Funktionen, Leistungen & Anforderungen

- ⬆️ **Leads zum Abschluss begleiten**
- **Kunden-Loyalität steigern**
- **Empfehlungen generieren**
- **Upselling**
- **Kunden-Service optimieren**
- ⬆️ **Kündigungen zurückholen**

Inhaltsverzeichnis

Grundlegendes Setup 3
2. Möglichkeiten zum Starten des Chatbots 6
3. 360°CHAT Daten-Abgleich mit der Magicline-API 8
4. Möglichkeiten zur Kundenbindung 9
5. Termin-Management 14
6. Kündigungsmanagement 19
7. Vertragsmanagement 20
8. Marketing-Möglichkeiten 21
9. Affiliate Marketing 28
10. Live Chat Kunden-Service 29
11. KI-gestützter WhatsApp-Assistent 32
12. Multi-Club Installation 45
13. 360°CHAT DASHBOARD 46
14. Anforderungen beim Studio-Betreiber & zusätzliche Kosten 47
15. Investition 48
16. Anbieter-Daten 49
17. Anhang: Beispielrechnung und Vergleich - Generierung neuer Mitgliedschaften 50

Grundlegendes Setup

1.1. Anbindung an die WhatsApp Business API

✓ DSGVO-konforme Enterprise-Variante von *WhatsApp*

✓ Unterstützung bei der Verknüpfung mit dem *Meta* Business Manager

✓ Anbindung via Chatbot-Software *ManyChat:*

- “Wordpress für WhatsApp-Chatbots”
- Hosting der Inhalte und Automatismen
- Benutzer-Verwaltung (CRM)
- Live-Chat
- Schnittstelle zur Studio-Verwaltung
- DSGVO-konform

1.2. 360°CHAT OS (Betriebssystem)

✓ grundlegende System- & DSGVO-Steuerungen

✓ Möglichkeit zur flexiblen Erweiterung mit zusätzlichen Chat-Modulen, Traffic-Quellen, Dashboards und externen CRMs

✓ vorstrukturierte Nutzer-Führung

✓ fertig ausformulierter Nutzer-Dialog (100% der Texte editierbar)

✓ System-Sprachen: wir ↔ du & wir ↔ Du

1.2.1. Personalisierte Begrüßung im Chat + DSGVO

✓ gewünschte Start-Grafik / Video je nach gewähltem Eingang in den Chat, Vgl. “Start-Optionen” (*360°CHAT* bietet fertige Start-Videos für Standard-Situationen)

✓ dynamische Anrede abhängig von der Tages-Zeit + Vorname

✓ Erklärung des Mehrwerts einer Anmeldung ("What's in it for me?”) + Navigationshinweise für den Chatbot / Call to Action

✓ einmalige Einwilligung in die Daten-Verarbeitung wird im Chat-Verlauf gespeichert

✓ automatische Erinnerung, falls auf die Begrüßung oder Frage bzgl. Einwilligung nicht reagiert wurde

✓ Anzeige von Impressum & Datenschutz-Erklärung, sofern Nutzende sie sehen wollen

✓ Abmelde-Funktion, falls keine Einwilligung

✓ Fortsetzung der initiierten Kampagne nach Einwilligung

1.2.2. weitere Standard-Funktionen

✓ Standard-Antwort bei unvorhergesehenen Eingaben/ Fragen:

- Option #1: verspricht persönliche Antwort im Live Chat
- Option #2: vertröstet bei Fragen auf Telefon/ Email

✓ Abmelde-Dialog/ Austragung aus dem System

✓ Abmelde-Feedback sammeln

✓ zentrales Nutzer-Menü:

- erreichbar von diversen Punkten innerhalb der Kampagnen und per Keyword *Menü*
- Übersicht der zentralen Funktionen für Nutzende

✓ Hinweise zu Social Media Kanälen und Webseite

✓ Reset-Funktion setzt alle Eingaben und Einstellungen des Nutzers zurück, um Ablauf erneut testen zu können

2. Möglichkeiten zum Starten des Chatbots

2.1. Schnittstellen mit der Studio-Verwaltung *Magicline*

✓ automatisierte Trigger durch:

- Check-In mit der Club-Karte
- Buchung von Probetrainings und Mitglieder-Terminen
- Eingang von neuen Verträgen
- Eingang von Kündigungen

2.2. Start des Chats über gezielte Links/ QR-Codes

✓ Verarbeitung und Sicherung der von *WhatsApp* übertragenen Nutzer-Daten

✓ Bestätigung Nutzer-Names einholen, da die Nutzer meist Phantasie-Namen angeben und wir auf diesem Weg keine verifizierten Vertragsdaten haben

✓ mögliche Ziele, z.B.:

- Registrierung von/ durch Bestandskunden
- persönlicher Live Chat mit dem Studio-Team
- VIP-Kampagne
- Feedback-Umfrage

2.3. Anbindung externer Lead-Formulare

✓ aus Lead-Ad-Werbeanzeigen oder anderen Kontakt-Formularen direkt in den *WhatsApp*-Bot führen

✓ Werbung und Landing Pages inkl. Kontakt-Formulare werden vom Studio-Betreiber bearbeitet.

✓ Nach Eingabe der Nutzer-Daten sendet der Studio-Betreiber den Datensatz inkl. der entsprechenden Studio-Kennung an eine von *360°CHAT* bereitgestellte Webhook-Url sendet.

✓ Kontakte über Lead-Ads (Werbeanzeigen) direkt in den WhatsApp-Bot führen ist technisch möglich, jedoch KEIN konkreter Bestandteil dieses Angebotes und bedarf gesonderter Absprachen

✓ Anlegen der Leads im Chatbot inkl. Synchronisation der übermittelten Formular-Antworten

✓ personalisiertes FollowUp via WhatsApp-Push, 2 Sekunden nach Absenden des Formulars, z.B.:

- Nutzende zur Termin-Vereinbarung führen
- Leads für einen Anruf “aufwärmen”

✓ falls ein Kontakt nicht im Chatbot angelegt werden kann (Festnetz-Nummer angegeben), wird er unverzüglich als Lead in *Magicline* angelegt und erhält eine entsprechende Notiz im Kontakt-Feld

🔧 erfordert Daten-Transfer per Webhook oder Zugriff für *360°CHAT* auf das eingesetzte Formular-Tool

3. 360°CHAT Daten-Abgleich mit der *Magicline*-API

✓ DSGVO-konforme Verarbeitung der mit dem API-Trigger übermittelten Nutzer-Daten:

- Studio-Zuordnung & Nutzer-Identifizierung

- persönliche Nutzer-Daten:
  - Name
  - Geburtstag
  - Telefon
  - Email

- Check-In Zeit

- Termin-Daten:
  - Name
  - Bild
  - Datum
  - Start-Zeit
  - Dauer
  - Beschreibung
  - Trainer-Name

- Vertragsdaten (Auswertung des Vertrages mit der längsten Laufzeit in die Zukunft beim Nutzer):
  - Name
  - Vertragsstart
  - Vertragsende
  - Vertragsstatus

- Kündigungsdaten:
  - Datum der Wirksamkeit
  - Kündigungsgrund

4. Möglichkeiten zur Kundenbindung

= FollowUp-Kampagnen für Studio-Nutzer mit einer Voll-Mitgliedschaft:

- ✓ werden für registrierte Nutzer nach einem Check-In gesendet
- ✓ zeitlicher Standard-Abstand zum Check-In für alle Kampagnen frei wählbarer, z.B. sofort oder nach 90 Minuten
- ✓ variable Bedingungen je Kampagne:
  - vergangene Zeit seit Registrierung im System
  - Anzahl der Check-Ins
  - Neu- oder Bestandsmitglied
- ✓ maximal eine FollowUp-Kampagne je Check-In, sofern aktuell keine Service-Anfrage im Live Chat offen ist

4.1. Standard-FollowUps am Tag #1

Diese Nachrichten erhalten Nutzende nach der eingestellten Zeit, sofern sie durch die er(sofern eingerichtet und aktiviert und bisher nicht selbstständig entdeckt/ eingeladen):

- ✓ Zugang zum WLAN:
  - 5 Min nach Opt-In
  - nur bei 1. Check-In von neuen Studio-Mitgliedern
- ✓ Einladung zum Folgen auf Social Media
  - Hinweise auf die Präsenzen auf Facebook, Instagram u.a.
  - inkl. App-Deeplinking = öffnet das Profil direkt in der entsprechende App auf Android, iOS (NICHT die mobilen Webseiten) bzw. öffnet die normale Webseite am Desktop

4.2. Service-Content “Ernährungstipps”

✓ Service-Content = Teil des Onboarding-Prozesses zum Aufbau von Vertrauen und Relevanz im *WhatsApp*-Kanal

✓ Info-Strecke über die Wichtigkeit von Wasser und Berechnung der richtigen Trinkmenge (ab 2. Check-In)

✓ Info-Strecke über die Wichtigkeit von Eiweißen und entsprechenden Nahrungsmitteln + Hinweis auf Verfügbarkeit vor Ort im Studio (ab dem 4. Check-In)

4.3. Sterne-Feedback & Bewertungen

✓ Abfrage der Zufriedenheit: 1 - 5 Sterne

✓ 1 - 3 Sterne:
- Abfrage von Vorschlägen zur Verbesserung des Service (Vgl. “Detaillierter Feedback-Bogen”)
- Email-Alarm an Betreiber
- verzögert Aktivierung der *VIP-Kampagne*

✓ 4 - 5 Sterne:
- Einladung zur Bewertung auf Google, Facebook o.ä.
- aktiviert *VIP-Kampagne* nach 7 Tagen

✓ Erinnerung an vorherige Eingaben + entsprechende Reaktionen bei wiederholter Nutzung der Funktion

🔧empfohlener Start: 12 Check-Ins nach Anmeldung im System

4.4. Detaillierter Feedback-Bogen

✓ Bewertung von 6 Aspekten mit Noten von

1 = sehr gut

bis

6 = ungenügend:

- Beratung und Kompetenz
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Deine Ziel-Erreichung
- Qualität der Gruppenkurse
- Sauberkeit und Hygiene
- Würdest Du uns aufgrund Deiner bisherigen Erfahrungen an Freunde und Familie weiterempfehlen?

✓ Sofern bei einer Frage mit 3, 4, 5 oder 6 beantwortet wird, erfolgt die Frage “Was müssen wir tun, um eine bessere Note zu verdienen?”

✓ Auch Freitext-Eingaben werden bei jeder Frage erfasst.

✓ Nach Abschluss der Umfrage werden alle erfassten Antworten und Verbesserungshinweise gebündelt als Email an den Betreiber versandt.

✓ Sofern die letzte Frage mit 1, 2, ja, sicher, klar oder gern beantwortet wurde, wird direkt zur Funktion “Freunde einladen” weitergeleitet.

4.5. Mitglieder werben neue Kunden: VIP-Kampagne

✓ Nutzende können einen speziellen Link generieren, um Freunde aus ihrer WhatsApp Kontakt-Liste für ein VIP-Programm ins Studio einzuladen (z.B. kostenfreier Tag oder Woche)

✓ Eingeladene melden sich darüber per WhatsApp an und erhalten den Link zur Termin-Vereinbarung

✓ Sofern der Termin-Link nicht innerhalb von 24h angeklickt wird, wird automatisch noch einmal nachgehakt.

🔧empfohlener Start: ab 42 Tage nach Anmeldung im System

4.6. Motivation wenig aktiver Mitglieder (quartalsweise Boni)

Um Mitglieder zu begeistern und bei der Stange zu halten, werden in regelmäßigen Abständen Boni verteilt:

✓ bei jährlicher Erneuerung (Standard-Einstellung):
- Bonus 1 nach 14 Tagen + 3 Monate
- Bonus 2 nach weiteren 3 Monaten
- Bonus 3 nach weiteren 3 Monaten
- Bonus 4 wird ausgesetzt, da in dieser Zeit eine Kampagne zur Verlängerung der Mitgliedschaft ansteht
- Neubeginn mit Bonus 1 nach dem ersten Quartal des neuen Jahres

✓ bei zwei-jährlicher Erneuerung z.B. nach 6,12 und 18 Monaten

✓ Qualifikation für Bonus:
- weniger als 10 neue Check-Ins im vergangenen Quartal zum o.g. Stichtag
- NICHT, wenn Kampagne "*Reaktivierung inaktiver Mitglieder*" ausgelöst wurde

✓ Ein Bonus wird, nachdem sich Nutzende dafür qualifiziert haben, automatisch als FollowUp Nachricht nach einem Check-In ausgespielt. Sollte in einem 14-tägigen Zeitfenster seit Qualifizierung kein Check-In stattgefunden haben, wird die Mitteilung aktiv gepusht.

✓ Beispiel-Boni:
- EMS-Training
- Personal-Training
- Ernährungsberatung

🔧 Einrichtung der Kampagne durch das *360°CHAT*-Team, sofern gewünschte Texte, Grafiken und Links bereitgestellt werden

4.7. Reaktivierung inaktiver Mitglieder

Sollte ein aktives Mitglied 21 Tage lang nicht einchecken, wird es automatisch mit einem Hilfe-Angebot benachrichtigt. Sofern in den folgenden 2 Wochen kein weiterer CheckIn stattfindet, erhält der Betreiber einen Email-Alarm mit Schilderung und Kontakt-Daten, damit er den Fall persönlich untersuchen und sich ggf. noch einmal auf anderem Wege bei dieser Person melden kann.

4.8. Vertragsverlängerungen

Rechtzeitig vor Ende der Vertragslaufzeit werden weitere Aktionen oder Gespräche angeboten, um die Person als Mitglied zu halten:

✓ z.B. ab 6 Wochen vor Vertragsende

✓ Benachrichtigung als FollowUp nach CheckIn; sofern kein Check-In in 14-tägigem Zeitfenster → aktive Push-Nachricht

🔧 Einrichtung der Kampagne durch das *360°CHAT*-Team, sofern gewünschte Texte, Grafiken und Links bereitgestellt werden

5. Termin-Management

5.1. Grundlegende Automation

✓ automatisierter Daten-Abgleich mit dem Terminbuch der Magicline:

- neuer Termin erstellt (Probetraining u.a.)
- Termin vom Studio geändert oder abgesagt
- Termin vom Nutzer abgesagt / neu terminiert
- Anlegen neuer Nutzer in *ManyChat* bzw. Daten-Abgleich bestehender Nutzer

✓ automatisierte WhatsApp-Kommunikation zu Terminen:

- Probetrainings werden immer per *WhatsApp* bestätigt, bzw. Info zu Updates und Absagen
- Termine bestehender Mitglieder, die aus einer vorhergehenden Interaktion in *WhatsApp* resultieren werden auch immer bestätigt
- für alle anderen Termin-Bestätigungen /- Erinnerungen / -Updates / -Absagen gibt es eine generelle Option, diese auch zu deaktivieren (Kostenoptimierung)
- KEINE extra Bestätigung, wenn sich bei Termin-Änderungen die Start-Zeit NICHT geändert hat, z.B. anderer Trainer
- DSGVO-Einwilligung, sofern bisher noch nicht eingeholt
- Vorab-Erinnerungen an den Termin mit Möglichkeit zum Verschieben / Absagen
- selbstständige Termin-Absagen bis max. 6h vorher

- Follow-Up nach Probetraining → Buchung der Mitgliedschaft
- Probetraining No-Show (nach Absprache)
- individuelle Follow-Ups je nach Termin-Art einfach/ mehrfach (erfordert individuelles Angebot/ Upgrade nach Absprache)

✓ 3 Termin-Slots je Nutzer parallel, um Absagen, Erinnerungen und Follow-Ups korrekt zu steuern (mehrere Termine gleichzeitig für dieselbe Termin-Art werden nur einmal im Chat-System angelegt)

5.2. Kalender für Magicline

✓ grundsätzliches Setup:

- Bei Buchung eines Probetrainings werden Leads nur einmalig in *Magicline* angelegt. Lead-Dubletten werden automatisch vermieden, sofern ein Kontakt bereits vorher schon einmal von *360°CHAT* als Lead angelegt worden ist. Falls die Werbeagentur den Lead bereits vorher im Prozess angelegt hat, müsste sie sich mit 3*60°CHAT* absprechen, um die Daten zu übergeben.
- Sollte eine Lead-Dublette erkannt werden, sendet *360°CHAT* automatisch einen Alarm per Email.
- Leads müssen bei der Buchung eines Probetrainings ihren Namen noch einmal bestätigen. Die eingegebenen Daten sind meist korrekt und überschreiben daher den bisherigen Nutzernamen im Chatbot. Die Telefonnummer kann vom Nutzer im Kalender-Formular nicht geändert werden, da sie zur späteren Identifikation und dem Datenabgleich genutzt wird.

- Aktive Mitglieder, die aus WhatsApp heraus zur Termin-Buchung gelangen müssen zur Buchung keine weiteren Kontakt-Daten im Formular eingeben und überspringen diesen Schritt automatisch.

- Die Kalender-Links für aktive Mitglieder können so manipuliert werden, dass je nach Situation (nach Absprache) nur bestimmte Termin-Arten zur Auswahl stehen.

- Die Kalender-Links können so manipuliert werden, dass sie Termine erst ab einem gewünschten Start-Datum bzw. bis zu einem gewünschten End-Datum anzeigen.

- Der Kalender kann via iframe auf der Webseite/ Landing Page platziert werden. Eine Buchung via *MySports*-App kann komplett umgangen werden. Bestehende Mitglieder müssen vorab ihre in *Magicline* angelegte Email-Adresse eingeben, damit die Buchung dem richtigen Kontakt zugewiesen werden kann.

- Übertragung von Tracking-Parametern und gewünschten Zusatz-Informationen ins Notizfeld von neu angelegten Leads und in das Notiz-Feld des gebuchten PT-Termins

5.3. Ablauf der Termin-Buchung

✓ Klick in *WhatsApp*/ Email oder öffnen der Landing Page (iFrame) öffnet den *360°CHAT*-Kalender für *Magicline*:

- Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Arten: zeigt nur alle in *Magicline* angelegten/ online-verfügbaren

- Auswahl der Termin-Art durch den Nutzer, sofern nicht bereits aus dem Kontext der *WhatsApp*-Unterhaltung übertragen (ggf. wird dieser Schritt automatisch übersprungen)

- Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Slots für die gewünschte Termin-Art: nur diese werden auch angezeigt

- automatische Anzeige von Titel, Beschreibung und Bild, wie in *Magicline* für den Termin hinterlegt

✓ Klick auf Termin-Slot führt zur Eingabe-Maske für Kontakt-Daten:

- Leads müssen Namen und Email ausfüllen und bestätigen

- automatische Eintragung im Terminbuch von *Magicline* + ggf. Notiz zur Traffic-Quelle oder anderen relevanten Informationen

- Bestätigung für Nutzer am Display + Button “WEITER PER *WHATSAPP”*

→ MEHR DAZU IM DEMO VIDEO ←

5.4. Kommunikation nach Buchung eines Probetrainings

✓ Termin-Bestätigung mit Video, Hinweis auf den Namen des Studios und Button “DETAILS ANZEIGEN” (unterschiedliche Bestätigungen für Leads und bestehende Mitglieder möglich, z.B. anderes Video)

✓ Klick auf den Button startet DSGVO-Prüfung, ggf. Bestätigung durch Nutzer nötig

✓ Folge-Texte werden dynamisch anhand der von Magicline übermittelten Termin-Daten erstellt: Bild, Datum, Start-Zeit, Dauer, Beschreibung, Trainer-Name

✓ Klickstrecke zeigt weitere Infos zu “Was mitbringen?”, Parkplatz-Situation, Google-Pin für Navigation (und auf Wunsch auch weitere)

5.5. Follow-Up zum Probetraining

✓ Prozess beginnt 90 Minuten nach dem Start des PT, sofern kein Mitglied geworden oder als No-Show markiert

✓ allgemeine Frage nach Zufriedenheit inkl. Button “ICH WAR GAR NICHT DA” = No-Show → neuer Termin

✓ unzufrieden = Email-Alarm an Admin

✓ zufrieden:

- Rückruf-Wunsch per Telefon mit Email-Alarm an Admin
- Online-Abschluss: Klick startet Überprüfung für Folge-Tag, ob Mitglied geworden mit ggf. Erinnerung

6. Kündigungsmanagement

✓ Empfang und Verarbeitung von Kündigungsdaten bei *360°CHAT*, sobald sie in *Magicline* eingetragen sind

✓ Rückhol-Versuch/ Angebote per *WhatsApp*, je nach Kündigungsgrund:
- kein Spaß/ fehlende Motivation → Termin “Trainingsplan”
- Umzug → Feedback/ Bewertung
- Krankheit → Ruhezeit
- Preis → Rabatt
- “gefällt nicht” oder Grund unbekannt → Grund herausfinden und Einwand-Behandlung

✓ Optionen für die Trigger:

- sofort bei Eingang der Kündigung

- nach Check-In innerhalb von 2 Monaten vor geplantem Ende des Vertrages

- mit aktiv werden der Kündigung

7. Vertragsmanagement

✓ Empfang und Verarbeitung von Vertragsdaten bei *360°CHAT*, sobald sie in *Magicline* eingetragen sind

✓ überprüft automatisch die Ziel-Erreichung im vorgegebenen Zeit-Intervall nach Kampagnen zu Probetrainings, Upsells, Kündigungen

7.1. Upselling-Kampagnen

✓ gemeinsame Entwicklung individueller Upselling-Kampagnen

✓ System erkennt beim Mitglied den bestehenden Vertrag und die zeitliche Zugehörigkeit zum Club → spielt nach dem gemeinsam entwickelten Regelwerk entsprechende Follow-Ups nach einem Check-In aus, z.B. monatlich kündbare Mitgliedschaften in längere Laufzeiten konvertieren; Basic in Premium; Premium in Flex; o.ä.

✓ automatische Überprüfung in vorgegebenen Intervallen mit ggf. Erinnerung/ Nachhaken oder neuem Angebot

8. Marketing-Möglichkeiten

8.1. Vom Lead zum Probetraining

- ✓ personalisierte Begrüßung mit Bezugnahme auf die Werbung + 2. Versuch, wenn nach 1h Nachricht gesehen, aber nicht reagiert

- ✓ Abfrage des persönliches Fitness-Ziels (diese Information wird sowohl beim Anlegen des Leads ins Kontakt-Feld “Notizen” als auch in den Notizen zum gebuchten PT automatisch vermerkt)

- ✓ Call to Action: Probetraining buchen (mit Link zum *Magicline* Kalender von *360°CHAT)*

- ✓ nach der Buchung geht es für Kontakte weiter, wie im Abschnitt *“Termin-Management”* beschrieben.

- ✓ erneute Ansprache des Kontaktes, falls nicht innerhalb von 30 Minuten Kalender-Link geklickt, Probetraining gebucht oder Mitglied geworden

- ✓ erneute Ansprache nach 3 Stunden (falls nach 21:00 Uhr, dann warten bis 09:00 Uhr am Folge-Tag), sofern kein PT gebucht oder Mitglied geworden: Abfrage von telefonischer Verfügbarkeit

    - bei Reaktion: Lead wird unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt

- ✓ Fallback #1: falls Kontakte bis zum folgenden Morgen nicht einmal die WhatsApp-Nachricht geöffnet haben, werden sie unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt

- ✓ Fallback #2: falls Kontakte über ein Formular im Chatbot angelegt werden, aber nicht innerhalb von 2 Tagen ein PT gebucht haben oder Mitglied geworden sind, werden sie unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt

8.2. Werbeanzeigen Add-On für das Paket “Probetraining”

✓ Einrichtung und Optimierung der Lead Ads Anzeigen für *Facebook/ Instagram:*
- 1 von *360°CHAT* vorgegebener Text
- 3 von *360°CHAT* vorgegebene Bild-Variationen inkl. Studio-Logo

✓ Monatliche Zielgruppenanalyse und Optimierung

✓ Kurz-Report 1x pro Monat:
- Anzahl der Leads (Formular abgesendet)
- Preis pro Lead
- Bestimmung der besten Anzeige

✓ 1x Anzeigen-Änderung pro Monat, sofern Optimierungsbedarf

✓ maximal 1.500€ Werbebudget pro Monat (nicht im Angebotspreis enthalten)

✓ Mindestlaufzeit: 3 Monate; danach monatlich kündbar mit 30 Tagen Kündigungsfrist zum Monatsende

✓ nicht beinhaltet ist die Assistenz bei Problemen mit dem Werbekonto (kann als Zusatzleistung gebucht werden)

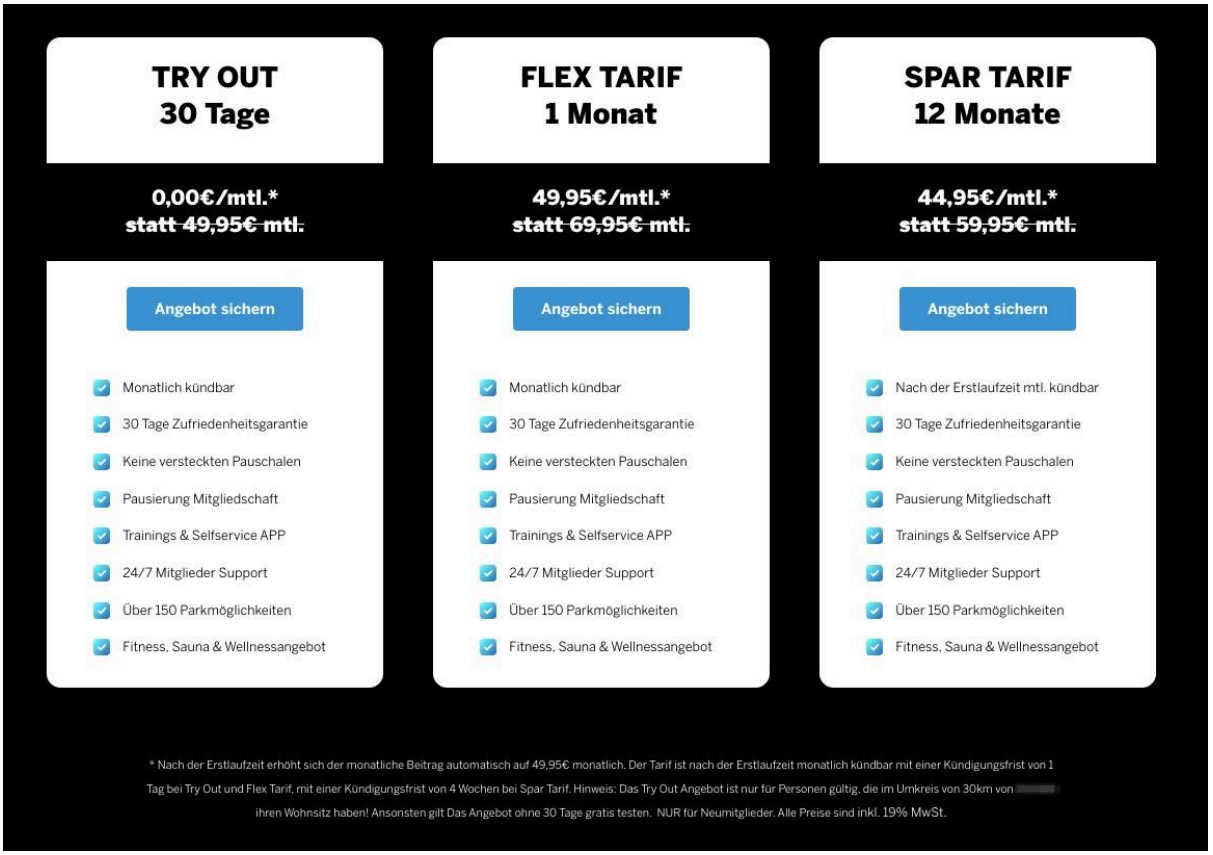
8.3. Automatisierter Angebotsabschluss aus Online-Werbung

✓ Leads automatisch zu Verträgen oder Probetrainings führen – effizient, dynamisch, planbar

✓ Dieses 360°CHAT-Upgrade ist für Fitness-Studios gedacht, die ihre **eigenen Werbekampagnen** gestalten und Interessenten direkt von der Landingpage zum **Vertragsabschluss** oder **Probetraining** führen wollen – **ohne manuelles Nachfassen** und ohne App-Download.

✓ Das Studio kümmert sich um:
- die Angebotsseite
- die Kampagnenstruktur
- das beworbene Angebot
- das Lead-Formular
- den Webhook

Beispiel für eine Angebotsseite:



TRY OUT
30 Tage

0,00€/mtl.*
~~statt 49,95€ mtl.~~

Angebot sichern

- Monatlich kündbar
- 30 Tage Zufriedenheitsgarantie
- Keine versteckten Pauschalen
- Pausierung Mitgliedschaft
- Trainings & Selfservice APP
- 24/7 Mitglieder Support
- Über 150 Parkmöglichkeiten
- Fitness, Sauna & Wellnessangebot

FLEX TARIF
1 Monat

49,95€/mtl.*
~~statt 69,95€ mtl.~~

Angebot sichern

- Monatlich kündbar
- 30 Tage Zufriedenheitsgarantie
- Keine versteckten Pauschalen
- Pausierung Mitgliedschaft
- Trainings & Selfservice APP
- 24/7 Mitglieder Support
- Über 150 Parkmöglichkeiten
- Fitness, Sauna & Wellnessangebot

SPAR TARIF
12 Monate

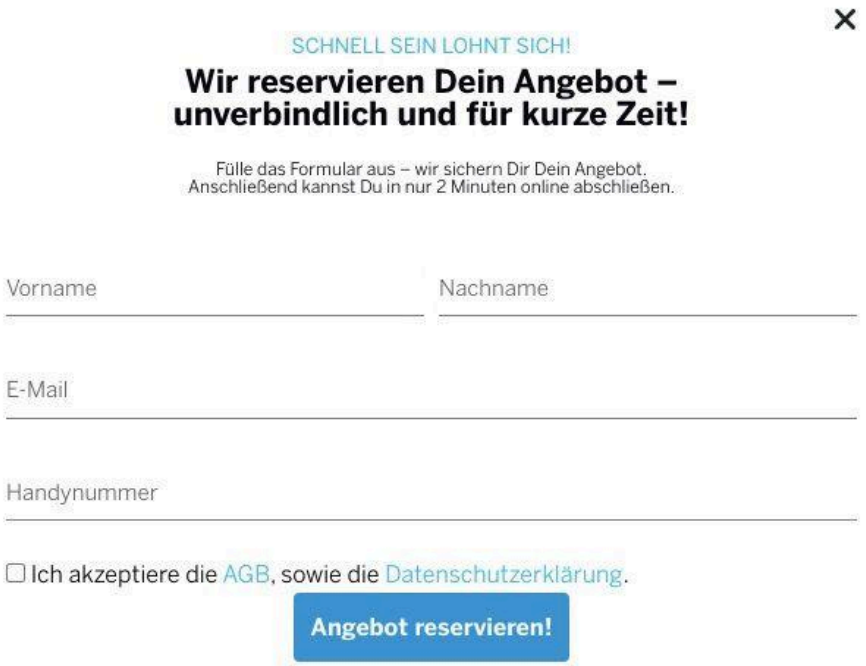
44,95€/mtl.*
~~statt 59,95€ mtl.~~

Angebot sichern

- Nach der Erstlaufzeit mtl. kündbar
- 30 Tage Zufriedenheitsgarantie
- Keine versteckten Pauschalen
- Pausierung Mitgliedschaft
- Trainings & Selfservice APP
- 24/7 Mitglieder Support
- Über 150 Parkmöglichkeiten
- Fitness, Sauna & Wellnessangebot

* Nach der Erstlaufzeit erhöht sich der monatliche Beitrag automatisch auf 49,95€ monatlich. Der Tarif ist nach der Erstlaufzeit monatlich kündbar mit einer Kündigungsfrist von 1 Tag bei Try Out und Flex Tarif, mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen bei Spar Tarif. Hinweis: Das Try Out Angebot ist nur für Personen gültig, die im Umkreis von 30km von [redacted] ihren Wohnsitz haben! Ansonsten gilt Das Angebot ohne 30 Tage gratis testen. NUR für Neumitglieder. Alle Preise sind inkl. 19% MwSt.

Beispiel für ein Lead-Formular (PopUp):



SCHNELL SEIN LOHNT SICH!

Wir reservieren Dein Angebot – unverbindlich und für kurze Zeit!

Fülle das Formular aus – wir sichern Dir Dein Angebot.
Anschließend kannst Du in nur 2 Minuten online abschließen.

Vorname | Nachname

E-Mail

Handynummer

☐ Ich akzeptiere die AGB, sowie die Datenschutzerklärung.

Angebot reservieren!

Ab dem Formular-Absenden übernimmt 360°CHAT:

1. **Lead füllt Formular auf der Landingpage aus**
    - Name, E-Mail, Telefonnummer
    - Angebots-ID wird automatisch mitgesendet
2. **Einheitlicher Webhook** empfängt die Daten
   – keine individuellen Schnittstellen nötig
3. **360°CHAT prüft:**
    - Ist der Kontakt neu oder bereits im System?
    - Besteht schon ein Vertrag? Wenn ja → kein weiterer Verlauf
    - Wenn nein → automatischer Start des passenden WhatsApp-Flows

Um den Aufwand gering zu halten, haben wir ein **modulares Baukastensystem** entwickelt:

🔁 **Ein einziger WhatsApp-Flow** für beliebig viele Angebote
Nur drei Variablen werden dynamisch ausgetauscht:

- 🟦 **Angebotsname** (z. B. „VIP Angebot Mai“)
- 💰 **Vertragskonditionen** (z. B. „6 Monate für 24,50 €/mtl. (statt 44,95 €)“)
- 🔗 **Buchungslink** zur richtigen Angebotsseite

Der gesamte Chat-Verlauf ist so gestaltet, dass er **unabhängig vom Angebot funktioniert**.
Nur wenn eine Kampagne völlig andere Inhalte, Zielgruppen oder Tonalität erfordert, ist ein gesonderter Flow nötig.

Verlaufslogik im WhatsApp-Chat

- ✓ **Begrüßung** inkl. Angebotsbild und Direktlink zur Buchung
- ✓ **Wartephase 10 Minuten** – wird Vertrag abgeschlossen?
  - ✅ Ja → Begrüßungsnachricht für neue Mitglieder
  - ❌ Nein → Reminder-Kampagne startet

Reminder-Logik bei Nicht-Abschluss:

- ✓ ⏳ Tag 3: Erste Erinnerung an das Angebot
- ✓ ⏳ Tag 7: Verknappung („Nur noch wenige Tage“)

Ab Tag 7 zusätzlich:

- ✓ 🔄 Alternativangebot: *Kostenfreies Probetraining*
- ✓ Abfrage von Trainingsziel (z. B. Abnehmen, Schmerzfrei, etc.)
- ✓ Link zur Terminbuchung mit Übergabe der Ziele in die Notiz
- ✓ Erinnerung nach 30 Min. + nach 3 Std. falls keine Buchung erfolgt
- ✓ Wenn weiterhin keine Aktion → Angebot eines Rückrufs
- ✓ Falls immer noch keine Reaktion → Übergabe des Leads mit Notiz in *Magicline* oder *Aidoo*

8.4. Newsletter auf Basis von Check-Ins

- ✓ zeitlich relevanter Inhalt, der mit Priorität ausgespielt werden soll, z.B. Motivation, Angebote, Einladungen, Programme o.ä.
- ✓ planbare WhatsApp-Kampagnen, die Nutzenden im gewünschten zeitlichen Abstand nach dem nächsten Check-In gesendet werden (z.B. sofort oder nach 90 Minuten)
- ✓ einmaliger Versand je Nutzer im eingestellten Kampagnen-Zeitraum (z.B. 4 Wochen)
- ✓ Aufbereitung der Inhalte durch den Studio-Betreiber + Programmierung und Versand durch *360°CHAT*

8.5. zeitgleiche Newsletter

- ✓ einmaliger Versand alle Nutzer in der ausgewählten Zielgruppe zum gleichen Zeitpunkt
- ✓ Aufbereitung der Inhalte durch den Studio-Betreiber + Programmierung und Versand durch *360°CHAT*

9. Affiliate Marketing

- ✓ nachverfolgen, wer wen eingeladenen hat
- ✓ sowohl den Einladenden als auch den Eingeladenen belohnen können
- ✓ Übersicht für die Werbenden, wie weit es die Eingeladenen im System geschafft haben:
    - geworbener Kontakt meldet sich im System an
    - Geworbener löst VIP-Ticket ein/ vereinbart Termin
    - Geworbener wird selber Kunde
    - o.ä.
- ✓ Optionen zur Belohnung der Werbenden
    - Gutschrift von einmaligen Bonus-Punkten im Bot
    - monatliche Punkte-Gutschrift, solange der Geworbene einen aktiven Mitglieder-Voll-Vertrag hat
    - Email-Alarm an den Betreiber ab Abschluss / Vertragsende einer geworbenen Person, um dem Werbenden einen (manuellen) Rabatt auf seinen Mitgliedsbeitrag zu gewähren

10. Live Chat Kunden-Service

10.1. Grundlegende Einstellungen

- ✓ Alarm an Admin per Email/ Mobile Push zu neuen Nachrichten, für die bisher kein Automatismus/ Keyword hinterlegt ist

- ✓ Nutzende bekommen nur 1x pro Tag eine automatisierte Antwort/ Empfangsbestätigung vom System auf freie Eingaben, aber der Admin erhält immer einen Alarm

- ✓ System wartet vor der automatisierten Antwort 10 Sekunden, falls vom Nutzer noch weitere Nachrichten schnell “hinterhergeschoben” werden; z.B. 1.: "Hallo"; 2.: “Ich suche XY.”

- ✓ Video-Tutorial + persönliches Coaching zum Umgang mit dem System

- ✓ *ManyChat* erlaubt standardmäßig nur 3 aktive Live Chat Agenten, daher wird ggf. ein Upgrade auf “Inbox” notwendig = zusätzlich 99$ pro Monat + 39$ pro Monat pro zusätzlichem Live Chat Agenten (*360°CHAT* kann helfen, diesen Kostenfaktor komplett einzusparen, sofern das Thema vor dem Start besprochen wird)

- ✓ Ausschluss von Nutzern mit geöffnetem Support-Ticket von Newslettern und anderen Automatismen bzw. CheckIn-FollowUps

10.2. Entlastungspaket für Live Chat Agenten

Dieses Paket erhöht den Komfort für User und Live Chat Agenten bei freien Eingaben im Chat:

- ✓ Optionen für freie Text-Eingabe ohne hinterlegtes Keyword:
    1. bevor der Service-Mitarbeiter aktiviert wird, müssen Nutzende die Eingabe noch einmal bestätigen
    2. Anfrage wird direkt in die Support-Inbox durchgelassen

- ✓ Wurde ein Sonderformat (Video/ Gif/ Audio) geschickt?

- ✓ empfangene Eingabe besteht nur aus Emojis mit entsprechender Reaktion (inkl. Unterscheidung ob positiv oder negativ)

- ✓ Beginnt die Eingabe mit “Hi” “Hallo” o.ä. und enthält gleichzeitig "Frage”, “Hilfe”, “Problem” o.ä.?
    - bei weniger als 30 Zeichen: Begrüßung + Frage entgegennehmen
    - mehr als 30 Zeichen: direkt an den Kunden-Service weiterleiten

- ✓ Verabschiedungen (Ciao, Tschüss o.ä.) automatisch erkennen
    - bei weniger als 12 Zeichen mit automatisierter Reaktion

- ✓ fertiges Set an Standard-Keywords

- ✓ FAQ-Bereich im Hauptmenü

- ✓ Eingaben von über 100 Zeichen landen direkt in der Support-Inbox, egal ob hinterlegte Keywords verwendet wurden

- ✓ Hinweis bei Fragen außerhalb der Service-Zeiten + Urlaubsmodus

- ✓ Zuweisung bestimmter Live Chat Agenten für definierte Keyword-Themen oder Nutzer-Segmente

10.3. Export von Nutzer-Eingaben

✓ Falls der Bot eine Eingabe nicht versteht und im Live-Chat zur Bearbeitung aufläuft, kann sie gleich mit Name und Datum in einer *Google* Tabelle gespeichert werden.

✓ Nach ein paar Wochen wird darin konkret erkannt, dass viele Leute “XY” gefragt haben. Auf Grundlage dieser Daten können später entsprechende Keyword-Automatismen nachgerüstet werden.

10.4. Smarte Keyword-Steuerung

✓ häufig gestellte Fragen automatisiert beantworten

✓ Eingaben können in mehreren Verständnis-Ebenen verarbeitet werden, z.B. "Ich suche rote Schuhe von Adidas in Größe 44"

✓ Trigger: Schuhe

✓ Ebene #2: Überprüfung, ob eine Marke genannt wurde

✓ Ebene #3: Überprüfung, ob eine Farbe genannt wurde

✓ Ebene #4: Überprüfung, ob eine Größe genannt wurde

✓ Für jede Variation kann eine entsprechende Antwort hinterlegt werden. Wenn die Eingabe unklar ist, wird entweder eine Übersicht mit verfügbaren Antworten zum Trigger angezeigt oder der Kontakt zu einem Menschen bzw. K.I. angeboten.

🔧 erfordert ausführliche Vorbereitung der Keywords und gewünschten Antwort-Optionen und -Texte durch den Betreiber

10.5. Hybrider Kunden-Service mit *ChatGPT*

- ✓ Bei Einsatz von künstlicher Intelligenz empfehlen sich folgende Einstellungen bei Empfang von Nachrichten für die es noch keine vorgefertigten Antworten gibt:
    - 1. Priorität: Prüfung auf Standard-Keywords, z.B. Termin-Themen
    - 2. Priorität: Prüfung auf Keywords, die gemeinsam mit dem Studio entwickelt werden
    - 3. Priorität: Anbindung eines individuellen GPT-Assistant von *OpenAI*

11. KI-gestützter WhatsApp-Assistent

11.1. Zusammenfassung

360°CHAT erkennt, wer schreibt – und antwortet wie ein echter Mitarbeiter:

Unser System kombiniert eine intelligente Prompt-Logik, dynamische Nutzer-Informationen, standortbezogene Wissensdatenbanken und die leistungsstarke Infrastruktur von *360°CHAT* – für eine Kommunikation auf WhatsApp, die wirkt wie vom echten Team.
Der Assistent erkennt automatisch, mit wem er spricht – Interessent, aktives Mitglied oder Kündiger – und antwortet individuell, situationsgerecht und optisch perfekt formatiert. Dabei greift er in Echtzeit auf relevante Daten wie Termine, Kampagnen, Kündigungsinfos oder frühere Unterhaltungen zurück.
Dank der nahtlosen Einbindung in *360°CHAT* werden Leads automatisch übernommen, Follow-Ups ausgelöst, Termine verwaltet und bei Bedarf an echte Ansprechpartner eskaliert – alles DSGVO-konform und ohne Mehraufwand für´s Studio-Team.

Das Ergebnis: persönliche Betreuung, smarter Vertrieb und messbare Zeitersparnis – automatisiert, aber nie unpersönlich.

11.2. Was das System für Dein Fitness-Studio leistet

✓ **Persönliche Betreuung – rund um die Uhr**

Dein digitaler Assistent antwortet direkt auf Anfragen, 24/7, individuell angepasst an Standort, Öffnungszeiten, Aktionen und Nutzerstatus.

➡ *Nie wieder unbeantwortete Fragen oder verlorene Leads.*

✓ **Relevante Antworten – wie vom echten Teammitglied**

Ob Mitglied, Interessent oder Kündiger: Der Assistent erkennt automatisch, in welcher Phase sich die Person befindet und antwortet mit Infos, Angeboten & Links.

➡ *Keine Standardsätze, sondern echte Gesprächsqualität.*

✓ **Automatisches Nachfassen und Terminsteuerung**

Probetrainings, Beratungstermine, Rückkehr-Gespräche – der Bot schlägt diese nur dann vor, wenn es sinnvoll ist (z. B. kein aktiver Termin vorhanden).

➡ *Smarter Vertrieb ganz ohne Aufwand für Dein Team.*

✓ **Standort-individuelle Steuerung**

Jeder Standort hat seinen eigenen Assistenten mit eigener Wissensdatenbank – inklusive Aktionen, Feiertagsregelungen oder Kursplänen.

➡ *Maximale Flexibilität bei zentraler Steuerung.*

✓ **Menschliche Übergabe bei Bedarf**

Wenn ein echtes Teammitglied gefragt ist, kann über den Button *PERSÖNLICHER KONTAKT* eskaliert werden – die Verfügbarkeit wird über Manychat gesteuert.

➡ *Du bleibst erreichbar, ohne ständig erreichbar sein zu müssen.*

✓ **Lerneffekt inklusive**

Jede Unterhaltung wird 14 Tage gespeichert (Thread-ID) – bei erneuter Nachricht macht der Assistent genau dort weiter, wo das Gespräch aufgehört hat.

➡ *Kontextverständnis wie bei einem echten Mitarbeiter.*

✓ **Intelligenter Umgang mit Kritik & Stimmung**

Bei neuen Chats wird automatisch geprüft, ob der Nutzer verärgert oder unzufrieden ist – und ein Admin informiert, wenn nötig.

➡ *So entgeht dir kein wichtiges Feedback mehr.*

✓ **Sprachnachrichten? Kein Problem!**

Eingehende Voice-Nachrichten werden automatisch transkribiert und wie normale Texte verarbeitet – der Nutzer muss nichts tippen.

➡ *Barrierefreie Kommunikation, selbst für WhatsApp-Sprachnachricht-Fans.*

✓ **Optisch starke Nachrichten, wie von Hand geschrieben**

Alle Antworten folgen klaren Formatierungsregeln – inklusive Emojis, Fettdruck, Kursiv oder Aufzählungen.

➡ *Die Texte wirken lebendig, lesbar und wie persönlich vom Team verfasst.*

✓ **Lückenlose Dokumentation**

Alle KI-Gespräche werden automatisch in einer Google-Tabelle protokolliert – inklusive Zeitstempel, Nutzerstatus und Gesprächsinhalten.

➡ *Volle Transparenz und einfache Auswertung.*

11.3. Anwendungsfälle

Anwendungsfall: Sprachnachricht mit Kundenanfrage – automatische Antwort durch Wissensdatenbank

Studio-Nutzen:
Viele Nutzer schicken lieber eine Sprachnachricht als zu tippen. Der Assistent erkennt automatisch, wenn eine Voice Message eingeht, transkribiert den Inhalt in Text und liefert – ganz ohne menschliches Zutun – eine passende Antwort aus der standortbezogenen Wissensdatenbank.
➡ Selbst Voice-Nachrichten führen zu einer schnellen, kompetenten Antwort.

Beispielnachricht (vom Bot, nach Voice-Transkription):
Danke für deine Nachricht! 😊
Du kannst deine Mitgliedschaft direkt über die MySports App pausieren – falls du Hilfe brauchst, sag einfach Bescheid.

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Sprachnachrichten werden automatisch transkribiert (inkl. Pausen, Satzzeichen)
- ✓ Inhalte werden durch den Prompt wie normale Texte verarbeitet
- ✓ Der Assistent greift auf die Wissensdatenbank zu und liefert relevante, strukturierte Antworten
- ✓ Kein manuelles Anhören oder Beantworten durch Mitarbeiter nötig
- ✓ Auch komplexere Fragen werden klar, verständlich und formatiert beantwortet
- ✓ Spart Zeit und verbessert die Erreichbarkeit für alle Nutzergruppen

Technische Voraussetzung:

- ✓ Automatische Transkription eingehender Voice-Nachrichten durch WhatsApp-Integration (erledigt *360°CHAT*)
- ✓ Standortbasierte Wissensdatenbank mit gepflegten Service-Infos
- ✓ Prompt erkennt Fragenabsicht, Thema und liefert formatierte Antwort

Anwendungsfall: Vertriebsunterstützung bei Interessenten – vom Erstkontakt bis zur Buchung

Studio-Nutzen:
Der Assistent übernimmt die gesamte erste Phase im Verkaufsprozess: Er beantwortet typische Fragen zu Preisen, Leistungen oder Öffnungszeiten, erkennt den Nutzerstatus als *Interessent* automatisch und leitet auf Wunsch zur Probetrainings-Buchung weiter. Dabei wirkt er nicht wie ein Verkäufer, sondern wie ein hilfsbereiter Mitarbeiter – freundlich, professionell und motivierend.
➡ So werden aus Leads planbar Buchungen – ohne Zeitaufwand für dein Team.

Beispielnachricht (wenn kein Termin vorhanden ist):
Wenn du magst, kannst du hier direkt ein kostenloses Probetraining buchen: https://fitstudio.de/probe 📅
Wir zeigen dir gern, was alles in dir steckt! 💪

Beispielnachricht (bei zögerlicher Nachfrage):
Du bist dir noch nicht sicher? Kein Problem – ein Probetraining ist ganz locker & unverbindlich.
Wir helfen dir gern beim Einstieg, Schritt für Schritt. 😊

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Erkennt automatisch den Nutzerstatus „Interessent“
- ✓ Stellt passende Fragen oder liefert Infos zum Studio-Angebot
- ✓ Leitet bei Bedarf zur Buchung oder Beratung weiter – mit Link & Motivation
- ✓ Nutzt positive Sprache, Emojis & Formatierungen, um Vertrauen aufzubauen
- ✓ Reagiert auch empathisch bei Unsicherheiten oder Ablehnung
- ✓ Optional: Follow-up bei Inaktivität, z. B. 2 Tage nach Lead-Eingang

Technische Voraussetzung:

- ✓ Lead-Daten übergeben durch *360°CHAT* bei z. B. Formular-Absendung oder Werbeanzeige
- ✓ Prompt erkennt Gesprächsphase & Sentiment
- ✓ Wissensdatenbank enthält Preise, Öffnungszeiten, Studio-Vorteile, USP etc.
- ✓ Link zum Buchungstool (z. B. MySports, Magicline-Widget) pro Standort gepflegt
- ✓ Optionale Follow-up-Flows über Manychat oder API

Anwendungsfall: Nahtlose Übernahme aus einer 360°CHAT-Kampagne

Studio-Nutzen:
Ein Interessent befindet sich in einer automatisierten 360°CHAT-Kampagne – z. B. zur Buchung eines Probetrainings oder zum Abschluss einer Mitgliedschaft. Bricht er den vorgegebenen Pfad ab und stellt stattdessen eine individuelle Frage, übernimmt der Assistent sofort, erkennt den Kampagnen-Kontext und führt das Gespräch passend weiter. So geht kein Lead verloren, auch wenn der Nutzer den geplanten Bot-Flow verlässt.

Beispielnachricht (aus Probetraining-Kampagne, Nutzer fragt individuell):
Kein Problem, ich erkläre dir gern, welche Geräte wir für dein Rückentraining haben.
Und nur zur Info: Bei deinem Probetraining kannst du alles direkt ausprobieren – wir bereiten dir dafür einen passenden Trainingsplan vor.

Beispielnachricht (aus Direktmitgliedschaft-Kampagne, Nutzer fragt individuell):
Kein Problem, ich erkläre dir gern die Tarifoptionen.
Wenn du dich gleich entscheiden willst, hier ist der Link zur Online-Buchung: www.dein-studio.de/mitglied-werden

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Assistent kennt immer die aktuelle Kampagne und Phase des Nutzers
- ✓ Kombiniert persönliche Antworten mit relevanten Kampagneninfos
- ✓ Verhindert Abbruch der Lead-Strecke durch nahtlose Betreuung
- ✓ Erhöht die Abschlussquote, weil keine Hürde zwischen Bot-Flow und freier Konversation besteht

Technische Voraussetzung:

- ✓ Kampagnen-ID/Phase wird live aus *360°CHAT* an den Assistenten übergeben
- ✓ Wissensdatenbank enthält Regeln & Antworten, die pro Kampagnen-Typ optimiert sind

Anwendungsfall: Abschluss einer Mitgliedschaft per WhatsApp – geführt durch den Assistant

Studio-Nutzen:
Der digitale Assistent begleitet Interessenten nach dem Probetraining oder nach einer Werbeanzeige gezielt bis zum Vertragsabschluss – über Dialoge, motivierende Texte und direkte Links zur Online-Mitgliedschaft oder Kontaktaufnahme. Dabei wirkt er wie ein echter Berater: freundlich, hilfsbereit und nicht aufdringlich. ➡ Der Vertrieb läuft automatisiert im Hintergrund – 24/7, ohne Personalbindung.

Beispielnachricht (nach erfolgreichem Probetraining):
Schön, dass du bei uns warst! 😊 Wenn du bereit bist für deinen Start:
Hier kannst du direkt deine Mitgliedschaft sichern 👉
https://fitstudioXY.de/mitglied-werden
Falls du Fragen hast, meld dich einfach – wir helfen dir gern weiter!

Beispielnachricht (ohne vorherigen Besuch, z. B. nach Werbeanzeige):
Du willst direkt durchstarten? Kein Problem!
Hier findest du unsere Tarife und kannst dir deinen Platz sichern:
https://studioXY.de/mitglied-werden 💪
Oder lieber erstmal reinschnuppern? Dann geht's hier zum kostenlosen Probetraining: https://studioXY.de/probe

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Erkennt automatisch, ob bereits ein Probetraining stattfand
- ✓ Nutzt passende Argumente je nach Phase (z. B. Entscheidungshilfe vs. Einstiegsmotivation)
- ✓ Bietet wahlweise Vertragsabschluss, Beratung oder Probetraining an; Spielt individuelle Links pro Standort aus
- ✓ Wirkt nie aufdringlich – sondern unterstützend und vertrauensbildend; Führt Folgekommunikation nach bestimmtem Zeitraum (z. B. 3 Tage nach Probetraining)

Technische Voraussetzung:

- ✓ Lead-Daten (z. B. aus Kampagne oder Formular) über *360°CHAT* übergeben; Buchungslink zur Mitgliedschaft pro Standort gepflegt (z. B. Magicline, externer Shop etc.)
- ✓ Info zu vergangenem Probetraining
- ✓ Wissensdatenbank enthält Argumente, FAQs, Preisinfos und Aktionen

Anwendungsfall: Antworten und Angebote basierend auf Vertragsname

Studio-Nutzen:
Der Assistent kennt den exakten Tarif des Mitglieds und kann dadurch Antworten, Hinweise und Angebote perfekt darauf abstimmen – ohne unpassende oder falsche Aussagen.
So lassen sich Service-Anfragen schneller klären, Upsell-Möglichkeiten gezielt nutzen und Missverständnisse vermeiden.

Beispielnachricht (Service-Anfrage):
Du hast aktuell den Tarif *Premium Plus*. Damit kannst du alle Kurse und die Sauna nutzen.
Wenn du deinen Vertrag pausieren möchtest, sag mir einfach, ab wann – ich erkläre dir, wie das geht.

Beispielnachricht (Upsell):
In deinem Tarif *Basic Fit* sind die Kurse nicht enthalten.
Falls du Lust hast, kann ich dir gleich Infos zu unserem Kurs-Upgrade schicken.

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Vermeidung unpassender Aussagen oder Angebote
- ✓ Direkte, vertragsbezogene Antworten ohne manuelles Nachschlagen
- ✓ Automatische Erkennung von Upsell-Chancen
- ✓ Höhere Servicequalität und Kundenzufriedenheit

Technische Voraussetzung:

- ✓ Vertragsname wird über *360°CHAT* automatisch mit übergeben
- ✓ Wissensdatenbank enthält vertragsbezogene Leistungsübersicht und Upgrade-Angebote

Anwendungsfall: Intelligenter Umgang mit gebuchten oder vergangenen Terminen

Studio-Nutzen:
Der Assistent erkennt automatisch, ob ein Nutzer bald einen Termin hat oder kürzlich bei euch war – und reagiert situationsabhängig: mit Vorfreude, hilfreichen Infos oder einem freundlichen Follow-up. So fühlt sich jede Nachricht persönlich und zeitlich passend an.

Beispielnachricht (Termin in der Zukunft):
Cool, dass du bald da bist – dein Probetraining ist am Donnerstag um 18 Uhr.
Wenn du Fragen hast oder nochmal verschieben willst, sag einfach Bescheid 💬

Beispielnachricht (Termin liegt wenige Tage zurück):
Schön, dass du letzte Woche bei uns warst!
Wenn du noch Fragen hast oder durchstarten willst – wir helfen dir gern weiter 💪

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Erkennt Terminstatus (zukünftig / kürzlich vergangen) automatisch
- ✓ Baut Vorfreude auf oder bietet Follow-up nur, wenn es zur Situation passt
- ✓ Vermeidet doppelte Vorschläge, wenn bereits ein Termin existiert
- ✓ Liefert hilfreiche Zusatzinfos (z. B. Mitbringen von Handtuch, Kleidung etc.)
- ✓ Optionale Buttons zur Terminverschiebung oder Absage
- ✓ Kein Erwähnen veralteter Termine – saubere Kontextsteuerung
- ✓ Follow-up erfolgt nur bei sinnvoller Gelegenheit (z. B. Nachfrage, Rückmeldung, Interesse)

Technische Voraussetzung:

- ✓ Terminart, -datum und -status aus *360°CHAT*
- ✓ Prompt verarbeitet Zeitkontext und Nachrichteninhalt intelligent
- ✓ Standort-Wissensdatenbank liefert relevante Vorabinfos, Hinweise & Follow-up-Angebote
- ✓ Button-Integration über Manychat möglich (z. B. *Termin ändern*, *Absagen*)

Anwendungsfall: Antworten und Angebote basierend auf Vertragsname

Studio-Nutzen:
Der Assistent kennt den exakten Tarif des Mitglieds und kann dadurch Antworten, Hinweise und Angebote perfekt darauf abstimmen – ohne unpassende oder falsche Aussagen.
So lassen sich Service-Anfragen schneller klären, Upsell-Möglichkeiten gezielt nutzen und Missverständnisse vermeiden.

Beispielnachricht (Service-Anfrage):
Du hast aktuell den Tarif *Premium Plus*. Damit kannst du alle Kurse und die Sauna nutzen.
Wenn du deinen Vertrag pausieren möchtest, sag mir einfach, ab wann – ich erkläre dir, wie das geht.

Beispielnachricht (Upsell):
In deinem Tarif *Basic Fit* sind die Kurse nicht enthalten.
Falls du Lust hast, kann ich dir gleich Infos zu unserem Kurs-Upgrade schicken.

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Vermeidung unpassender Aussagen oder Angebote
- ✓ Direkte, vertragsbezogene Antworten ohne manuelles Nachschlagen
- ✓ Automatische Erkennung von Upsell-Chancen
- ✓ Höhere Servicequalität und Kundenzufriedenheit

Technische Voraussetzung:

- ✓ Vertragsname wird über *360°CHAT* automatisch mit übergeben
- ✓ Wissensdatenbank enthält vertragsbezogene Leistungsübersicht und Upgrade-Angebote

Anwendungsfall: Intelligenter Umgang mit gebuchten oder vergangenen Terminen

Studio-Nutzen:
Der Assistent erkennt automatisch, ob ein Nutzer bald einen Termin hat oder kürzlich bei euch war – und reagiert situationsabhängig: mit Vorfreude, hilfreichen Infos oder einem freundlichen Follow-up. So fühlt sich jede Nachricht persönlich und zeitlich passend an.

Beispielnachricht (Termin in der Zukunft):
Cool, dass du bald da bist – dein Probetraining ist am Donnerstag um 18 Uhr.
Wenn du Fragen hast oder nochmal verschieben willst, sag einfach Bescheid 💬

Beispielnachricht (Termin liegt wenige Tage zurück):
Schön, dass du letzte Woche bei uns warst!
Wenn du noch Fragen hast oder durchstarten willst – wir helfen dir gern weiter 💪

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Erkennt Terminstatus (zukünftig / kürzlich vergangen) automatisch
- ✓ Baut Vorfreude auf oder bietet Follow-up nur, wenn es zur Situation passt
- ✓ Vermeidet doppelte Vorschläge, wenn bereits ein Termin existiert
- ✓ Liefert hilfreiche Zusatzinfos (z. B. Mitbringen von Handtuch, Kleidung etc.)
- ✓ Optionale Buttons zur Terminverschiebung oder Absage
- ✓ Kein Erwähnen veralteter Termine – saubere Kontextsteuerung
- ✓ Follow-up erfolgt nur bei sinnvoller Gelegenheit (z. B. Nachfrage, Rückmeldung, Interesse)

Technische Voraussetzung:

- ✓ Terminart, -datum und -status aus *360°CHAT*
- ✓ Prompt verarbeitet Zeitkontext und Nachrichteninhalt intelligent
- ✓ Standort-Wissensdatenbank liefert relevante Vorabinfos, Hinweise & Follow-up-Angebote
- ✓ Button-Integration über Manychat möglich (z. B. *Termin ändern*, *Absagen*)

Anwendungsfall: Kündigungsabwendung, Rückgewinnung & sensible Inaktivitäts-Erkennung

Studio-Nutzen:
Ob vor der Kündigung, nach Vertragsende oder bei längerer Inaktivität: Der Assistent erkennt automatisch den richtigen Moment und reagiert passend – empathisch, motivierend oder einfach neutral. So wird kein Kontakt mehr verschenkt – und jeder Nutzer fühlt sich verstanden.

Beispielnachricht (vor der Kündigung):
Du überlegst, zu kündigen?
Vielleicht finden wir gemeinsam eine bessere Lösung – z. B. Pause, Tarifwechsel oder Training in einem anderen Studio 😊

Beispielnachricht (nach der Kündigung, bei Rückmeldung):
Schade, dass du gekündigt hast – vielleicht passt es ja bald wieder besser.
Falls du nochmal durchstarten willst: Wir hätten aktuell ein starkes Comeback-Angebot 💪
➡ www.dein-studio.de/comeback

Beispielnachricht (bei längerer Inaktivität):
Schön, wieder von dir zu hören! Dein letzter Besuch ist ja schon etwas her – brauchst du Unterstützung beim Wiedereinstieg oder hast du Fragen zum Training?

Automatisierungsvorteil:

- ✓ Erkennt automatisch den Nutzerstatus (aktiv, gekündigt, ehemalig)
- ✓ Nutzt Kündigungsgrund & Vertragsende zur passenden Tonalität
- ✓ Berücksichtigt das Datum des letzten Check-ins für Reaktivierung
- ✓ Vermeidet unangemessene Aussagen wie „Wir freuen uns auf dich im Studio“ bei Kündigern
- ✓ Spielt Comeback-Angebote nur dann aus, wenn diese vorhanden sind **und** der Nutzer von sich aus aktiv wird
- ✓ Kein manuelles Filtern oder Nachschauen erforderlich – alles läuft kontextbasiert

Technische Voraussetzung:

- ✓ Kündigungsdatum, Grund, Vertragsstatus & letzter Check-in aus *360°CHAT*
- ✓ Standort-Wissensdatenbank enthält optional passende Comeback-Angebote und Formulierungen
- ✓ Prompt verarbeitet alle Daten automatisch und erzeugt passende Antworten in Echtzeit

11.4. Wichtige Hinweise zur Nutzung:

- ✓ **Voraussetzung:** *360°CHAT* Betriebssystem und das Modul „Live Chat Entlastungspaket“

- ✓ **Verantwortung:** Das jeweilige Fitness-Studio ist für die bereitgestellten Inhalte und die Kommunikation über die KI verantwortlich.

- ✓ **Software-Service:** *360°CHAT* entwickelt die notwendigen Anbindungen und stellt die Technik zur Verfügung.

- ✓ ***OpenAI*-Account:**
  - Für den Betrieb wird ein eigener kostenpflichtiger OpenAI-Account benötigt.
  - API-Nutzungskosten sind abhängig vom Verbrauch.
  - **Hier geht’s zum aktuellen OpenAI Pricing:** https://openai.com/pricing
  - **API-Schlüssel:** Das Studio erstellt einen API-Schlüssel im eigenen *OpenAI*-Account, den *360°CHAT* sicher in die Systeme einbindet.

12. Multi-Club Installation

✓ mehrere Standorte teilen sich eine *ManyChat*-Installation

✓ nur eine zentrale *WhatsApp*-Nummer

➢ nur ein *WhatsApp*-Account im *META* Business Manager

✓ jeder einzelne Club benötigt auch weiterhin eine individuelle Anbindung zur Studio-Verwaltung (Partner-Integration von *360°CHAT*)

✓ ⚠️ Alle Kontakte von allen Studios laufen in einem *ManyChat* Accout auf.

➢ ⚠️ alle Live Chat Agenten können die komplette Kontakt-Liste einsehen. Der Zugriff auf einzelne Chats kann aber auf Wunsch auf 1 zugewiesenen Live Chat Agent pro Club begrenzt werden.

✓ automatische Zuordnung der Kontakte zu einem Club:
- per Schnittstelle zur Studio-Verwaltung
- über Studio-spezifische Links / QR-Codes
- falls keine Zuordnung möglichen ist, werden Kontakte automatisch gefragt, wo sie trainieren und daraufhin zugeordnet
- händische Zuordnung

✓ automatische Zuweisung einer neuen Unterhaltung an den verantwortlichen Live Chat Agenten je Club (idealerweise gibt es ein zentrales Service-Team und das Personal an den Standorten wird komplett außen vor gelassen!)

✓ die programmierten Chat-Automatismen bleiben standardmäßig für alle gleich

✓ im Chat werden individuell je Club andere Daten ausgespielt:

- Name/ Standort des Clubs

- Links zu Website, Impressum, Datenschutz, Social Media, Kalender-Funktionen u.ä.
- Kontakt-Email, Kontakt-Telefonnummer

✓ standort-abhängig individuelle Automatismen sind möglich

13. 360°CHAT DASHBOARD

✓ automatische Aufzeichnung gemeinsam vorab vereinbarter Kennzahlen in einem tagesaktuellen kumuliertem Chart, z.B.:
- Anmeldungen / Abmeldungen
- neue Leads je Traffic-Quelle
- Probetrainings je Traffic-Quelle
- neue Mitgliedschaften je Traffic-Quelle
- erfolgreiche Reaktivierungen
- zurückgezogene Kündigungen
- individuelle Daten nach Absprache

✓ Kennzahlen-Auswertung als Benchmark und separat je Studio für ausgewählte Zeiträume

✓ Auswertungen zu “Wie viele Personen haben in welcher Form auf eine bestimmte Nachricht reagiert?” können jederzeit auch direkt in ManyChat durchgeführt werden

14. Anforderungen beim Studio-Betreiber & zusätzliche Kosten

- ✓ unterschriebene Vereinbarung und Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit *360°CHAT* (Vorlage wird bereitgestellt)

- ✓ Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit *360°CHAT* (Vorlage wird durch 360°CHAT bereitgestellt)

- ✓ Telefonnummer (Mobil oder Festnetz), die noch nie bei WhatsApp registriert wurde; wird die zentrale Nummer für alle Studios

- ✓ kostenpflichtiges Drittanbieter-Tool *ManyChat* (20.000 - 30.000 aktive Nutzer: 165$ pro Monat; 30.000 - 40.000 195$ pro Monat); Abrechnung via Kreditkarte

- ✓ verifiziertes Unternehmen im *Meta* Business Manager

- ✓ 2 API-Slots je Studio in *Magicline:*
  Magicline Connect API + *360°CHAT* Partner-Integration

- ✓ Zusatz-Kosten für WhatsApp:
  - ca. 1€ pro aktivem Nutzer im Jahr
  - automatische Abrechnung über *ManyChat*

- ✓ Zusatz-Kosten für *ChatGPT*, je nach model

- ✓ Einhalten der WhatsApp Business Richtlinien und Handelsrichtlinien

- ✓ ein fester Ansprechpartner auf Seiten des Studio-Betreibers zur Abstimmung

- ✓ Empfehlung: zentrales Mitarbeiter-Team beim Studio-Betreiber für Kunden-Service-Aufgaben; Studio-Personal heraushalten

15. Investition

15.1. Monatliche Gebühren

✓ beinhalten:

- Lizenzgebühren
- persönlicher Ansprechpartner
- Beratung zu unseren Produkten & gemeinsame Ideenfindung zu möglichen Upgrades
- kleine System-Änderungen auf Kunden-Wunsch
- selbstständiges Bugfixing
- kritische System-Updates von Seiten *360°CHAT* im Hintergrund
- Traffic- und Server-Kosten
- Versand von Newslettern
- monatliche Anpassung der Formular-Kampagnen inkl. Statistik-Auswertungen

✓ beinhalten nicht:

- *ManyChat* Gebühren
- *WhatsApp*-Gebühren
- größere Umbauten am System
- Konzeption und Umsetzung neuer individueller Kampagnen bzw. Funktionen außerhalb der vereinbarten Einrichtung

15.2. Investitionssumme

- ✓ einmaliges Setup: Vorkasse, Teilzahlung möglich
- ✓ laufende monatliche Gebühren: Abo-Start ein Monat nach Vertragsunterzeichnung
- ✓ Die Höhe der Summen richtet sich nach dem gewünschten Umfang des Software-Paketes und der Anzahl der angebundenen Studios.
- ✓ Verkauf von Leistungen nur an Unternehmen mit gültiger Steuer-Nummer, nicht an Privat-Personen.
- ✓ steuerfreie Leistung aus dem Drittland "kanarische Inseln"

16. Anbieter-Daten

Freedom Business Institute S.L.
La Gaviota 14 1 19
38618 Granadilla de Abona
S.C. de Tenerife
Spanien

Geführt bei: *Agencia Tributaria*
mit Registernummer CIF: B76802917

Datenschutz-Erklärung

Web: 360chat.io

Geschäftsführer: Sebastian Riehle
Kontakt: sebastian@360chat.io

17. Anhang: Beispielrechnung und Vergleich - Generierung neuer Mitgliedschaften

Diese Analyse stellt zwei Varianten gegenüber, um 50 Leads in neue Mitgliedschaften für ein Fitness-Studio zu konvertieren. Die Varianten werden hinsichtlich ihrer Kosten und des Nutzens verglichen.

Variante 1: Mitarbeiter-basiert

Basis-Daten zur Berechnung

- ✓ Arbeitskosten: 30 Euro pro Stunde
- ✓ Dauer eines Anwahlversuchs/ Gesprächs: 5 Minuten
- ✓ Anwahlversuche pro Lead: 3
- ✓ Anwahlversuche pro Stunde: 12
- ✓ Erreichbarkeitsquote: 50%
- ✓ Terminquote: 50%
- ✓ Erscheinungsquote: 50%
- ✓ Abschlussquote: 50%
- ✓ Mitgliedsbeitrag: 50 Euro pro Monat / 600 Euro pro Jahr

Berechnung

1. Anwahlversuche/ Gespräche
   - ✓ 150 Versuche x 5 Min = 12,5 Stunden
   - ✓ Kosten: 12,5 x 30 Euro = 375€
2. Erreichte Personen
   - ✓ 50% von 50 = 25
3. Terminvereinbarungen
   - ✓ 50% von 25 = 12 Termine
4. Erinnerungsanrufe
   - ✓ 12 Termine x 3 Anwahlversuche + Gespräch: = 3 Stunden
   - ✓ Kosten: 90€
5. Erscheinungen
   - ✓ 50% von 12 = 6 Personen
6. Abschlüsse
   - ✓ 50% von 6 = 3 Personen
7. Abschluss-Kosten pro Mitglied
   - ✓ (375€ + 90€) / 3 = 155€
8. Conversion Rate
   - ✓ 50 Leads vs. 3 Mitglieder = 1,5%

Variante #1 rentiert sich ab 3 Monaten Mitgliedschaft.

Variante 2: Nachricht-basiert via WhatsApp

Basis-Daten zur Berechnung

- ✓ Nachrichtenkosten: 0,12€ pro Nachricht
- ✓ Erreichbarkeitsquote: 80%
- ✓ Terminquote: 70%
- ✓ Erscheinungsquote: 60% (höher als bei #1 durch Einsatz von Videos, besserer Erreichbarkeit, smarter Follow-Ups und Erinnerungen)
- ✓ Abschlussquote: 60% (höher als bei #1 durch Einsatz von Videos, besserer Erreichbarkeit, smarter Follow-Ups und Erinnerungen)
- ✓ Mitgliedsbeitrag: 50 Euro pro Monat / 600 Euro pro Jahr

Berechnung

1. 50 Unterhaltungen per WhatsApp
   ✓ Kosten: 0,12€ x 50 = 6€

2. Erreichte Personen
   ✓ 80% von 50 = 40

3. Terminvereinbarungen
   ✓ 70% von 40 = 28 Termine

4. Erinnerungsnachrichten
   ✓ Kosten: 3,36€

5. Erscheinungen
   ✓ 60% von 28 = aufgerundet 17 Personen

6. Abschlüsse
   ✓ 60% von 17 = 10 Personen

7. Gesamtkosten für 10 neue Mitglieder
   ✓ 6€ + 3,36€ = aufgerundet 10€

8. Abschluss-Kosten pro Mitglied
   ✓ 10€ / 10 = 1€

9. Conversion Rate
   ✓ 50 Leads vs. 10 Mitglieder = 20%

Variante #2 via WhatsApp hat eine 13-fach höhere Conversion Rate als Variante #1. Die Abschluss-Kosten sind 15-fach geringer.

Geringere Kosten entstehen auch beim Einholen von Empfehlungen, einer Steigerung der Kunden-Zufriedenheit, der Abwehr von Kündigungen und beim Upselling.