



Je onderneming sturen op cijfers, maar op welke dan?

Elke ondernemer weet het: de bedrijfseigen cijfers kennen is een onmisbaar onderdeel van ondernemen. Inzicht hebben in de prestaties van dat moment is onmisbaar. Zeker als het bedrijf en de bedrijfsvoering verder geprofessionaliseerd moeten worden of er grote uitdagingen voorliggen, zoals nu in veel fitnessondernemingen toch wel het geval is. In de praktijk blijkt het vaak lastig de juiste cijfers boven water te krijgen. Er wordt gewerkt met een ledenadministratie, de boekhouding en vaak ook met clubmanagement software zoals bijvoorbeeld Clubplanner. Al die systemen samen genereren heel veel voor het bedrijf waardevolle data, maar met welke data kan dan het beste gewerkt worden? In dit artikel geef ik graag wat handvatten.



René Wantzing is eigenaar van Mindset Bedrijfsontwikkeling & Managementondersteuning en sinds kort dus ook exclusief distributeur voor Nederland en België van FitnessKPI. Hij is sparringpartner, coach en klankbord voor ondernemers in de fitnessbranche. Mindset Bedrijfsontwikkeling helpt fitnessondernemingen in het midden- en hoge segment bij het verder professionaliseren van de bedrijfsvoering. Het resultaat: maximale winst en een langdurig succesvolle onderneming.

'CIJFERS LIEGEN NIET, MITS DEZE JUIST GEÏNTERPRETEERD WORDEN...'

VERSCHILLENDE NIVEAUS

Ik hoop en denk dat er geen ondernemer of manager in de fitnessbranche is die het nut van het kennen van de cijfers van een onderneming nog in twijfel zal trekken. Zo is er ook geen enkele onderneming die gericht kan herstellen of groeien zonder inzicht in de cijfers. En toch gebeurt het nog regelmatig dat alleen de meest basale cijfers in een onderneming bekend zijn.

Doordat er gewerkt wordt met verschillende bronnen is het vergaren van cijfers vaak arbeidsintensief en dat zou eigenlijk niet zo moeten zijn natuurlijk. In de ideale situatie moet alle gewenste info met een paar drukken op de knop voor ondernemer en voor de managers beschikbaar moeten zijn. Voor het nemen van de juiste en goede beslissingen is het essentieel om niet alleen vanuit gevoel te werken, maar ook vanuit feiten, oftewel vanuit cijfers. Ik denk dat iedereen het hier wel mee eens zal zijn.

DAGELIJKS, MAANDELIJKS, JAARLIJKS

Dagelijks alle cijfers kennen is ondoenlijk, maar is ook niet nodig. In de manier waarop ik met fitnessondernemers met cijfers werk maak ik onderscheid in verschillende niveaus van het werken met cijfers. En dat maakt het al een stuk makkelijker, efficiënter en doelgerichter.

DE BASIS

Het eerste niveau van het kennen van de cijfers behelst alle basisinformatie voor een fitnessonderneming. Informatie die je eigenlijk dagelijks kort moet bekijken. De basisinformatie wordt gevormd door het aantal leads dat binnen is gekomen, het aantal nieuwe klanten die afgelopen dag ingeschreven zijn, het aantal mensen dat opgezegd hebben, de omzet tot gisteren en het aantal bezoekers. Met deze informatie dagelijks paraat, lukt het om de ontwikkelingen in voldoende mate te volgen en hoeft een manager of ondernemer op korte termijn niet bang te zijn voor verrassingen komen te staan. En dat geldt helemaal als de resultaten vergeleken worden met een budget of begroting!

1E VERDIEPING

Tenminste eens per maand, maar ook zodra uit de basisinformatie een negatieve ontwikkeling laat zien is het zaak een volgend niveau van informatie aan te spreken. De eerste verdieping van kennis, noem ik dat. In dit niveau moet gekeken worden naar meer specifieke informatie. Hoe zit het bijvoorbeeld met de processcores in de leadafhandeling, hoe ziet de verkoopconversie eruit, welke lidmaatschappen worden verkocht, welke leeftijdsgroepen spreken we aan, enz. enz. In dit niveau kijken we vooral naar de ontwikkeling van een specifiek onderdeel en zoeken daarin naar de tendens en mogelijke oorzaken om dit vervolgens te vertalen naar concrete maatregelen om zo de trend ten goede te keren.

KPI'S

Het volgende niveau van het sturen op cijfers raakt meer de middellange termijn. Hiervoor werken we met de zogenaamde kpi's. Kpi staat voor Key Performance Indicators of in het Nederlands; prestatie indicatoren. Cijfers die iets zeggen over elk element, elke prestatie van een fitnessonderneming, inclusief de processen. En juist het combineren van verschillende indicatoren vertelt enorm veel over de onderneming waarbij de kern is te ontdekken op welke onderdelen de onderneming goed scoort en waar verbetering mogelijk moet zijn. KPI's zijn extreem waardevol voor elke onderneming. Er zijn voor een fitnessonderneming wel meer dan 50 kpi's denkbaar, echter op al deze kpi's sturen is én ondoenlijk én niet zinvol. Na een goede analyse kiest de ondernemer een beperkt aantal kpi's die de onderneming verder moeten brengen. Die kpi's vormen de kern van het verbeterproces voor de komende periode en daar kan het management of de ondernemer concreet mee aan de slag.

BEGROTING EN BUDGETTEN

Ik adviseer elke ondernemer om te werken vanuit een jaarbegroting en als het even kan ook met budgetten. Het opstellen van een begroting voor een heel jaar heeft alleen al waarde omdat het dwingt goed na te denken over doelstellingen, focus, bedrijfsvoering, strategie en alles wat er maar komt kijken bij het ondernemen. Gedurende het jaar kun je de realiteit naast de begroting houden en weet je precies of je op koers ligt.

Belangrijk bij een begroting is een eventueel seizoenspatroon in zowel kosten als omzet mee te nemen en zichtbaar te maken in de begroting en budgetten. Ik werk daarnaast met een benchmark (= bedrijfsvergelijking) die me in staat stelt de prestaties van een club te spiegelen aan die van collega's zodat er een meer objectief beeld ontstaat van de prestaties van elke onderneming. Maar een dergelijke benchmark is niet overal beschikbaar.

MET (DE JUISTE) CIJFERS BETERE BESLISSINGEN

Ondernemers en managers moeten vaak beslissingen nemen. Veel van deze beslissingen worden gebaseerd op gezond verstand en het onderbuikgevoel. Ik zal de laatste zijn die zegt dat je deze uit moet schakelen als het gaat om het nemen van beslissingen. Maar het laat zich raden dat ook feiten bij het nemen van een beslissing eigenlijk onmisbaar zijn. Ik durf de bewering wel aan dat mensen die alleen op gezond verstand en onderbuikgevoel beslissingen nemen, dit alleen doen omdat ze simpelweg geen cijfers ter beschikking hebben of teveel moeite moeten doen die cijfers te achterhalen.

MAAR NIET ELKE ONDERNEMER HOEFT MET CIJFERS TE WERKEN?

Ik kan me er niets bij voorstellen, maar er is eigenlijk maar 1 situatie denkbaar waarin een ondernemer niet met cijfers zou hoeven te werken. Alleen als je als ondernemer blij bent met het resultaat van je onderneming en geen behoefte of zin hebt om meer uit je bedrijf te halen. Een ondernemer die zegt dat hij of zij alles uit de onderneming haalt ZONDER dat gewerkt wordt met cijfers zoals in dit artikel behandelt, praat onzin. Dat kun je immers helemaal niet weten zonder met cijfers in alle genoemde vormen te werken!

IK BEN OP ZOEK GEGAAN...

Zoals gezegd zou het werken met cijfers niet zo arbeidsintensief mogen zijn als nu het geval is. Idealiter moet alle informatie die in de systemen van een club verzameld worden snel, duidelijk en zuiver beschikbaar moeten zijn. Liefst in één dashboard. Liefst inclusief de eigen begroting. Liefst op een manier gepresenteerd die de ondernemer en manager ook inhoudelijk helpen bij het analyseren van de gegevens en helpen bij het nemen van de juiste maatregelen teneinde de prestaties van de onderneming te verbeteren. Ik heb gezocht en ik heb gevonden, al moest ik daarvoor - hele vervelend - naar het zuiden van Spanje. Daar is het softwarepakket 'FitnessKPI' ontwikkeld. Een oplossing die precies doet wat ik zocht. De club kan blijven werken met alle software waar men aan gewend is. FitnessKPI verzamelt geautomatiseerd alle beschikbare data, laat de ondernemer en managers zien waar het goed gaat en waar verbetering haalbaar is. De prestaties van de club worden zelfs afgezet tegen de gemiddelde prestaties van elke club die met de software werkt. Het opstellen van een begroting is eenvoudig, het formuleren van realistische doelstellingen wordt mogelijk. Enzovoort, enzovoort. Ik ben wel wat gewend op het gebied van werken met cijfers, maar van deze oplossing ben ook ik steil achterover geslagen. Dat heeft mij doen besluiten om deze software naar Nederland en België te halen. Zodat ook hier elke fitnessondernemer makkelijk en optimaal kan werken met zijn/ haar cijfers. In het volgende nummer van Bodybiz zal ik meer vertellen over wat FitnessKPI precies voor een ondernemer betekent.

Heb je vragen of opmerkingen? Mail dan naar rwantzing@mindst.nl of bel 06 46 23 23 85.

RENÉ WANTZING

Mindset Bedrijfsontwikkeling & Managementondersteuning.

MINDSET
BEDRIJFSONTWIKKELING