

OneFit

Welkom bij OneFit!

We zijn heel blij dat je de samenwerking met ons aangaat.

Net zoals jij willen wij ook graag dat zoveel mogelijk mensen er een gezonde en gebalanceerde levensstijl op nahouden. Daarom geven we onze members toegang tot een enorm aantal activiteiten via een app met groot gebruiksgemak. Fit en gezond blijven wordt zo wel heel simpel; er is altijd wel een les te vinden die past bij de mood van onze members.

Je bent almost good to go, maar zorg er wel voor dat je eerst de volgende pagina's goed doorleest.

We kijken uit naar een geweldig partnership samen met jou.

Team OneFit





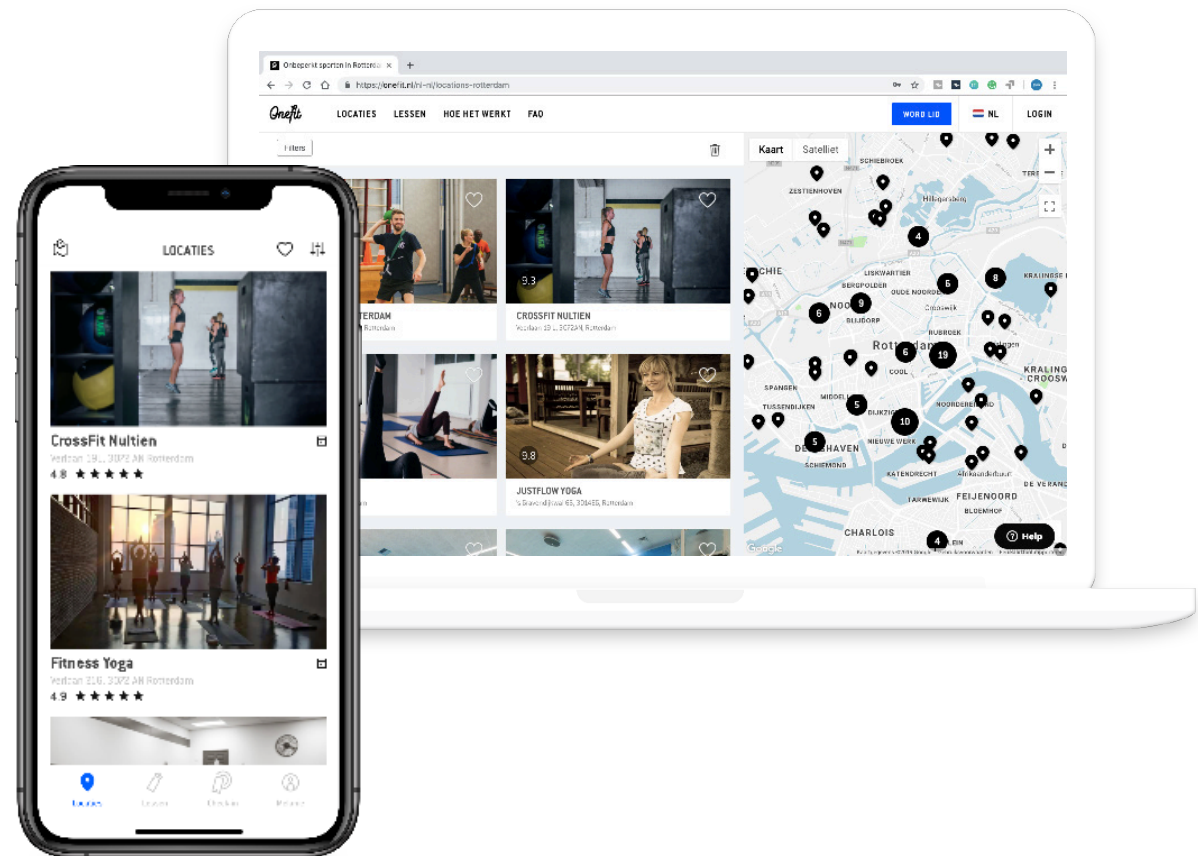
Inhoudsopgave

1. Hoe kiezen OneFitters hun favoriete locatie?
2. Hoe kiezen OneFitters een les?
3. Wat moeten OneFitters doen vóór ze een les kunnen volgen?
4. Wat zie je na een succesvolle check-in?
5. Hoe werkt de Partner Portal?
6. Hoe word je betaald voor de bezoeken van OneFitters?
7. Hoe werkt het roosteren?
8. Met wie je wanneer contact kunt opnemen

1. Hoe kiezen OneFitters hun favoriete locatie?

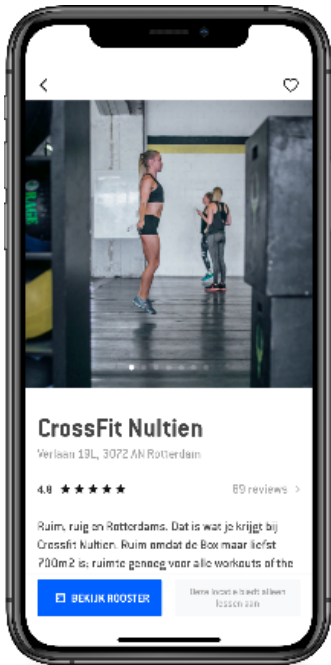
OneFitters openen de OneFit website of app om een locatie te selecteren. Op beide platformen krijgen ze een overzicht van alle beschikbare locaties.

Zorg ervoor dat je foto's van hoge kwaliteit en uitnodigende teksten aanlevert die een goed beeld geven van jouw locatie en lessen. Met goede content kun je er echt uit springen. Dit trekt members aan en nodigt ze uit om naar jouw locatie te komen.



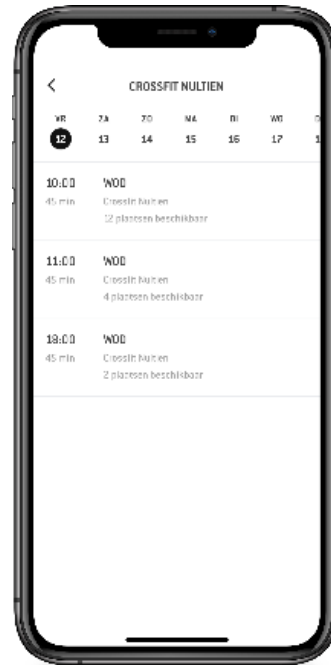
2. Hoe kiezen OneFitters een les?

De OneFitter:



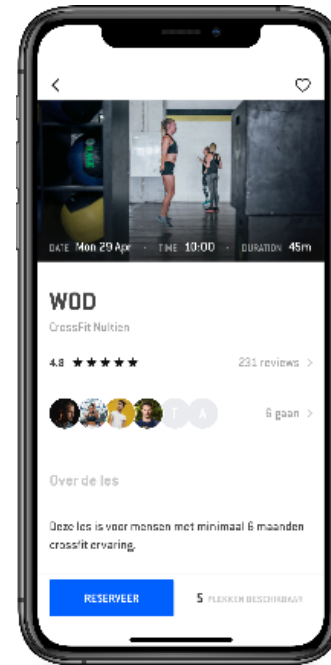
1

Selecteert een locatie



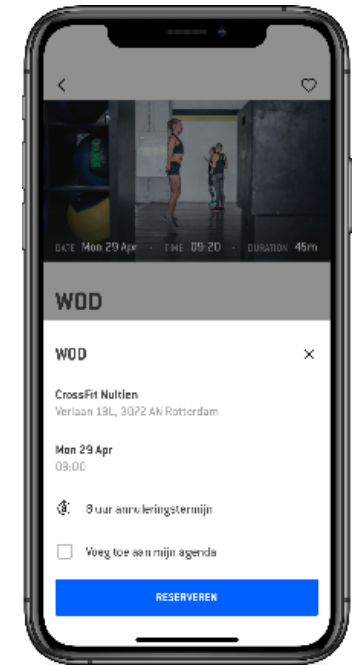
2

Bekijkt het rooster



3

Kiest een les



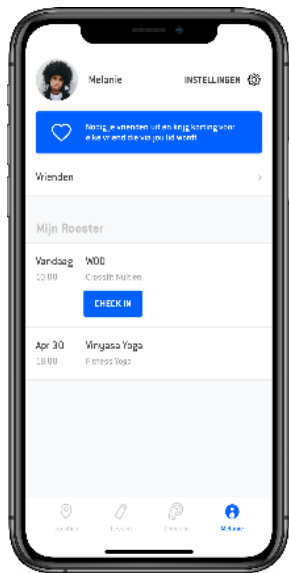
4

Reserveert een plek en bevestigt deze

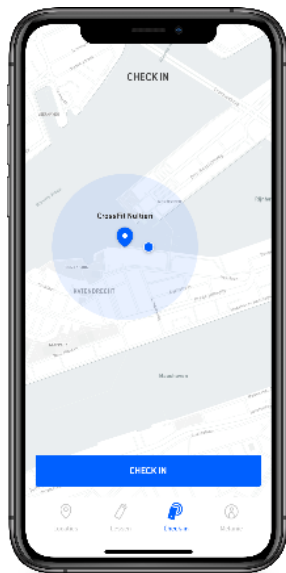
3. Wat moeten OneFitters doen vóór ze een les kunnen volgen?

1

De check-in moet bevestigd worden voorafgaand aan de les



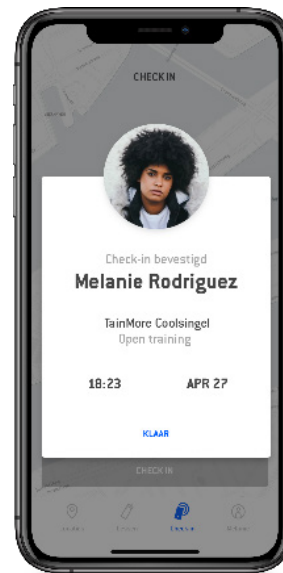
a. De check-in voor gereserveerde lessen



b. De check-in voor open trainingen

2

Na een succesvolle check-in toont de app een check-in bevestiging die er zo uitziet:



De check-in bevestiging

SOMS KAN HET ZIJN DAT HET INCHECKEN NIET LUKT

Weinig bereik of een slecht GPS signaal zijn hiervan de meestvoorkomende oorzaken.

Mogelijke oplossingen:

1. Vraag de OneFitter te switchen tussen hun 4g en de WiFi verbinding
2. Vraag de OneFitter om het buiten opnieuw te proberen waar het bereik vaak beter is

WAT ALS ER IETS MIS GAAT MET DE CHECK-IN?

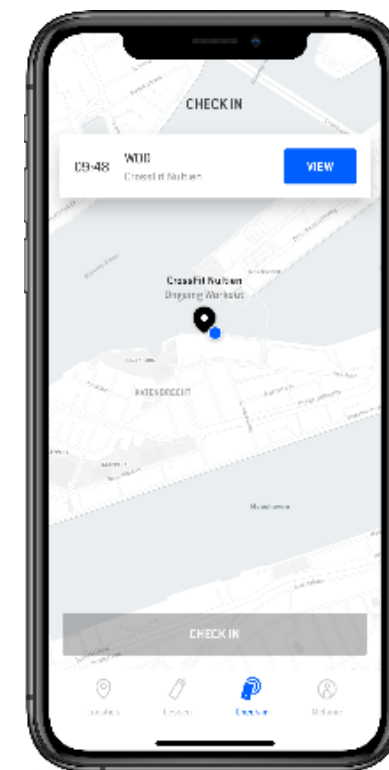
Blijft het inchecken mislukken maar kan een OneFitter wel zijn reservering tonen, laat de OneFitter dan deelnemen aan de les en vraag om na de les contact op te nemen met ons Community Success Team. Wij kunnen de OneFitters handmatig inchecken. Als een OneFitter voor een open training komt maar niet kan inchecken, dan is direct contact met het Community Success Team nodig. Wij kunnen alleen OneFitters handmatig inchecken als het account actief is.

ALS EEN ONEFITTER HET CHECK-IN BEVESTIGINGSSCHERM HEEFT AFGESLOTEN, BLIJFT DEZE TOT EINDE VAN DE DAG BEWAARD ONDER DE TAB CHECK-IN



De OneFitter dient zelf te zorgen voor een succesvolle check-in. Mocht het inchecken niet lukken wordt gevraagd om een printscreen te maken van het check-in scherm, of een printscreen van de huidige locatie (Google Maps, Apple Kaarten etc.) met tijdstip ter controle voor ons Community Succes Team. OneFit behandelt geen check-in aanvragen van partners! Het is niet mogelijk om OneFitters zonder reservering achteraf nog in te checken.

Let op: wanneer een OneFitter niet incheckt en wij deze ook niet handmatig inchecken, wordt de check-in niet uitbetaald.



Behandel OneFitters hetzelfde als jullie eigen members!

Nieuwe OneFitters herken je aan de blauwe ster bij hun profielfoto in de partner portal. Motiveer deze OneFitters direct voor een volgende check-in. Heet ze welkom en geef een korte rondleiding om jouw unieke locatie te laten zien.



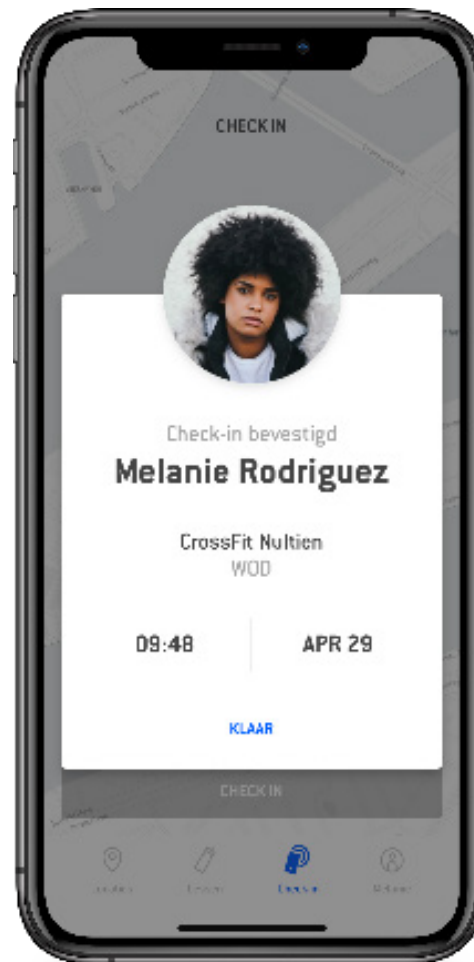
4. Wat zie je na een succesvolle check-in?

Er zijn twee manieren om een succesvolle check-in te controleren:

De app genereert een check-in bevestiging die er zo uitziet:

- ✓ Naam locatie
- ✓ Naam member
- ✓ Lesnaam
- ✓ Check-in tijd
- ✓ Check-in datum

Is alles in orde? Dan is de check-in geregistreerd en wordt deze uitbetaald.



5.1 Hoe werkt de partner portal?

In jouw partner portal kun je alle check-ins realtime volgen. De URL is partner.one.fit

De partner portal geeft de volgende informatie weer:

1. Check-ins & reserveringen

Onder check-ins toont dit overzicht de check-ins van vandaag. Middels het blauwe vinkje is te zien of en hoelang de member heeft ingecheckt. Onder reserveringen zijn alle reserveringen te vinden voor de komende 14 dagen. Daarnaast staat hier de status van de openstaande reservering op het moment dat de les is begonnen en deze member nog niet heeft ingecheckt. Dit kan een No Show zijn, late cancel of geen check-in. Heb je meerdere locaties, dan kun je rechts bovenin filteren op locatie!

2. Check-in geschiedenis

In de check-in geschiedenis kun je per maand het aantal check-ins zien (met meerdere locaties kan dit ook per locatie). Je kan de check-in geschiedenis ook op les niveau bekijken door op de maand te klikken, je ziet dan per les hoeveel check-ins er zijn geweest. Wil je weten wat er met de reserveringen voor een specifieke les is gebeurd? Klik dan op deze les om te zien welke reserveringen succesvol zijn geworden. Wil je deze informatie in een overzicht? Maak dan gebruik van het .csv bestand. Je kunt de .csv downloaden door op het blauwe download icoontje (rechts bovenin) te klikken in de desbetreffende maand.

3. Facturen

Onder het tabblad 'facturen' vind je alle facturen. De facturen zijn vanaf de 5e van de maand beschikbaar in de partner portal. Je opent en download deze door op de factuur te klikken. Op de factuur staat het aantal check-ins, en indien van toepassing het aantal additional workouts en het aantal no shows. Alle bezoeken worden uitbetaald rond de 15e van de volgende maand op basis van de afspraken die zijn gemaakt met OneFit.

4. Reviews

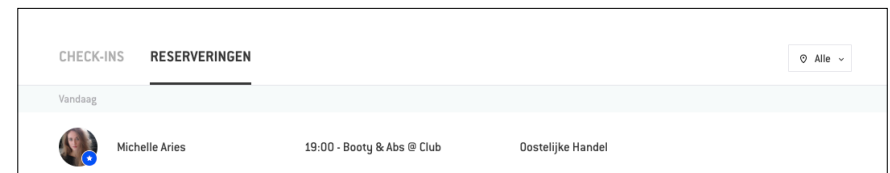
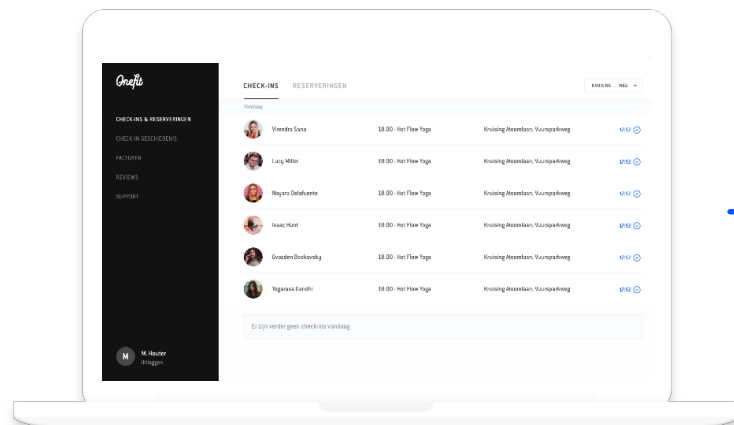
Hier zijn alle reviews zichtbaar welke de members hebben geschreven. Door op een review te klikken kun je zien hoe de review score tot stand is gekomen en heb je de mogelijkheid om op een review te reageren. OneFit hanteert een eerlijk review systeem. Het verwijderen van reviews doet OneFit daarom niet, alleen als deze in strijd zijn met onze algemene voorwaarden.

5. Support

In de [partner FAQ](#) vind je antwoord op de meest voorkomende vragen. Toch een andere vraag? Neem dan contact op met ons Operations Team via partners@one.fit

5.2 Hoe werkt de partner portal?

1. OneFitters die jouw locatie voor de eerste keer bezoeken kun je herkennen aan het sterretje bij hun profiel foto.
2. Heb je meerdere locaties? Deze kunnen worden gekoppeld onder dezelfde partner portal.
3. Zet een tabblad met jouw partner portal open bij de receptie om het incheckproces gemakkelijker te maken.
4. Je kunt een tweede inlog aanvragen voor werknemers, zij krijgen alleen toegang tot de check-ins en reserveringen. Het hoofdaccount heeft alle rechten. Het employee account heeft beperkte rechten, hiermee heb je alleen toegang tot de check-ins en reserveringen.



6.1 Wat gebeurt er nadat een OneFitter jouw locatie heeft bezocht?

Na ieder bezoek kunnen OneFitters een review over hun ervaring met jouw locatie schrijven. Deze reviews komen op jouw locatiepagina in de OneFit app en op de website te staan. Als je wilt reageren op een review, kun je dit doen via de partner portal. Aan het begin van elk nieuw kalenderjaar worden onze best gereviewde partners beloond met een OneFit award!

HOE WORD JE BETAALD VOOR DE BEZOEKEN VAN ONEFITTERS?

Iedere succesvolle check-in wordt in ons systeem geregistreerd en uitbetaald. Admin gebruikers kunnen alle succesvolle check-ins per maand bekijken in de partner portal. Alle bezoeken worden uitbetaald rond de 15de van de volgende maand op basis van de afspraken die zijn gemaakt met OneFit. Je kunt alle maandelijkse facturen bekijken in de partner portal, waar je deze ook kunt downloaden als PDF voor de eigen administratie.

6.2 Wat gebeurt er nadat een OneFitter jouw locatie heeft bezocht?

NO SHOW POLICY

Zodra een OneFitter een gemaakte reservering niet incheckt, hebben we te maken met een zogenaamde 'no-show'. Voor de uitbetaling van no-shows volgen we de 5% regel; binnen deze 5% worden de no-shows niet uitbetaald. Als het aantal no-shows meer dan 5% van het totaal aantal verwachte reserveringen bedraagt worden de no-shows boven deze 5% tegen het afgesproken check-in tarief uitbetaald.

Nieuw is dat er in de no-show berekening nu ook wordt meegenomen dat er late cancellations van toepassing zijn. Je kan op je factuur precies terug vinden hoeveel no-shows er per periode zijn geweest wanneer deze boven de 5% uitkomen.

LATE CANCEL FEATURE

De OneFitter kan met de late cancellation feature binnen de gehanteerde annuleringsperiode de les tot 60 minuten voor aanvang annuleren tegen een fee van €5, doen ze dit binnen 60 minuten voor de les dan wordt de fee €10. In de partner portal kun je bij reserveringen een late cancel op de dag zelf herkennen aan de tag achter de naam van een member. In plaats van de check-in tijd staat er dan 'late cancel' aangegeven.

Deze feature is in het leven geroepen zodat members die al zeker weten dat ze de les niet gaan halen de plek nog vrij kunnen geven voor iemand anders om op te vullen. De bedoeling van de late cancel is dat we jou als partner tegemoet kunnen komen. Deze feature is live maar in ontwikkeling, we zijn constant bezig om de feature te optimaliseren.

7.1 Hoe werkt het roosteren?

OneFit beschikt tegenwoordig over een Public API. Dit maakt het voor alle CRM systemen mogelijk om te bouwen aan een integratie met het OneFit platform. Naast de al bestaande gekoppelde CRM systemen (MindBody, Eversports, VirtuaGym, ZingFit) is het nu ook mogelijk om uw eigen CRM systeem te laten integreren met OneFit.

De huidige CRM systemen die al over de Public API draaien zijn: FitoGram, GetGrib, Blossom en CTRL+. De integraties die draaien over de Public API hebben de volgende voordelen:

- ✓ Complete integratie met uw CRM systeem
- ✓ Toevoegen/annuleren van lessen
- ✓ Realtime leswijzigingen (lesomschrijvingen, lestijden, lesnamen, docenten, adressen)
- ✓ Spotmanagement (aanpassen van plekken)
- ✓ OneFit boekingen worden automatisch ingeschoten in het eigen CRM systeem.

Maak je gebruik van een van de bovenstaande huidige gekoppelde CRM systemen, neem dan contact op via partners@one.fit om de integratie op te zetten.

Staat uw CRM systeem er niet tussen, neem dan contact op met de developers van uw CRM systeem en geef aan dat ze kunnen bouwen naar een koppeling met het OneFit platform. Zij kunnen ook contact met ons opnemen via partners@one.fit.

7.2 Hoe activeer je de integratie met FitoGram?

FitoGram is een CRM systeem dat naast de functionaliteiten en voordelen voor uw eigen studio ook de mogelijkheid biedt tot een koppeling over de Public API van OneFit.

De integratie met FitoGram is een complete integratie met het CRM systeem, dit houdt in dat alle wijzigingen realtime verwerkt worden:

- ✓ Als OneFit partner gratis te gebruiken
- ✓ Toevoegen/annuleren van lessen
- ✓ Leswijzigingen (lesomschrijvingen, lestijden, lesnamen, docenten, adressen)
- ✓ Spotmanagement (aanpassen van plekken)
- ✓ OneFit boekingen worden automatisch ingeschoten in het eigen CRM systeem

Heb je geen CRM systeem maar zou je hier wel graag gebruik van maken of wil je overstappen naar FitoGram neem dan contact op via partners@one.fit.

Meer informatie over FitoGram en de integratie met OneFit kun je vinden op hun [website](#). Ben je al overtuigd en wil je meteen aan de slag dan kun je de manual downloaden en de volgende filmpjes kijken:

- ✓ [Video aanmaken FitoGram](#)
- ✓ [Video opzetten integratie met OneFit](#)

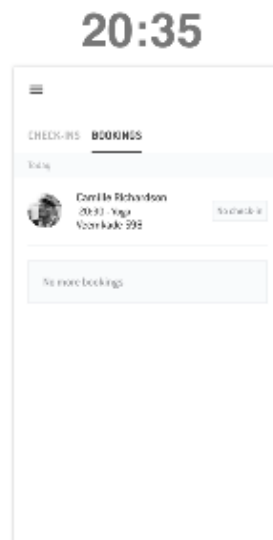
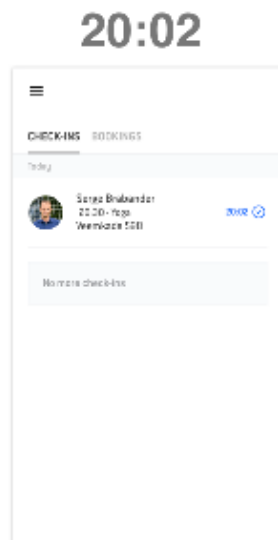
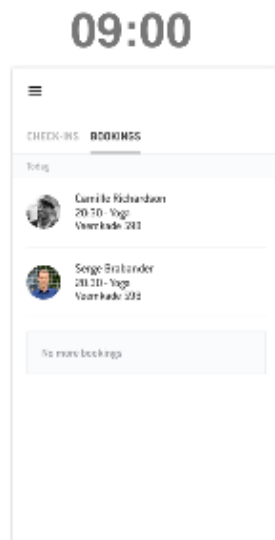
Tussentijds kun je FitoGram support contacten via de chatfunctie op de website. Heb je alle stappen ondernomen en de integratie opgezet. Laat het ons dan weten via partners@one.fit zodat we dit in onze administratie kunnen verwerken en de lessen vanuit FitoGram kunnen importeren.

7.3 Inchecken members

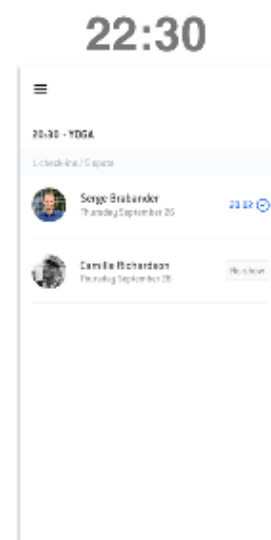
Operations zal mails met betrekking tot het inchecken van members niet behandelen. Operations is er voor algemene vragen of vragen omtrent de locatiepagina of het rooster.

Het is de verantwoordelijkheid van de members om ervoor te zorgen dat ze worden ingecheckt als zij een les hebben gevolgd. Indien zij zijn geweest kunnen ze telefonisch, per mail of per WhatsApp contact opnemen met ons Community Success team om ze in te laten checken. Hiervoor hebben ze 72 uur de tijd. Indien zij dat niet doen zullen ze als no show gemarkeerd worden. Deze no show zal boven de 5% regeling tegen hetzelfde tarief worden uitbetaald als afgesproken. Wat er met een openstaande reservering gebeurt is live te volgen via de [partner portal](#).

Check-in & Bookings



Check-in History



8. Met wie je wanneer contact kunt opnemen

Neem zo ver mogelijk van tevoren contact op met ons Operations Team via lesrooster@one.fit wanneer je aanpassingen doet in het rooster of je openingstijden. Houd er rekening mee dat de werkdruk rondom nationale feestdagen hoog is en het dan 3 tot 4 werkdagen kan duren voordat we je verzoek hebben verwerkt. Wanneer jouw CRM systeem met OneFit gekoppeld is worden wijzigingen automatisch doorgevoerd.

Voor urgente, last minute annuleringen van geplande lessen kun je contact met ons opnemen via WhatsApp op +31 20 299 3697. Dit telefoonnummer is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur en op zaterdag en zondag tussen 09.00 en 17.00 uur. Informeer ons ten minste 2 uur voorafgaand aan de les.

Let op: urgente wijzigingen alleen doorgeven via WhatsApp. Wij annuleren geen lessen ivm minimale deelname!

Wanneer je vragen hebt over de voorwaarden van onze samenwerking, neem dan contact op met ons

Operations Team via partners@one.fit of door contact op te nemen met je Account Manager.

Als je een voorstel wilt doen voor marketingactiviteiten rondom jouw locatie (evenementen, fotografie, social media etc.), neem dan contact op met onze Partner Marketing Manager via guido@one.fit

We proberen altijd een manier te vinden om jouw suggesties en wensen te implementeren maar kunnen geen gepersonaliseerde marketing vooraf garanderen.

Je kunt ons Community Success Team tijdens de volgende openingstijden bereiken:

Maandag t/m zondag: 09.00 - 17.00 uur

MAIL: info@one.fit

Check ook de [FAQ voor partners](#) om de antwoorden op je vragen te vinden.

ONEFIT UNLIMITED BV
PART OF THE URBAN SPORTS CLUB
GROUP

Newday Offices

Apollolaan 151

1077 AR Amsterdam

www.onefit.nl

partners@one.fit