



**Kunden**

# wunsch hat Vorfahrt

## Teil 2: Zielgruppenorientiertes Kursangebot



**Der Wandel der demographischen Struktur unserer Gesellschaft macht auch vor Fitnessanlagen nicht halt. Während in den 80er- und 90er-Jahren die Studios meist von jungen, leistungsorientierten Individualisten besucht wurden, verändern sich immer mehr die Zielgruppen und deren Anspruch. Gesundheitsorientiertes Training in kompetent geleiteten Kursen mit qualifizierter Betreuung sind gefragt.**

**E**in Besuch im Fitness Studio ist schon lange nicht mehr nur der Gang in die Muckibude, um die eigenen Muskeln zu stählen. Die Ziele unserer Kunden lauten immer häufiger: „Ich möchte Stress abbauen, etwas für meinen Rücken tun, Gewicht reduzieren, dem Alltag stärker entgegenzutreten oder einfach nur nette Leute kennen lernen“. Auch ganz alltägliche Dinge hören Trainer immer häufiger aus den Eingangsgesprächen heraus – nach einer Krankheit schneller fit zu werden, die Treppe ohne Atemnot zu bewältigen oder die Kiste Wasser schmerzfrei aus dem Kofferraum heben zu können.

### Veränderte Kundenstruktur

In den letzten Jahren hat sich dadurch auch das Bild innerhalb der Anlagen deutlich verändert. Waren es vor gar nicht allzu langer Zeit überwiegend noch junge und durchtrainierte Athleten, so findet man heute in Studios Menschen aus allen Alters- und

Leistungsklassen, die etwas für ihre Gesundheit und ihren Körper machen möchten. Einige Fitnessanlagen haben diesen Trend bereits erkannt und ihre Leistungen speziell auf die so genannten „neuen“ Zielgruppen abgestimmt.

#### Die „neuen“ Zielgruppen:

- ➔ Adipöse Kunden
- ➔ Senioren
- ➔ Kunden mit Herz-Kreislauf- und Rückenbeschwerden
- ➔ Untrainierte Personen, die jahrelang keinen oder wenig Sport betrieben haben

Die oben genannten Zielgruppen machen ca. 90% des Kundenstammes in Studios aus. Ja, Sie lesen richtig –

90%! Gehen Sie jetzt einmal bitte in Gedanken Ihren Kursplan im Studio durch. Überlegen Sie, wie viele Kurse Sie speziell für diese Kunden anbieten – 10, 20 oder 30 %?

Mit 20 % würde Ihr Studio schon einen vorderen Platz einnehmen. Sieht es nicht so aus, dass die Intensität und komplexe Bewegungsabläufe in etlichen Kursstunden von den Trainern viel zu hoch angesetzt werden? Dies resultiert daraus, dass immer noch viele Kunden – leider auch Trainer – denken, je anstrengender und schwieriger ein Kurs ist, desto besser und effektiver ist er für den Teilnehmer. Dem Kunden kann man keinen Vorwurf machen, denn es liegt an uns Trainern, dem Kunden eine sinnvolle und effektive Stunde anzubieten und ihm das nötige Hintergrundwissen über die Grundlagen der Trainingssteuerung zu vermitteln. Mit dem nötigen Wissen wird der Kunde seine persönlichen Trainingsziele gesundheitlich orientiert viel schneller und mit viel mehr Spaß und mehr Motivation erreichen.



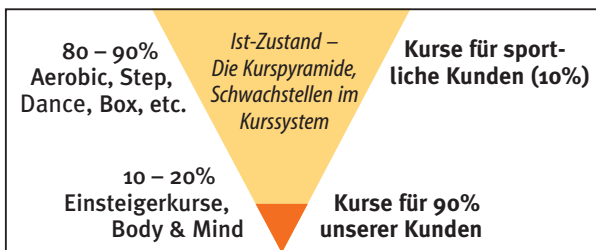


von Patrick Klein

Mittelfristig wird so auch die meist enorm hohe Mitgliederfluktuation in der Anlage gesenkt. Zufriedene Kunden sind treue Kunden. Was in den meisten Wirtschaftsbereichen und Branchen bereits zur Normalität gehört, muss auch im Fitnessstudio Einzug halten, damit Fitness langfristig für alle zugänglich bleibt und ihre Qualität behält.

**Was läuft falsch?**

Warum sind z.B. die Teilnehmerzahlen in Aerobicstunden im Bundeschnitt rückläufig? Versetzen Sie sich in die Lage einer ganz „normalen“ Kundin. Ihr Tagesablauf kann folgendermaßen aussehen: Aufstehen und



zur Arbeit hetzen, viel zu viel Arbeit am Schreibtisch, ein Telefonat nach dem anderen, mit Bluthochdruck nach Hause, ins Studio schleppen und dann ohne Ziel- und Pulskontrolle eine Aerobic Basic Stunde besuchen. Spätestens nach der dritten komplizierten Schrittkombination wird sie völlig frustriert nur noch versuchen, die Stunde irgendwie zu überstehen und völlig entnervt nach Hause gehen. Nicht genug, dass unsere Kundin erst vom Chef mitgeteilt bekommt, sie sei zu langsam, danach durch die Werbung an ihre Problemzonen erinnert wird – zum krönenden Abschluss bekommt sie bei uns im Studio noch vermittelt, dass sie sogar für einen leichten Aerobic-Kurs zu „blöd“ ist. Das Credo in Fitnessanlagen muss lauten: Mitgliedermotivation anstatt -frustration.

Dies ist nur ein Beispiel, das den schmalen Grad zwischen Unzufriedenheit und Trainingsmotivation beschreibt. So individuell wie unsere Kunden sind, sollten auch unsere Kurse gestaltet werden. Der High Impact Einheitsbrei gehört größtenteils schon der Vergangenheit an. Zielerreichung und zielgruppenorientierte Angebote

werden in Zukunft über den Erfolg einer Fitnessanlage entscheiden.

**Die Branche muss umdenken**

Unsere Kunden müssen nach ihren Bedürfnissen bedient werden, um wirkliche Ergebnisse und Zufriedenheit zu schaffen. Im Schnitt sind 90% der Kurse auf die sportlichen Mitglieder ausgerichtet, nur ca. 10% zielen wirklich auf die Mehrheit derer ab, die gerne in einem gruppendynamischen Umfeld trainieren möchten. Ein Umdenken ist nötig. Dies erfordert einen Anpassungsprozess der Kurse an die Leistungsvoraussetzungen und Wünsche unserer Kunden.

Nur wenn die Kurse an die Anforderungen unserer Hauptzielgruppen angepasst werden, kann durch dieses Angebot langfristig eine hohe

Trainingsmotivation und Vielfalt aufrecht erhalten und letztendlich auch zur Senkung der Fluktuationsraten beigetragen werden.

Gerade Indoor Cycling (IC) war von Beginn an für hohe

Trainingsintensitäten bekannt. Dies machte es auch zu einem sehr speziellen Kurssystem, welches seine Teilnehmer von vornherein limitiert. IC lebt in den meisten Fitnessanlagen primär von den sportlichen Mitgliedern. Im Durchschnitt sind es sogar nur ca. 8%, die überhaupt auf die Räder steigen – eigentlich viel zu wenig, betrachtet man die Investitionen für die Bikes, die Raumkosten und den Trainer. Deshalb gilt gerade auch für Indoor Cycling die Devise des Umdenkens, des Anpassens der Kurse an unsere Mitglieder.

**Leistungsgerechte Ausrichtung**

Die Einteilung der IC Kurse in unterschiedliche Leistungslevel ist hierbei einer der grundlegenden Bausteine. Durch das Angebot spezieller Einsteigerkurse kann z.B. der gesamte Bereich neu belebt werden. Wichtig in allen Leistungsstufen ist die leistungsgerechte Ausrichtung der Stunden. Jeder Teilnehmer sollte möglichst seine individuellen Trainingsziele erreichen. Dies bedeutet auch, alle Mitgliederpotenziale auszunutzen, d.h. Kurse für die Mehrheit der Kunden anzubieten

und somit das komplette IC Kurssystem an die Mitglieder anzupassen.

Ein Paradebeispiel für die Anpassung auf spezielle Zielgruppen ist die Entwicklung des Sensitive Cycling. Durch eine leichte Modifizierung des Indoor Bikes wird der Lenker in eine aufrechte Position gebracht, damit alle Mitglieder ein Herz-Kreislauftraining auf dem Rad absolvieren können – deshalb die aufrechte Sitzposition. Das Konzept basiert auf gruppendynamischen Kursen, die von einem Trainer betreut werden. Auf diese Art werden nicht nur die üblichen 8% der Mitglieder für das Indoor Cycling angesprochen, sondern zusätzlich auch alle anderen Zielgruppen. Sensitive Cycling verbindet ein gruppendynamisches Cardiotraining mit speziellen Rückenübungen. Es gibt für das Sensitive Cycling viele Module, die sowohl die Mehrfachnutzung des Rades, als auch spezielle Kursangebote für alle Mitglieder ermöglichen.

**Fazit**

Um Erfolge in einer Fitnessanlage zu erzielen, muss sichergestellt sein, dass unsere Mitglieder ihre Ziele erreichen und motiviert sind. Dies wird durch die Anpassung der Kursangebote an spezielle Zielgruppen erreicht. Der Schlüssel für den Erfolg liegt in den Bedürfnissen der Mitglieder.

Für den Cycling-Bereich ist die Integration von Sensitive Cycling und das Angebot herzfrequenzgesteuerter Indoor Cycling-Kurse für unterschiedliche Level und Trainingsziele ein wichtiger Bestandteil dieses Prozesses. Innerhalb der Sensitive Cycling-Ausbildung lernen die Teilnehmer die erfolgreiche Integration und Umsetzung in der eigenen Anlage.

**Zum Autor**

Der internationale Tomahawk Master- und Personal Trainer Patrick Klein ist Spezialist für Leistungsdiagnostik und Gründer der Akademie für Trainingssteuerung.



Die Indoor Cycling Education (I.C.E.) von Tomahawk ist eines der führenden Ausbildungssysteme in diesem Bereich. Nähere Informationen zu den Ausbildungsinhalten und Terminen unter [www.indoorcycling.com](http://www.indoorcycling.com)