



In Deutschland trainieren circa 12 Prozent der Bevölkerung in einem Fitnessstudio. Wenn dementsprechend 88 Prozent nicht im Fitnessclub trainieren, müssen wir uns die Frage stellen: warum?

Gekommen, um zu bleiben

Nichts bindet Kunden stärker als messbarer Erfolg

Die Bestrebungen der Neukundengewinnung der Betreiber von Anlagen sind immens und es ist ein erhebliches wirtschaftliches Budget notwendig, um die bestehenden Mitgliederzahlen halten zu können. Eine Senkung der Fluktuation und das damit verbundene Mitglieder- und Umsatzwachstum in dem schwierigen Markt, der durch steigende Ansprüche der Kunden und eine immer komplexere Mitbewerbersituation gekennzeichnet ist, ist ein immer wichtigerer Faktor zur Bewahrung der finanziellen Handlungsfähigkeit. Das wirtschaftliche Potenzial der Senkung der Fluktuationsraten wird besonders deutlich, wenn man sich vor Augen führt, wie hoch die Kosten für die Neukundenakquise durch Marketingaufwendungen und den erheblichen personellen Aufwand für Beratungsgespräche, Geräteeinweisungen und Verwaltungstätigkeiten sind.

Von Neukunden und Stammkunden

Insbesondere bei Neukunden ist die Drop-out-Quote in den ersten Wochen und Monaten besonders hoch, weil es ihnen an Selbstkontrolle, Motivation und vielleicht auch am Spaß an der Bewegung fehlt. Das bedeutet, dass sie zwar ihre Mitgliedschaft im Rahmen der vereinbarten Laufzeit „absitzen“, aber die geistige Kündigung bereits längst vollzogen ist.

Da eine dauerhafte Mitgliederbindung erst nach einer gewissen Zeit entsteht, bedarf es eines durchdachten Konzepts. Neue Mitglieder benötigen mehr Aufmerksamkeit, da sie sich erst im Gerätepark zurechtfinden müssen, und sie brauchen einen entsprechenden Einstieg ins Training, der auf ihre Ziele

und vor allen Dingen ihre Leistungsfähigkeit abgestimmt ist und nicht gleich nach wenigen Trainingseinheiten in Überforderung endet. Darüber hinaus motiviert eine messbare Dokumentation des Trainingserfolgs den Trainierenden zum Bleiben.

Durch Diagnostik im Studio ankommen und bleiben

Ist die erste Hürde für den Interessenten genommen und die Mitgliedschaft abgeschlossen, ist es erstrebenswert, das neue Mitglied von Anfang an darin zu bestärken, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Wie könnte diese entgegengebrachte Aufmerksamkeit vom Kunden intensiver erlebt werden, als dass bei den ersten Terminen mit den Trainern eine ausführliche Anamnese und Diagnostik erfolgt und auf Grundlage der körperlichen Voraussetzungen ein individuelles Trainingsprogramm erstellt wird. Diese apparative Diagnostik ist insbesondere dann dringend erforderlich, wenn es sich um metabolische, auf den Stoffwechsel bezogene Ziele des Mitglieds handelt.

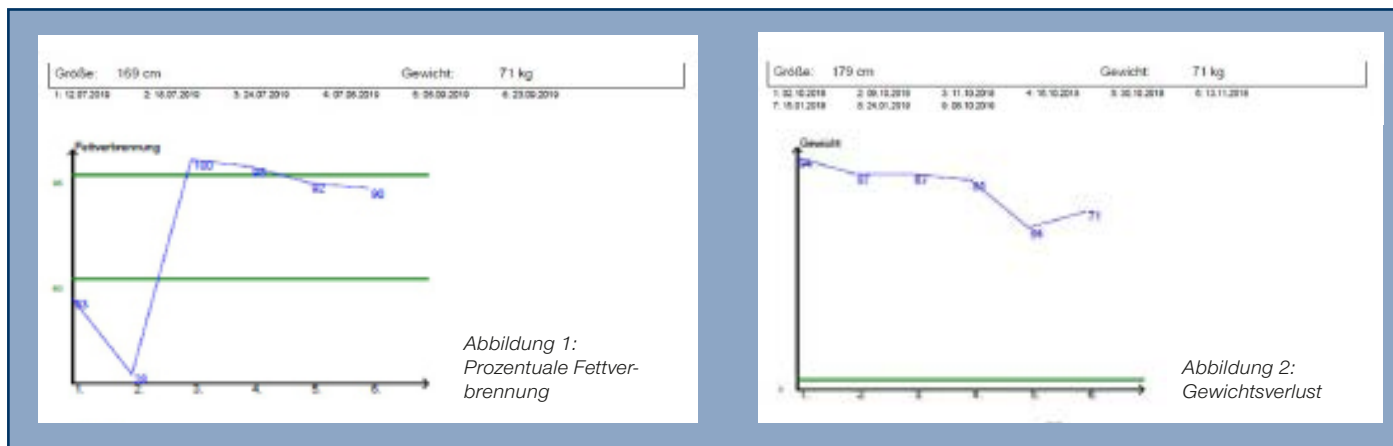
Denn hierbei kann man dem Kunden die Effektivität der Sauerstoffgewinnung und die Gesundheit der Zellen nicht unbedingt von außen ansehen. In Bezug auf die Energiebereitstellung kann man ohne Messung nicht erkennen, zu welchen Anteilen das Mitglied Fett und Zucker verstoffwechselt. Das kann schnell und einfach durch eine Atemgasmessung festgestellt werden und dient als Basis für die Trainingsplanerstellung vor allem dann, wenn es um Gewichtsmanagement geht. Gleichzeitig dient diese erste Messung als Status quo, der als Vergleichswert für weitere Folgemessungen dient. Gesundheitsmessungen ge-

YOUR BRAND! YOUR STYLE!



DESIGN YOUR OWN

www.bodylife.com
www.muskelmarkt.de



winnen noch mehr an Wert, wenn sie nicht nur zum Einstieg in das Training erhoben werden, sondern in definierten Intervallen wiederkehren, um dem Mitglied die Veränderungen aufzuzeigen, die das Training bewirkt haben.

Dieser Steuerungs- und Regelungsprozess ist Grundlage jedes fundierten Handelns in allen Bereichen, in denen es darum geht, einen Zustand durch einen Test und eine Diagnose zu ermitteln, Maßnahmen einzuleiten und zu einem späteren Zeitpunkt wiederum zu überprüfen, was sich verändert hat. Was in den Bereichen der Medizin und auch der Technik Standard ist, hält immer mehr Einzug in qualitätsorientierte Studios, die Wert auf eine umfangreiche Betreuung und Kundenbindung legen.

Kundenbindung durch Testing-Tools

Jedem Neukunden ist klar, dass die Arbeit an der Gesundheit bzw. am eigenen Körper – sei es am Körpergewicht oder am Aufbau von Muskulatur oder an der Ausdauer – eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt, bis man das endgültige Ziel erreicht hat. Konkret kann das bedeuten, 20 oder 30 Kilogramm Gewicht zu verlieren – das ist ein Vorhaben, das ein regelmäßiges Training von einem Jahr oder länger verlangt.

Die wiederkehrende Diagnostik in einem bestimmten Zeitraum stellt somit ein kleines Zwischenziel dar und ermöglicht es dem Trainer, seinem Klienten den persönlichen Fortschritt aufzuzeigen und ihn natürlich zu motivieren, den nächsten Schritt gemeinsam zu gehen.

und 2 im zeitlichen Abstand von zwei Monaten war die Fettverbrennung zwischen 20 und 50 Prozent und damit nicht besonders gut. Durch eine weiterführende Ernährungsberatung und die Motivation durch die Messung und den Trainer veränderte sich das Ergebnis danach erheblich zum Positiven: Es zeigte sich eine deutliche Fettverbrennung, die auch im Jahresverlauf weiter hochgehalten werden konnte. Die Ernährungsveränderung und das Training forcierten auch einen deutlichen Gewichtsverlust (Abbildung 2).

Die positive Entwicklung der Messdaten in Kombination mit den Trainerterminen im Rahmen des Betreuungskonzepts binden den Kunden automatisch an den Club und machen ihn zu einem zufriedenen Kunden – und zufriedene Kunden bringen neue Kunden!

Best Practice

Folgendes Beispiel soll das beschriebene Vorgehen beschreiben: Bei dem Trainierenden handelt es sich um einen 43-jährigen Apotheker, der durch die Mitgliedschaft im Fitnessstudio Gewicht verlieren wollte. Im Abstand von zwei Monaten wurde eine Sauerstoffmessung sowie eine BIA-Körperanalyse durchgeführt. Exemplarisch sind der Verlauf der Fettverbrennung und der des Körpergewichts dargestellt.

Sein Ausgangsgewicht waren 94 kg bei einer Körpergröße von 1,79 m; sein Zielgewicht: 80 kg. Trainingsstart war der 2.10.2018 (Messung 1). Die Abschlussmessung fand ein Jahr später am 8.10.2019 (Messung 6) statt.

Abbildung 1 zeigt die prozentuale Fettverbrennung bei einer Ruhestoffwechsellmessung. Bei den Messungen 1

Zusammenfassung

Der Einsatz von Testing-Tools im Studio bietet allen Beteiligten einen hohen Nutzen. Die Mitglieder fühlen sich durch die apparative Diagnostik gut betreut, da ihnen der Status quo aufgezeigt wird und gegebenenfalls die Ursachen für die Probleme erkannt werden. Weiterführend kann die Entwicklung der Situation überprüft und dokumentiert werden, was zum „Dranbleiben“ motiviert.

Carsten Stockinger



Der Einsatz von Testing-Tools im Studio bietet allen Beteiligten einen hohen Nutzen



Carsten Stockinger ist Dipl.-Sportwissenschaftler (Univ.) und als operativer Leiter des Stoffwechselspezialisten e-scan tätig. Infos: www.escan-test.de

Foto/Abbildungen: Carsten Stockinger