

Aktive Mitgliederbetreuung im Studio



Ein Knopfdruck macht es möglich

Sobald ein Mitglied Hilfe anfordert, erscheint das Signal auf der Uhr des Trainers



Eines der größten Probleme der Fitnessbranche ist die aktive Kundenbetreuung. Auf der Trainingsfläche im Speziellen ist eine gute Kundenbindung zur Fluktuationsbekämpfung wichtig. Fluktuationsquoten von teilweise 50 Prozent sind erschreckend hoch, aber leider in vielen Studios ein normaler Wert.

Gute Schulungskonzepte für Fitnesstrainer und qualifiziertes Personal sind in modernen Lifestyle Clubs inzwischen Standard. Die Kundenbetreuungsqualität in Fitnessstudios ist abhängig vom Gesamtkonzept der Anlage. In den Highlevel Clubs werden die Kunden, durch eine sportwissenschaftliche Betreuung, verschiedene diagnostische Leistungen und spezielle Betreuungsprogramme individuell und hochqualitativ betreut. Im Discountbereich versuchen die Betreiber durch andere Punkte wie z.B. günstige Mitgliedsbeiträge und lange Öffnungszeiten (24 Stunden) aufzutrumphen. Die Ansprüche der Mitglieder der Discountclubs sind natürlich auf einem anderen Level. Aber gerade hier gibt es das Problem der wirt-

schaftlichen Personaleinteilung und dem damit verbundenen Ergebnis, dass Bereiche zeitweise nicht besetzt sind. Mit ihren Konzepten – egal ob günstig oder teuer – schaffen es die Clubs oftmals nicht ihre Kündigungsquote zu verbessern. Knackpunkt ist und bleibt das Personal und dessen Einsatz. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist schwer noch mehr Personal zu beschäftigen, um die Zufriedenheit der Mitglieder zu verbessern. Das Personal wird nun einmal unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten und nach Stoßzeiten eingesetzt. Je größer die Anlage, umso schwieriger wird die Betreuung. Die Theke ist nicht besetzt, weil der Mitarbeiter gerade an der Rezeption oder im Büro ist und der Wellness-Bereich ist unbeaufsichtigt. Wie lässt sich dieses Problem lösen?

Das Trainerrufsystem

Die IFAA hat über ein halbes Jahr ein System geprüft, das die Kundenzufriedenheit in 30 getesteten Anlagen maßgeblich verbessert hat. Das Prinzip ist von Flugreisen wohl bekannt: Der Fluggast hat einen Wunsch, fordert per Knopfdruck die Stewardess an und ihm wird umgehend geholfen. Die Funktionsweise kann 1-zu-1 auf Fitnessanlagen übertragen werden und funktioniert auch dort. Getestet wurden 16 Highlevel Clubs und 14 Discounter. An strategisch wichtigen Stellen wurden in den Highlevel Clubs Servicepoints installiert, an denen der Kunde per Knopfdruck den Trainer anfor-

dern konnte. Sobald ein Trainer von einem Mitglied angefordert wurde, wurde dieser per Signal auf seiner Uhr darüber verständigt. Das System macht es möglich, dass der Trainer genau sehen kann an welcher Station der Kunde steht und kann sich umgehend um ihn kümmern. Das System kann daher vor allem in Studios mit größeren Flächen oder mehreren Stockwerken eingesetzt werden. Gesteuert werden kann auch, an welchen Stellen das Signal aufläuft. So können verschiedene Trainer sowie auch die Mitarbeiter im Rezeptionsbereich oder im Büro über den „Hilferuf“ des Mitglieds informiert werden. Nachdem die Testphase auf der Trainingsfläche erfolgreich zu Ende gegangen ist, kann das Konzept nun auch an strategisch wichtigen Stellen, wie z.B. Theke und Wellness-Bereich eingesetzt werden. In den Discountern hat sich das Trainerrufsystem als noch erfolgreicher herausgestellt, da gerade hier die wirtschaftliche Einteilung des Personals Grundlage des Konzeptes ist. □



Haki Kadria ist Cheftrainer und Gesamtkoordinator im renommierten Fitness Park Pfitzenmeier Mannheim. Er hat Zusatzausbildungen in MTT (ZVK) und geräteunterstützter Krankengymnastik (MFW), ist Trainer für Präventiven Gesundheitssport (DGSP) und zertifizierter Personal Trainer (BDPT e.V.). Außerdem ist er Rückenschulleiter (DAVID & Dr. Wolff Wirbelsäulenkonzept), Physiotrainer (MFW), DTB-Trainer Osteoporose-Prävention und Lauf- & Marathon Coach. Seit vielen Jahren ist er Ausbilder und Presenter des europäischen IFAA-Referententeams. Kontakt: www.ifaa.de