



Die Betreuung macht's:  
Renate Kaiser erhält letzte  
Instruktionen vor dem Training

# Erfolg durch gute Betreuung

Für das Easyfitness Kaarst ist qualifiziertes Personal unabdingliche Voraussetzung für die Zielerreichung der Kunden.

*Die Beweggründe, eine Mitgliedschaft abzuschließen, sind in der Regel nicht die schönen Räumlichkeiten oder der ansprechende Wellnessbereich. Das alles spielt sicher eine Rolle bei der Entscheidung. In welchem Club das Training stattfindet, wird allerdings erst richtig wahrgenommen, wenn der erste Schritt bereits getan ist. Die Motivation für ein Training sind häufig körperliche*

*Beschwerden bzw. die Unzufriedenheit mit der Figur oder der Rat des Arztes „etwas tun zu müssen“. Neukunden kommen oft mit ganz konkreten Zielen und Erwartungen in den Club. Werden diese nicht erfüllt, tritt schnell Ernüchterung ein. Eine gute Trainingsbetreuung ist die Basis dafür, dass Mitglieder ihre Ziele erreichen, und trägt so zur Motivation der Trainierenden bei.*

Im Easyfitness Kaarst wird diesem Aspekt Rechnung getragen. Geschäftsführer Michael Roussinos: „Unsere Stärke liegt in der individuellen Mitgliederbetreuung durch gut geschultes Personal. So fühlen sich auch Mitglieder mit gesundheitlichen Einschränkungen und mit Übergewicht bei uns wohl und können ihre Ziele erreichen. Wir fragen zu Beginn einer Mitgliedschaft unsere Kunden, was sich verändern soll und erklären ihnen auch, welche Ziele bei ihrem derzeitigen Fitnessstand realistisch und machbar sind.“

## **23 kg weniger durch erfolgreiche Mitgliederbetreuung**

Dass dieses Konzept Erfolg hat, zeigt das Beispiel der Neusser Jugendbuch-

autorin Renate Kaiser. Sie trainiert mittlerweile seit sieben Monaten im Studio in Kaarst und hat in dieser Zeit 23 kg abgenommen. Renate Kaiser: „Mein Ziel war es, 10 kg abzunehmen. Nachdem ich gemerkt habe, dass es gut lief, hat mich das immer mehr motiviert, weiterzumachen.“ Aufgrund ihrer negativen Erfahrungen mit zwei anderen Clubs, unterschrieb sie zunächst nur einen 6-Monatsvertrag. In diesen Fitnessstudios hatte sie jeweils zwei Monate trainiert, um danach frustriert aufzugeben, da sich der Trainingserfolg nicht eingestellt hatte. Durch die guten Erfolge im Easyfitness Kaarst hat sie ihren Vertrag inzwischen auf 24 Monate verlängert.

Betreut werden die Mitglieder auf der Trainingsfläche durch eine festangestellte Fitness-Trainerin, durch einen Trainer für Sportrehabilitation und Gesundheitstraining, der momentan auch einen Lehrgang zum Sportpsychologen absolviert, durch einen Ernährungsberater und durch eine Studierende, die ihr duales Studium absolviert. Diese Mitarbeiter stehen unter anderem einer Gruppe von ca. 30 Mitgliedern zwischen 20 und 60 Jahren beim Abnehmen zur Seite. Das jüngste Mitglied dieser Gruppe ist 22 Jahre alt, 1,65 m groß und wiegt 140 kg.

Positiv finden die Kunden, dass im Easyfitness Kaarst die Getränke im Mitgliedsbeitrag inkludiert sind. Dazu steht im Studio eine Zapfanlage bereit, an der sich jedes Mitglied unbegrenzt seine Trinkflasche auffüllen kann.

#### Viermal jährlich Trainertermine

Der erste Schritt zum Abnehmziel ist ein Gesundheits-Check. Dabei nimmt sich der Trainer ausreichend Zeit, um einen Gesundheitsfragebogen mit dem Kunden durchzugehen und verschiedene Testverfahren durchzuführen. Anschließend geht es in die Anlage. Hier wird ein von Hand geschriebener Trainingsplan erstellt, der genau auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt ist. Michael Roussinos: „Der Trainingsplan wird bewusst von Hand geschrieben und nicht am Computer erstellt, um nicht auf Knopfdruck einen „0815 fertigen“ Plan zu erhalten.“ Dem Neukunden wird bei Bedarf zusätzlich ein individuelles Ernährungsprogramm erstellt.

Dazu benötigt der Ernährungsberater in der Regel drei bis vier Stunden, um dieses nach den Angaben des Kunden auszuarbeiten.

Im Rhythmus von drei Monaten werden mit jedem Mitglied Termine vereinbart, um durch die kompetente Unterstützung durch einen Trainer die Ziele noch besser erreichen zu können. Der Trainer steht dem Kunden dabei ein bis eineinhalb Stunden persönlich zur Verfügung. Nach dem erneuten Re-Check werden die Trainings- und Ernährungspläne modifiziert. Ergänzend wird dem Abnehmwilligen auch ein speziell auf Fettverbrennung abgestimmtes Kursprogramm angeboten. Entschließt sich ein Neukunde für einen der Kurse, so wird die entsprechende Kursleiterin darüber in Kenntnis gesetzt, damit sie sich auf die besonderen Bedürfnisse einstellen und das Neumitglied auch im Kursbereich optimal begleiten kann.

#### Kindersporttherapeutin zur Betreuung übergewichtiger Kinder

Und so verwundert es nicht, dass sich der Club inzwischen auch auf über- bzw. untergewichtige Kinder und Jugendliche konzentriert. Wobei Michael Roussinos in Neuss bereits der Ruf voraussetzt, dass im Easyfitness Kaarst maßgeschneiderte Trainingspläne für Kinder erstellt werden. Angestoßen wurde die Aktion durch die Nachfrage seitens der Mitglieder. Zwischenzeitlich haben viele Eltern ihre Kinder angemeldet und das vorwiegend aufgrund der Mund-zu-Mund-Propaganda. Das jüngste Mitglied ist derzeit elf Jahre alt.

Die Mitgliedschaftsgebühr für Kinder und Jugendliche beträgt 29,90 Euro pro Monat bei einer 1-Jahres-Mitgliedschaft. Zusätzlich kommt noch eine halbjährliche Servicepauschale von 29,90 Euro hinzu, so dass der monatliche Beitrag bei knapp 35 Euro liegt. Der Sportrehabilitationstrainer im Easyfitness Kaarst betreut derzeit auch das Training der Kinder und Jugendlichen. Michael Roussinos: „Wir machen einen kompletten Check-up mit den Kindern mit Wiegen, Körperfettmessung und weiteren Analysen und Testverfahren. Und wir erstellen zudem speziell auf Kinder und Jugendliche zugeschnittene Ernährungspläne.“



## WO VIEL KOPIERT WIRD, WIRD WENIG KAPIERT.

WÄHLEN SIE LIEBER DAS ORIGINAL - DEN MILON ZIRKEL.

Über 97% der milon Kunden sind begeistert vom Zirkel und können ihn ohne Einschränkung weiterempfehlen.\* Einfach, sicher und effektiv - der original milon Zirkel steht für Fitnessstraining mit nachweislicher Erfolgsgarantie.

Wir freuen uns über diese Bestätigung unserer Arbeit und bedanken uns bei unseren Kunden.

Erfahren Sie jetzt mehr über intelligente Trainingssysteme „made in Germany“:

Sind Sie fit für milon?  
[www.milon.de](http://www.milon.de)

\* Studie Forschungs-Institut WÜRTEMBERGER 2010

Seit September werden zusätzlich Selbstverteidigungskurse für Kindergarten- und Grundschul Kinder durch eine Kampfsportschule angeboten, die im 200 qm großen Kursraum des Studios untergebracht ist. Diese Kinder sollen ebenso für das Training im Studio motiviert werden. Um sie optimal betreuen zu können, wird derzeit eine Trainerin speziell zur Kindersporttherapeutin ausgebildet.

### Das Easyfitness Kaarst aus Kundensicht

Renate Kaiser über „ihr Studio“: „Mich persönlich hat insbesondere überzeugt, dass das Easyfitness Kaarst sehr kundenorientiert geführt wird. Man kennt sich und alle Mitarbeiter sind sehr zuvorkommend. Das fängt schon damit an, dass man freundlich begrüßt wird und niemand über irgendwelchen Unterlagen gebeugt ist und nicht hochschaut, wenn man das Gebäude betritt. Auch während des Trainings wird immer wieder ein persönliches Wort gewechselt und darauf geachtet, dass man richtig trainiert. Bei ande-

ren Studios ist es teilweise so, dass man eine Einweisung an 15 Geräten erhält und beim dritten hat man schon vergessen, worauf man beim Training achten muss. Anschließend „hängt man dann an den Maschinen und trainiert oft völlig falsch, weil kein Trainer vorbeischauf und korrigiert. Mein Trainingsplan ist in den sieben Monaten im Easyfitness Kaarst bereits viermal angepasst worden. Auch Herr Roussinos geht regelmäßig auf die Trainierenden zu, unterhält sich mit ihnen und motiviert sie beim Training. Er und seine Mitarbeiter suchen den persönlichen Kontakt und vermitteln das Gefühl, als Kunde wichtig und willkommen zu sein.“

Derzeit durchläuft Renate Kaiser ein Training zur Vorbereitung auf einen Halbmarathon in Köln. Sie hat sich dazu von einem Freund „breitschlagen“ lassen. Als ihr Trainer davon erfuhr, hat er ihr spontan ein Personal Training vorgeschlagen. Einmal die Woche absolviert Renate Kaiser nun ein Intervalltraining. Dabei steht der Trainer eine halbe Stun-

de neben dem Laufband, um sie zu beobachten und zu motivieren. Ergänzend wurde der Trainings- und Ernährungsplan angepasst. Vor dem Halbmarathon wird er zudem zweimal bei ihrem Lauftraining im Freien mit dabei sein, um ihr weitere Ratschläge erteilen zu können. Renate Kaiser: „So etwas geht für mich weit über das normale Engagement eines Fitnessstudios hinaus.“

### Zu den Personen

Michael Roussinos ist Lizenznehmer des 1.300 qm großen Easyfitness in Kaarst. Der Club wurde im August 2010 eröffnet. Insgesamt gibt es über 50 Studios von Easyfitness bundesweit, auf Mallorca, in der Schweiz, in Österreich, Frankreich und Portugal.

Renate Kaiser studierte Betriebswirtschaft und arbeitet als freie Mitarbeiterin beim Leseförderprogramm „Antolin“. Sie ist Jugendbuchautorin, unterrichtet Kreatives Schreiben und schreibt auch Kurzgeschichten für Erwachsene.

Heute viel geschafft, fragt der Kopf?  
Heute schon entspannt, fragt der Körper?

medyjet  
FITNESS



Produkt des Begehrens  
**DAS WILL ICH AUCH!**

[www.fitness-medyjet.de](http://www.fitness-medyjet.de)

Zufrieden: Renate Kaiser hat 23 kg abgenommen dank optimaler Betreuung



Ganz entspannt:  
Geschäftsführer Michael Roussinos



## Best Practice Reports – Ihre Erfahrung ist gefragt!

Bodymedia stellt in den beliebten Best Practice Reports Clubs sowie deren innovative Ideen und Strategien vor und zeigt, wie sie realisiert und welche Ergebnisse erreicht wurden. Themen sind u.a. Kundenbindung, Marketing, Service-Ideen, Mitarbeiterführung etc.

Wenn auch Sie in Ihrem Club ein gutes Konzept umgesetzt haben, das auch andere Clubbetreiber interessieren könnte, dann schreiben Sie uns unter dem Stichwort „Best Practice Report“.

[info@bodymedia.de](mailto:info@bodymedia.de)

# Flatrate-Abo, Self-Check-In, Vertragsbau- kasten & Co

M.A.C. CENTERCOM  
beherrscht die Organisation  
moderner Clubs:

- Zielgruppengenaue Vertragsmodelle durch modularen Verkauf
- Mitgliederverwaltung
- Termin-/Trainingsplanung
- Einbindung individueller Zutrittsautomation
- Ansteuerung von Zapfanlagen
- Einbindung elektronischer Schrank-schlösser
- Solariensteuerung inklusive Altersprüfung
- Online-Schnittstelle Inkasso und noch vieles mehr

**MEDICA DÜSSELDORF**  
16.-19.11.2011 Halle 4 Stand J26.

Gerne senden wir Ihnen weitere Informationen zu.

 **M.A.C.**  
**CENTERCOM**

Software für Fitness-, Freizeit- und Wellnessclubs

M.A.C. CENTERCOM GmbH · Franckstraße 5 · 71636 Ludwigsburg  
Telefon 0 71 41 / 9 37 37-0 · Telefax 0 71 41 / 9 37 37-99  
[info@mac-centercom.de](mailto:info@mac-centercom.de) · [www.mac-centercom.de](http://www.mac-centercom.de)