

# FITNESS MANAGEMENT

暢談 近幾年管理趨勢

*BY JOHN CARACCIO*  
*WORLD GYM TAIWAN*



健康時尚  
問候語

你有  
運動習慣嗎  
Do you exercise

平常都做  
什麼運動？

What kind of  
exercise you like?





「身材  
「健康  
「體態

為什麼  
運動？

運動 = 生活態度

Exercise = Lifestyle

# FITNESS MARKET

## □ 流汗經濟 直逼百億

Gross annual value over 10 billion

## □ 全台健身房數量

Nearly 4 times growing of gyms

□ 5年成長近4倍

## □ 健身場館使用人口

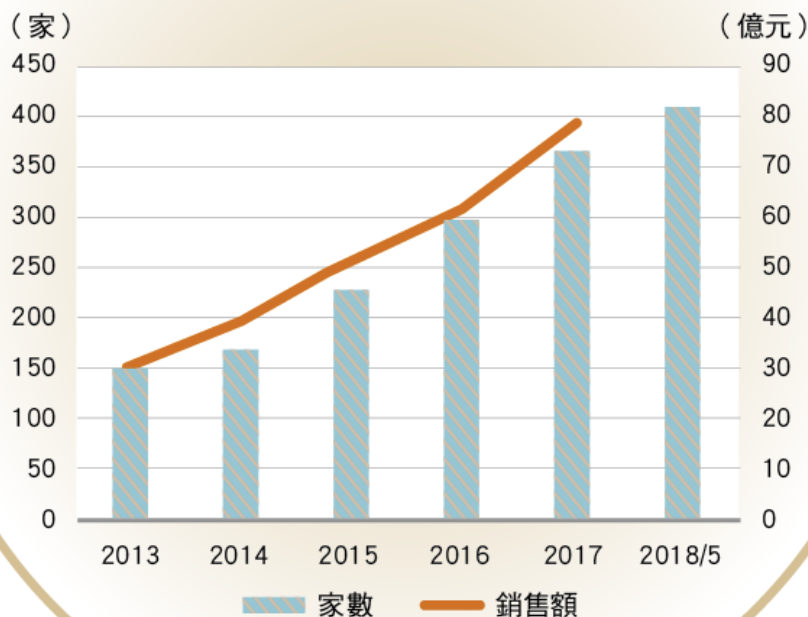
Proportionate increasing of users

□ 2013年3%→2018年5%

付費運動服務需求

**逐年增加**

## 全民瘋運動 健身房家數、營收連5年成長



註：2018年1~5月，銷售額達29.8億元  
資料來源：財政部

# FITNESS MARKET

□ 台灣第1大健身品牌

Biggest in Taiwan

□ 全台72家分店

72 clubs in Taiwan

□ 旗下3大品牌概念

3 Brand Concepts

□ 會所遍及北.中.南.東部

Extend all over Taiwan

□ 全台會員數衝42萬

Over 420,000 members

**WE ARE NO.1**



**健身俱樂部**

# What Do World Gym

**內部人才  
培育**

**Internal  
Training System**

**追蹤檢討  
客戶服務**

**MIMIC, Audit  
& Caring System**

**全新ERP  
系統**

**New Tools  
for Fitness**

# FITNESS MANAGEMENT

Training

內  
部

人

才

培

育



# FITNESS MANAGEMENT

Training 內部

## 業務部

- 運動會籍的行銷與銷售，合約說明及後續服務。
- World Gym自2010年起，由總公司統一訓練新進業務，目前已超過3000位。
- 顧客關係經營(Customer Relationship Management)，焦點追蹤新會員入會後，前3個月運動經驗與目標。

人才培育





# FITNESS MANAGEMENT

Training

內  
部

## □ 營運部

- 客戶服務的提供與協助，打造「有溫度的服務」。
- 由資深客服人員，成立服務小組，定期巡迴到各店授課，分享服務經驗。

人  
才  
培  
育



# FITNESS MANAGEMENT

Training

內  
部

人

才

培

育

## □運動部

- 全台第一家，成立「教練教育訓練中心」之健身連鎖品牌。
- 健身專業的提供與教學，「育才留才」，更以國際專項認證9大證照之考取，評核教練水準。
- 每家分店皆有1名以上的訓練主任，追蹤每位教練的成長訓練計畫。



# FITNESS MANAGEMENT

Training 內  
部

## □ 運動部

□ 新人訓，2星期為一梯次，一天上課8小時。課程規劃，包括：W.F.S學科、術科、行銷學及體適能C級測驗考試。

〔體適能C級測驗〕



〔行銷學〕



〔WFS學科/術科〕

人  
才  
培  
育

# FITNESS MANAGEMENT

Training 內  
部

## □ 有氧部 Group EX.

□ 獨家課程，考量全齡層需求，動靜皆宜。



人  
才  
培  
育

# FITNESS MANAGEMENT

Caring

稽核

## 口追蹤稽核 服務品質把關監控

Monitor service quality by tracking, auditing and caring.



外部秘密客

會員滿意度調查



內部稽核部

每月審查評分



24小時Hotline

客服信箱

# 員工滿意度 = 會員滿意度

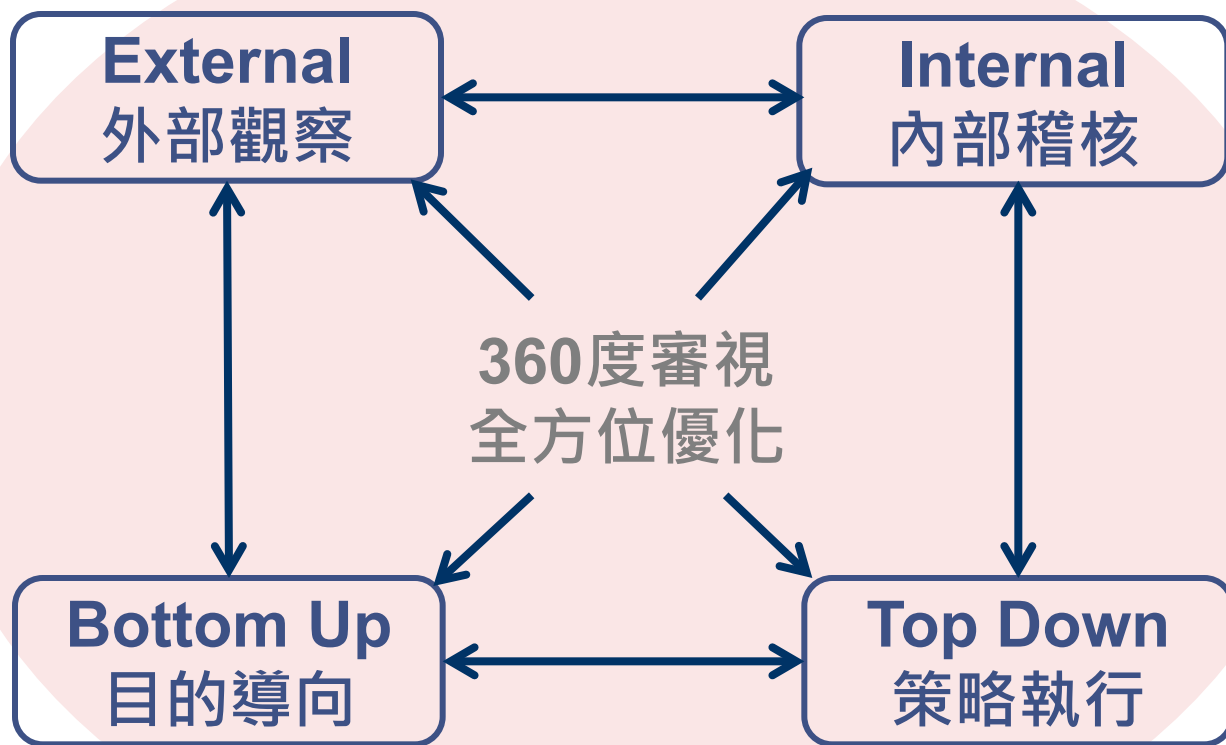
Employee Satisfaction and development = Member Satisfaction and development

專線服務

# FITNESS MANAGEMENT

Caring

追求全方位優化



# FITNESS SYSTEMS

## Tooling

## 全新ERP系統.整合顧客服務

Creating all-new ERP System to integrate customer services

- 合約電子化
- 結合行動支付
- 提醒服務
- 月費追蹤
- 購課資訊查詢
- 健身進度掌握

ERP combines with E-contract, reminder, mobile payment...etc.

The screenshot displays the World Gym ERP system interface for the '內湖分館' (Neihu Branch). The main profile area shows the member's name '珍妮' (Jannie Wang), ID '59653', and membership details including an expiration date of 2018/11/16 (567 days remaining) and a status of '請假(2017/10/01~2017/12/01)/有效會籍/無效會籍/OK'. A prominent yellow 'ALERT' banner is visible. The bottom navigation bar includes icons for '會員資料', '會籍資料', 'PT資料', '置物櫃資料', '請假記錄', '進場記錄', '繳費記錄', and '零售作業'. A '註冊提醒' (Registration Reminder) section on the right lists items like '月費欠費', '待繳逾期', and '資料不齊全'.

智慧  
E  
服務  
系統

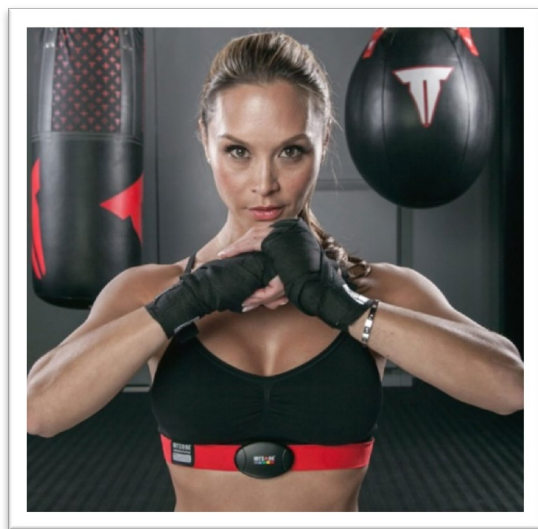
# FITNESS TOOLS

Tooling

## 獨家代理MYZONE心率帶

World Gym Exclusive—Innovative monitoring system MYZONE belt.  
Reads your heart rate, calories burned and overall efforts to motivate after-burn effect .

- 運動結合科技，精準監測
- 顏色方塊，掌握運動效能
- 努力程度，啟動後燃效應



心率帶運動科技



# FITNESS MANAGEMENT

## □人才的重視與培養。

Treasure talented people and focus on trainings.

→唯有經營「軟實力」，才能創造品牌的最大經濟。

## □產業分層管理概念。

Management of departments integrates vertically and horizontally.

→各部門垂直運作，但執行面為水平緊密相扣。

## □只有World Gym，才能超越World Gym。

World Gym competes with World Gym.

→硬體軟體都講究，堅持「優質運動服務業」。



# FITNESS MANAGEMENT

## □經營，不忘企業社會責任(CSR)

Value on Corporate Social Responsibility and support public welfares like donating financially or used equipment donation.

→「有能力幫助人是幸福的」，支持公益。

→如：捐款幫助弱勢團體、汰換器材捐助偏鄉/公部門



付出

# 運動 | 讓人變得更好

**I EXERCISE, THEREFORE I AM.**