



Den Mitgliedern aus der Stress-Spirale helfen

Stressmanagement im inFORM in Pfaffenhofen

Stressprophylaxe ist eines der wichtigsten Kundenbindungskonzepte im inFORM in Pfaffenhofen, integriert in ein speziell ausgearbeitetes Betreuungssystem. Für den Bereich Stressmanagement wurde eigens ein Seminarraum geschaffen und ein Kursraum vergrößert, was die Bedeutung unterstreicht, die dieser Thematik im inFORM beigemessen wird. Ab 2014 finden zudem mehrmonatige Seminarreihen zur

Persönlichkeitsentwicklung für Mitglieder und interessierte externe Teilnehmer statt.

Wie in allen Bereichen des 2.000 qm großen Clubs in Pfaffenhofen, wird auch beim Thema Stressmanagement ausschließlich mit Fachpersonal gearbeitet. Studiuleiter Jürgen Markowetz: „Wir haben knapp 60 Mitarbeiter, darunter Sportlehrer, Fitness-Fachwirte und Bachelor-Absolventen. Für den Bereich Stressmanagement arbeiten wir mit Katrin Panzer-Noll, einer Dipl.-Pädagogin und Entspannungstherapeutin zusammen, um eine hohe Qualität gewährleisten zu können.“

Spezielles Betreuungskonzept

Der Altersdurchschnitt der etwa 2.000 Mitglieder liegt bei 40plus mit einem

deutlich höheren Frauenanteil. Die Clubdevise ist, dass der Studiogast vom Alltag abschaltet, sobald er die Räumlichkeiten betritt. Diese zieht sich durch alle Bereiche und Angebote, vom eigenen Reha-Sportverein „rehabewegt e.V.“, über das Betriebliche Gesundheitsmanagement bis hin zum Betreuungssystem.

Jürgen Markowetz: „Vor gut zwei Jahren haben wir ein spezielles Betreuungssystem kreiert. Jeder Kunde hat jährlich mindestens zehn feste Termine, die uns erlauben, in einer 1:1 Beratung regelmäßig mit unseren Mitgliedern zu sprechen. Außer bei den vier darin enthaltenen Gesundheits-Checks, stehen auch bei Bedarf Ärzte und Physiotherapeuten dem Mitglied innerhalb seines Beitrags zur Seite. Bei jedem Termin wird jeweils der nächste vereinbart und der Kunde erhält zudem eine Erin-



„Wir helfen den Leuten aus ihrer Stress-Spirale“

Jürgen Markowetz: „Wir setzen uns mit den Leuten zusammen, nehmen uns eine Stunde Zeit und beleuchten ihre Lebenssituation, schauen uns ihren Arbeitsalltag an, denn meistens liegen hier die Knackpunkte und erarbeiten zusammen mit dem Kunden, welche Lösungen für seinen Alltag möglich sind. Aber hauptsächlich zeigen wir ihm auf, welche Bausteine ihm das Studio anbieten kann, um aus dieser Spirale herauszukommen. Die Beratung ist 1:1. Das ist schon personalintensiv, aber unsere Kunden haben grundsätzlich jederzeit die Möglichkeit, auch Einzelgespräche zu führen und zwar unabhängig von den regelmäßigen Terminen. Dazu haben wir eine Servicebetreuungspauschale, die diese intensive Betreuung mit abdeckt.“

Der Kursraum wurde speziell für Kursstunden zum Abschalten und Entspannen erweitert und die Angebote mit Pilates, Yoga und Qi Gong stark ausgebaut. Die Mehrzahl dieser Kurse steht allen Mitgliedern zur Verfügung. Ausgenommen der Kurs Progressive Muskelrelaxation unter der Leitung von Katrin Panzer-Noll. Dieser wird für einen Betrag von 98 € speziell zur Stressbewältigung jeweils über einen Zeitraum von acht Wochen durchgeführt, wobei er teilweise über einen Krankenkassenzuschuss finanziert werden kann.

nerung per SMS, E-Mail oder durch einen Anruf. Für die Abwicklung wurde ein spezielles Betreuungsteam mit drei Mitarbeitern eingerichtet, die auch nachkontaktieren, wenn ein Kunde längere Zeit nicht im Studio war.“

Das Stressmanagement-Konzept wurde sowohl in das Betreuungssystem integriert, um die Kundenbindung weiter zu verbessern, als auch beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement, um den Mitarbeitern der kooperierenden Unternehmen einen Ausgleich zum zunehmenden Arbeitsstress zu bieten.

Jürgen Markowetz: „In vielen Unternehmen gibt es stressgeplagte Mitarbeiter, aber es wird nur selten darüber gesprochen. Mit unserem Firmenkonzert decken wir das gesamte Portfolio ab, von der Analyse, der Mitarbeiterbefragung bis hin zu Kursen und Seminaren. Dabei ist die Burnout-Prophylaxe einer von vielen Bausteinen, beispielsweise auf den Gesundheitstagen, die wir in Unternehmen durchführen mit Vorträgen bzw. Gesundheitstests, z.B. mit dem Body Age System von Polar oder wir integrieren Vibrationstraining, alles speziell auf das Thema Stressmanagement zugeschnitten.“

Individuelles Stress-Profil

Zum Erstellen eines individuellen Stress-Profiles gibt es Fragebögen, die von den Mitgliedern ausgefüllt werden und erkennen lassen, in welchem Stressbereich sich das einzelne Mitglied befindet und welche Maßnahmen empfehlenswert sind. Dieses Vorgehen wurde bislang als internes Pilotprojekt durchgeführt und soll ab 2014 zusammen mit einer mehrmonatigen Seminarreihe an den Start gehen. Nach Auswertung der Fragebögen werden verschiedene Wege zur Stressbewältigung aufgezeigt. Was bisher im Einzelgespräch erfolgt, soll ebenso den Teilnehmern der etwa 5-monatigen Seminarreihe zur Verfügung stehen. Diese erhalten zudem kleine Hausaufgaben, die sie im Alltag umsetzen können, um das Erlernte besser zu verankern.

Jürgen Markowetz: „Dazu gibt es beispielsweise ein Erfolgsbuch, in dem 5 Tage lang täglich drei Situationen notiert werden, die besonders positiv gelungen sind, um dem Teilnehmer aufzuzeigen, wie viel Positives es in seinem Leben gibt. Oder beispielsweise bei einem Streit mit einem Arbeitskollegen wird 20 Minuten darüber geschrieben und zwar aus eigener Sicht, aus Sicht des Arbeitskollegen und abschließend aus Sicht eines Außenseiters. Durch diese Methode gelingt es, die Situation aus einer anderen Perspektive zu sehen.“



Auch der Spaß am Leben trägt zur Stressbewältigung bei





Zahlreiche Kursangebote wie Pilates, Yoga und Qi-Gong helfen beim Abschalten

Positive Psychologie

Das Betreuungskonzept hat sich bereits bewährt. Nach der letzten Überprüfung lag die Fluktuation um ca. 9% niedriger. Jürgen Markowetz: „Danach haben wir nochmals an dem System gefeilt, das Ernährungskonzept von myline eingeführt und bauen im nächsten Jahr auf die Seminarreihe nach dem Konzept der positiven Psychologie. Dadurch erhoffen wir uns eine Reduzierung um weitere 5-6%.“ Derzeit liegt die Fluktuation bei 22% mit dem Ziel, diese deutlich unter die 20% zu senken.

Für die mehrmonatige Seminarreihe wurde eigens ein neuer Seminarraum im Studio integriert. Die Seminare werden von Jürgen Markowetz exklusiv in Pfaffenhofen durchgeführt, der derzeit eine Ausbildung zum zertifizierten Anwender der positiven Psychologie absolviert: „Trotz vieler Fitness-Ausbildungen habe ich gemerkt, dass mir noch etwas fehlt. Einen Kunden in die Geräte einzuweisen und beim Training zu betreuen, ist schön und gut, aber die Person, die dahinter steht in der Verwirklichung ihrer Potenziale zu unterstützen, hat mich dazu bewogen, eine dreijährige Weiterbildung zum Personal- & Business Coach zu besuchen.“ Durch die Seminarreihe soll erreicht werden, die Teilnehmer über einen längeren Zeitraum zu begleiten, um die positiven Seiten des Lebens hervorzuheben und den Stress langfristig zu reduzieren. Im Vordergrund stehen Themen zur Persönlichkeitsentwicklung wie Glück und Motivation.

Jürgen Markowetz: „Wir bieten als eines der ersten Studios dieses Konzept an, da Stressmanagement - aufbau-

end auf die positive Psychologie - in Zukunft einer unserer Schwerpunkte sein wird. Damit wollen wir unseren Mitgliedern Möglichkeiten aufzeigen, um mit Stress-Situationen besser umzugehen. Speziell diesen Weg haben wir eingeschlagen, da wir durch unsere bisherigen Angebote gemerkt haben, dass es effektiver ist, die Betroffenen über einen längeren Zeitraum zu begleiten, damit sie ein anderes Blickfeld erhalten.

Wir haben sehr viele Mitbewerber. Das ist mit einer der Gründe, dass wir uns durch dieses Stressmanagement-Konzept abheben möchten. Wir sind zwar das größte und modernste Studio mit den meisten Angeboten in unserer Region, aber das interessiert oft nur am Rande. Ich bin der Meinung, dass wir mit unserem Betreuungssystem und den Seminaren auf gutem Weg zur noch besseren Kundenbindung sind.“ Beworben wird das Projekt zusätzlich zu den üblichen Medien auf einer dazu speziell erstellten Webseite.

Auch Wellness gehört zur Stressprophylaxe

Das inFORM bietet seinen Kunden den größten und modernsten Wellnessbereich in Pfaffenhofen und Umgebung. Dieser wurde vor zwei Jahren komplett umgebaut und beherbergt nun fünf Saunen, davon eine Damensauna, ein Dampfbad, eine Biosauna, Infrarotkabine, Massageliege und ein Freiluftbereich. Die Saunen sind unterschiedlich ausgestattet mit Flachbildschirmen, auf denen Naturlandschaften ablaufen oder mit Lichtspiel bzw. mit Spannungsmusik. Im Angebot sind zudem medizinische Massagen und ein umfangreiches Wohlfühlprogramm durch einen Beauty-Spezialisten. Außerdem ein Wasserbett, Lounge-Ecken und ein separater Thekenbereich mit Kaffee und Cappuccino. Um die Entspannung zu unterstützen, wurde im Wellnessbereich mit viel Licht gearbeitet.

Zur Person

Nach der Lehre zum Bürokaufmann war Jürgen Markowetz Zeitsoldat mit Führungsaufgaben und hat anschließend sein Hobby zum Beruf gemacht. Zuerst freiberuflich für verschiedene Studios tätig, arbeitet er inzwischen seit knapp 10 Jahren als Studioteiler für das inFORM in Pfaffenhofen und ist als freier Referent in ganz Deutschland unterwegs. Er hat sich ein großes Wissen durch über 100 Weiterbildungen im Bereich Sport- und Persönlichkeitsentwicklung angeeignet, das er in seinen Seminaren eindrucksvoll unter Beweis stellt und seine Teilnehmer damit begeistert.

Anita Knöllner



Jürgen Markowetz leitet seit knapp über 10 Jahren das inFORM in Pfaffenhofen. Seine Vision ist, mit der positiven Psychologie den Mitgliedern aufzuzeigen, mit Stress-Situationen besser umzugehen