

Das Mitglieder-Betreuungskonzept der Fitness Parks Bremen

Oder wie man die Fluktuation bei 7.200 Mitgliedern um ca. 15% senkt



Fitnesstrainer Hans Peter Kröger (74) bei einer Einweisung in den Milon-Zirkel

MBS heißt das Zauberwort der Fitness Parks in Bremen und steht für Mitgliederbetreuung mit System. Es garantiert jedem Mitglied jährlich zwölf Betreuungstermine. Diese beinhalten beispielsweise einen Cardio-Scan, einen Dr. Wolff Back-Check, eine Körper-Analyse, Erfolgskontrollen und ein Trainingssteuerungsseminar. Ein weiteres Modul des Mitgliederbetreuungskonzepts sind die „Pfundlos glücklich“-Kurse.

Bei den Fitness Parks in Bremen handelt es sich um drei Clubs und einen Reha-Verein mit einmal 1.400 qm und zweimal 2.500 qm Fläche bei insgesamt 7.200 Mitgliedern. Das Mitgliederbetreuungssystem wird in allen drei Clubs umgesetzt.

Manfred Mauer, Dipl.-Betriebswirt und Geschäftsführer der Fitness Parks Bremen: „Unsere erste Anlage haben wir 1993 übernommen. Als sich dann die Clubketten etabliert haben, mussten wir uns der Frage stellen, welche Leistungen die Verweildauer eines Mitglieds verlängern. Damals hatten wir eine Drop-out-Quote, die zwischen 35 und 40% lag. 2006 haben wir unser Mitgliederbetreuungssystem eingeführt und heute liegt die Drop-out-Quote bei 22%. Durch die verschiedenen Module unseres Systems und die daraus resultierenden Erfolge der Mitglieder

konnten wir die Motivation für das Training deutlich erhöhen.

Karim Sandtmann und Manfred Mauer kommen aus dem Marketing: Sie wussten, wenn sie mit den Fitness Parks erfolgreich sein wollen, mussten sie als eine Marke auftreten. Man muss nach draußen ein Profil zeigen, sich gegenüber Mitbewerbern unterscheiden und klar kommunizieren, warum Fitness Parks und nichts anderes. So haben wir uns für das Markenzeichen der Spitzenbetreuung entschieden.“

Manfred Mauer ist zusammen mit Karim Sandtmann Geschäftsführer der Fitness Park Burglesum GmbH, der Fitness Park Am Becketal GmbH und der Fitness Park Horn GmbH in Bremen.

Seminare zur Trainingssteuerung

Zu Beginn jeder Mitgliedschaft wird

den Neumitgliedern empfohlen innerhalb der ersten acht Wochen an den Trainingssteuerungsseminaren teilzunehmen. In diesem Seminar werden unter anderem auch realistische Trainingsziele vermittelt. Kennen die Mitglieder nicht nur ihre Ziele, sondern wissen auch, welche Zeiträume realistisch sind, diese zu erreichen, so beugt dies einer übersteigerten Erwartungshaltung gegenüber sich selbst vor. Als begleitende Lektüre zum Training werden den Seminarteilnehmern „Das Abnehmkochbuch“ von Sven-David Müller aus dem Horn-Verlag und das Buch „Erfolgreich Trainieren im Fitness-Studio: Trainings- und Ernährungsgrundlagen“ von Andreas Bredenkamp und Prof. Dr. troph. Michael Hamm vorgestellt.

An den Seminaren nehmen wöchentlich pro Club ca. 20 Mitglieder teil. Das Seminar findet jeweils am Dienstag statt. Falls bis montagmittags die Liste noch nicht richtig voll ist, gibt es einen feststehenden Prozessablauf. In diesem Fall gehen die Trainer aktiv auf die Mitglieder zu, um ihnen eine Einladung auszusprechen. Da es pro Anlage jeden Monat ca. 100 bis 150 Neueinsteiger gibt, sind in der Regel die Seminare auch ohne aktive Aufforderung gut besucht.

Grundlage des Trainingssteuerungsseminars ist eine Power Point-Präsentation, so dass leicht einzelne Module ausgetauscht und das Seminar angepasst werden kann. Gibt es Kurse, die gerade nicht so gut laufen, dann ist beispielsweise 15 Minuten Thema im Seminar, warum dieser Kurs für das Training so von Bedeutung ist. Auch Aktionen werden hier kommuniziert. Momentan läuft in den Fitness Parks Bremen das Sommerspiel „Fitopoli“ und



Mitglieder-Betreuung mit System - die Drop-out-Quote konnte von ca. 40 % auf 22 % gesenkt werden

somit ist ein Modul der aktuellen Trainingssteuerungsseminare, warum man nicht über den Sommer „kommt“, wenn man bei Fitopoli nicht mitgemacht hat. Die Themen der Seminare werden einmal pro Monat im Rahmen der Bereichsleitersitzungen festgelegt. Die Seminarleitung erfolgt durch interne Mitarbeiter.

Trainertermine gibt es nicht auf Nachfrage, sie werden aktiv kommuniziert

Alle zwei bis drei Wochen werden die Mitglieder per SMS oder E-Mail über das Easy-Train Trainingsbetreuungsmodul aktiv angesprochen, ihre Betreuungstermine wahrzunehmen. Ist ein Mitglied längere Zeit nicht mehr zum Training erschienen, so erhält es nach vier Wochen ein „Wo bist Du?“- oder „Wir vermissen Dich“-Schreiben. Ebenso werden über dieses System Geburtstagsgrüße versandt.

Jedes Mitglied kann zwölf Termine in Anspruch nehmen, die im Mitgliedsbeitrag und der Trainerpauschale enthalten sind. Die halbjährige Trainerpauschale in Höhe von 39,90 Euro kommt zusätzlich zum Mitgliedsbeitrag hinzu und ist nicht abwählbar. Über das Mitgliederbetreuungskonzept kann man diese Pauschale und auch

das Start-Set in Höhe von €79,90 gut im Verkauf rechtfertigen, da den Mitgliedern dafür eine konkrete Leistung geboten wird. Manfred Mauer: „Ein Start-Set wurde bei uns bislang nicht verschenkt. Wenn wir auf eines nicht verzichten wollen, dann ist es die Mitgliederbetreuung, die Ausbildung und die entsprechende Bezahlung dafür.“

Empfehlungsmarketing durch Gutscheinkaktionen

Die höhere Erfolgsquote der Mitglieder, ihre Ziele zu erreichen, steht durch das Mitgliederbetreuungskonzept der Fitness Parks Bremen außer Frage. Und zufriedene Kunden empfehlen ein Produkt bzw. eine Dienstleistung auch gerne weiter. Aber auch hier wird nichts dem Zufall überlassen. Es ist ein Teil der Mitgliederbetreuung, dass z.B. nach dem Cardio-Scan oder dem Dr. Wolff Back-Check aktiv eine Empfehlung eingeholt wird, indem das Mitglied einen Gutschein für einen Bekannten, Freund oder Familienangehörigen erhält, der dann ebenfalls einen Cardio-Scan oder Dr. Wolff Back-Check durchführen lassen kann mit anschließendem Beratungsgespräch.

Diese Methode hat den Vorteil, dass es sich um eine persönliche Empfehlung



Markenzeichen „Spitzenbetreuung“



Schönes Ambiente allein reicht nicht zur Kundenbindung

eines bestehenden Mitglieds handelt. Dadurch liegt die Einlösungsquote deutlich höher als auf normalem Weg, wenn die Gutscheine nur verteilt werden. Die Abschlussquote bei dieser Gutscheinkarte liegt beim Dr. Wolff Back-Check ungefähr bei 20% und beim Cardio-Scan leicht darunter. Manfred Mauer: „Das ist ein gutes Konzept, da uns fast keine Kosten entstehen. Wenn wir zehn Gutscheine rausgeben und es kommen zwei Mitgliedschaften dabei heraus, haben wir so gut wie kein Geld dafür ausgegeben.“

strukturierten Prozessablauf. Wir führen Abschlussgespräche und liegen bei einem Präventionskurs bei Anschlussmitgliedschaften bei einer Quote von 40-50%.“

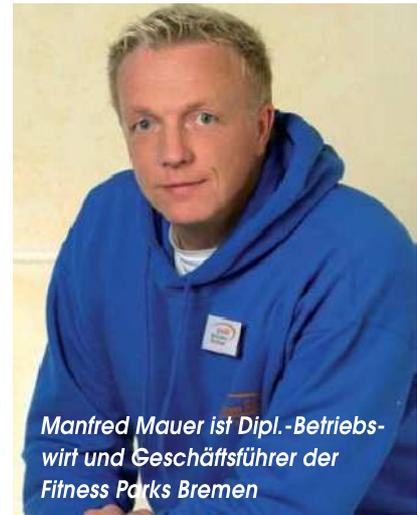
Gut ausgebildete Mitarbeiter für die Umsetzung der Unternehmensphilosophie

In den Fitness Parks Bremen wird viel in die Weiterbildung der Mitarbeiter investiert. Manfred Mauer ist als Betriebswirt selbst von dem Thema Weiterbildung fasziniert: „Ich bin quasi mit dem Thema „Fitness“ aufgewachsen. Da

tung. Das passt manchmal nicht. Da sind einige überfordert. Daher gehen wir mehr und mehr dazu über, die Mitarbeiter Voll- und Teilzeit zu beschäftigen. Wir haben derzeit in den drei Anlagen ca. 100 Mitarbeiter, davon ist mindestens die Hälfte festangestellt mit steigender Tendenz. Das Mitgliederbetreuungssystem ist unsere Marke, wonach alles ausgerichtet wird. Wenn ich einen meiner Mitarbeiter nachts um 3 Uhr mit der Frage wecke: „Was ist unsere Kernkompetenz?“, dann sagt er: „Betreuung.“



In Seminaren werden realistische Trainingsempfehlungen und Literaturtipps gegeben



Manfred Mauer ist Dipl.-Betriebswirt und Geschäftsführer der Fitness Parks Bremen

„Pfundlos glücklich“-Kurse

Ein weiteres Modul des Mitgliederbetreuungssystems sind die „Pfundlos glücklich“-Kurse, die sechs bis sieben Mal im Jahr pro Club stattfinden. Bei den „Pfundlos glücklich“-Kursen handelt es sich um § 20-Kurse, die über eine kleine Broschüre und über Zeitungsanzeigen gekoppelt mit Zeitungsartikeln beworben werden. Der Kurs umfasst acht bis zehn Termine, wobei ein Termin davon das Trainingssteuerungsseminar ist. In Absprache mit den Krankenkassen, werden den Teilnehmern über das Trainingssteuerungsseminar die Grundlagen über Ernährung und Bewegung vermittelt. Der Referent wird hierbei durch eine Diätassistentin unterstützt. Bei diesen Kursen wird ebenfalls den Teilnehmern das Abnehmkochbuch vom Horn Verlag empfohlen.

Manfred Mauer: „Die § 20 Kurse sind auf 15 Teilnehmer begrenzt. Wenn es gut läuft, starten pro Club zwei Kurse parallel. Der Abschluss von Mitgliedschaften über die § 20 Kurse unterliegt ebenfalls einem vorgegebenen und

hätte ich mich auch zurücklehnen können. 90 % der Inhalte wiederholt sich, aber es geht mir um die 10 %, die ich immer wieder entdecken kann. Deshalb holen wir mehrmals im Jahr externe Referenten für die Weiterbildung unserer Mitarbeiter zu uns in die Clubs.“

Der Stamm an festangestellten Trainern wurde in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut, um die aufwändige Mitgliederbetreuung gut umsetzen zu können. Auf der Trainingsfläche befinden sich mindestens zwei bis drei Trainer. Konsequenterweise bilden die Fitness Parks Bremen auch seit ca. fünf Jahren zwischen drei und sechs Auszubildende oder Studenten aus, um den eigenen Nachwuchs heranzuziehen. Dabei wurden bislang alle übernommen. Somit ist gewährleistet, dass die Mitarbeiter von Anfang an mit den Konzepten vertraut sind. Manfred Mauer: „Ich kann einer 400-Euro-Kraft kaum so umfassende Konzepte und Themen vorsetzen. Die kommen und wollen einen Nebenjob und wir verlangen von ihnen eine Spitzendienstleis-

Buch-Tipp zur Kundenbindung

Das Abnehm-Kochbuch von Sven-David Müller, Almut Carlitscheck und Hubert Horn

- Ernährungslehre: Wie man sich gesund ernährt
- Diätvergleiche
- Ernährungspläne für 5 Wochen
- 40 schlanke Rezepte
- Einfache Tipps zum Abnehmen

216 Seiten, 19,90 €
ISBN: 978-3-9811388-1-8

