufthansa del vicino aeroporto di Peretola godono dei servizi dell'Hidron a tariffe particolari.

un club modello

Hidron non è solo un gioiello da un punto di vista architettonico ma anche da quello gestionale. A proposito di quest'ultimo punto è stato privilegiato un percorso che utilizza un sistema molto complesso e sofisticato in grado di sovrintendere a funzioni diverse: grazie a un bracciale che viene dato in dotazione ai clienti è possibile accedere alle varie sale e utilizzare i servizi (dalle docce, agli armadietti, sino ai pagamenti al bar, ristorante e shopping). Lo stesso sistema (si veda il box a fianco ndr) si occupa anche della pianificazione complessiva dell'agenda, sia da parte del personale ma anche via web a beneficio dei soci. Per non parlare poi della possibilità di conoscere il numero delle entrate per ogni frequentatore e di tutti i dati che può offrire un identikit degli spostamenti e delle abitudini di ognuno.

Molto interessante appare anche l'osservazione del controllo telematico di tutti gli impianti installati. È stato realizzato - ci racconta il responsabile della progettazione degli impianti Mirko Marchesini - un sistema di programmazione per l'accensione luci con 320 programmi differenti che prevede il controllo di 3.000 punti. 100.000 sono i chilowatt consumati di energia elettrica. Numerose e non meno interessanti anche le soluzioni impiantistiche sul fronte riscaldamento di locali e acqua, anche nell'ottica rilevante del risparmio energetico. Esse prevedono tra le altre un

Quali sono i costi principali che più di altri andate a monitorare?

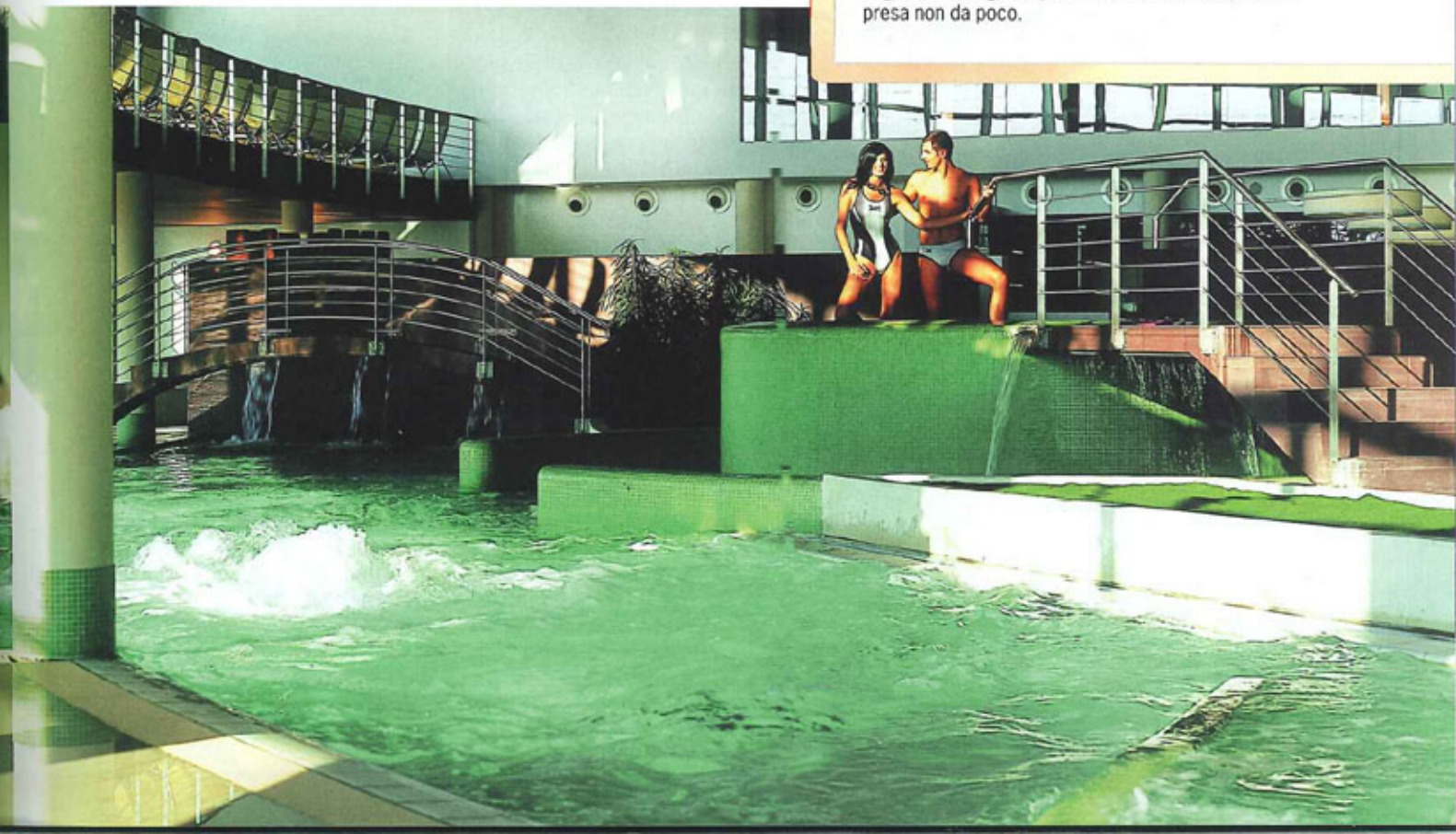
Per una struttura di questo tipo la maggiori voci di costo sono quelle legate all'energia e all'acqua per le quali peraltro abbiamo studiato tutta una serie di soluzioni a sostegno del risparmio (con sistemi, ad esempio, di autocontrollo delle luci e dell'efficienza complessiva anche in materia di riciclo e di cogenerazione. Per quest'ultima in particolare non siamo ancora riusciti ad ottenere il livello ottimale che prevediamo di raggiungere intorno alla primavera.

Come pensate di ammortizzare un simile investimento?

Per andare in pari occorre un incasso annuale di almeno 5 milioni di euro, un introito non semplice da raggiungere. Per il momento ci accontentiamo dei risultati che stiamo ottenendo nella vendita degli abbonamenti e che stimiamo possano essere 4.500 entro giugno. La nostra scuola nuoto ha circa 1.000 allievi e 450 persone tra giovani e adulti affollano le nostre sale danza, se si aggiungono poi coloro che amano meno l'acqua e che si dedicano maggiormente alla palestra o si rilassano nella nostra area benessere, le garantisco che possiamo guardare al futuro con un certo ottimismo. Tenga presente poi che d'estate abbiamo un parco acquatico esterno con piscina olimpionica (attualmente in costruzione ndr) che garantirà flussi giornalieri considerevoli: ci aspettiamo almeno 1.500 ingressi tra giugno e agosto.

Una particolare attenzione è stata adottata sul programma di gestione informatica complessiva. Quali erano le sue esigenze?

Quando abbiamo incontrato il nostro fornitore abbiamo subito fatto capire che avevamo una serie di problematiche tecniche che andavano oltre la tradizionale gestione di un club o di una piscina. Nel bracciale che diamo ai frequentatori debbono essere contenute tutta una serie di informazioni anche complesse che vanno dagli ingressi tra reparti diversi, agli armadietti, alle docce fino agli acquisti in bar, ristoranti, o negozi che sorgono qui all'interno. Insomma, un'impresa non da poco.





L'informatica secondo Hidron

Il sistema Gymgest è costituito da 19 postazioni client, un data base server (dei sette presenti) per la gestione del traffico dati interno e un web server per il traffico dati esterno e prenotazioni via web. La struttura software è corredata da tutti i moduli software optional, fra cui i più importanti sono: il modulo card (occasionali), il planning agende (prenotazioni), il planning piscina (scuola nuoto), la ricaricabile (transazioni a denaro interne), sms/email (invio automatico a target clienti di sms ed email), crm (gestione del rapporto col cliente), e-booking (prenotazioni via web), ecc.

Gli oltre 800 armadietti sono dotati di serratura elettronica "stand alone" che ne permettono un ottimale uso senza chiavi né lucchetti. Il cliente apre e chiude l'armadietto con grande semplicità e il sistema informatico controlla che quando il cliente esce non abbia lasciato chiuso l'armadietto. In ogni box doccia è stato installato un lettore dalle dimensioni piccolissime che leggendo il trasponder del cliente aziona la doccia. Tutto il sistema di azionamento docce è sotto il controllo del software in tempo reale, che ne permette la configurazione (durata della doccia, se a pagamento, ecc.) e ne permette la gestione. Le porte dell'impianto (esterne ed interne) gli ascensori e i cancelli sono gestiti da un sistema di lettori radiofrequenza per l'apertura. Il sistema è sotto il continuo controllo di un software che ne permette la configurazione (per ogni dipendente o operatore è stabilito quali porte può aprire, per ogni tipo di porta è stabilito il modo di chiusura/apertura). Tutta la mobilità interna degli iscritti, degli occasionali e del personale è regolata dall'uso di un trasponder che ha la forma di un "bracciale". Attraverso il software si stabilisce e si controlla in quali aree gli iscritti e gli occasionali possono accedere, in quali orari (ricorrenti o prenotati), e con quali tempi di permanenza consentiti. Ogni iscritto ed occasionale può liberamente fruire, all'interno, di servizi e prodotti aggiuntivi (consumazioni al bar, al ristorante e ai negozi, trattamenti e prodotti all'estetica, accessi ad aree e percorsi benessere, prolungamento a pagamento di orario di permanenza, ecc.).



impianto di cogenerazione a gas che produce contemporaneamente energia elettrica e acqua calda da 180 Kw. L'impianto termico consuma in un mese circa 60.000 metri cubi di gas (per le caldaie), 10.000 per la cogenerazione. Per quanto riguarda il trattamento dell'acqua è stato trivellato il sottosuolo sino a 250 metri alla ricerca di un pozzo con acqua di falda. Un'importante innovazione è legata al sistema di recupero dell'aria tra interno ed esterno nella parte centrale dove sorgono le vasche. In questo ambiente è previsto un riutilizzo del 70% dell'aria dispersa, riscaldamento e condizionamento dell'aria. Il sistema prevede inoltre un controllo della temperatura e dell'umidità relativa che rimane costantemente monitorata.

ricquistare l'essenza della vita

Sono diversi i percorsi di benessere che vengono promossi a Campi Bisenzio nell'obiettivo dichiarato di raggiungere una migliore qualità di vita nel quotidiano. Se Hidron è per definizione una delizia completa per chi ama stare in acqua, sono diverse le soluzioni a disposizione

per chi vuole rassodare glutei, o solo beneficiare di quelle magnifiche invenzioni del benessere: al primo piano si trova infatti una area fitness la cui particolarità è quella di poter disporre di macchinari per un'attività prevalentemente soft. La scelta in questo senso è stata precisa: privilegiare un'attività fisica non traumatica improntata sull'esigenza dello stare bene e non sulla corsa agli eccessi del fisico scolpito. Nella parte superiore della struttura si trova anche la beauty farm dove risiede l'universo del benessere olistico e dei trattamenti per il corpo. Invisibili diffusori di essenze accarezzano con i loro aromi l'olfatto. Le luci si fanno qui più tenui e soffuse. Sul pavimento, un percorso in ciottoli ricoperto da una lastra in cristallo ci guida attraverso la beauty farm. Questo è anche il regno della spa, con sauna, biosauna, bagno turco, cabina talasso, aromarium, paradiso dell'acqua ed un grande idromassaggio circolare. Ma non finisce qui. In un'altra parte c'è anche Hidron Lab, un centro progettato per chi desidera un servizio personalizzato. Perché ognuno in questo luogo si senta "perfetto". ●

Scheda Tecnica

Allestimento centro benessere: Star Pool di Ziano di Fiemme (TN)
 Attrezzature fitness: Technogym di Gambettola (FC)
 Attrezzi/accessori attività di gruppo: Bcube di Macerone di Cesena (FC)
 Attrezzi attività acquatiche: O' Keo di Taggi di Sopra (PD)
 Audio e video: Rokepo di M.S.Pietro (BO)
 Coperture vasche: Ambiente Sport di Padova
 Idrobike: H30Z di Mantova
 Impianti filtrazione vasche e accessori: Astralpool di Bedizzole (BS)
 Pavimentazione e rivestimenti piscine: Floor Gres di Fiorano M. (MO)
 Progettazione impianti: Mirko Marchesini
 Progettazione strutturale: Marco Bartoloni
 Progetto architettonico: Marco Margheri
 Progetto area piscine: Sergio Bizzarro
 Direttore: Andrea Massagli
 Realizzazione piscine: Acqua Sport di Perugia
 Responsabile realizzazione: Mauro Margheri
 Software gestionale: Itaca di S.Casciano a Vico (LU)

