

Der Kunde ist König – oder doch nicht?

„Customer Journey im Fitnessstudio mal anders!“

Referent: Clive Salz



(OpenAI, 2025).

**Ja und, wie läuft 's?
BIST DU GUT UNTERWEGS...**

ZUFRIEDEN?



(OpenAI, 2025).

KERNFRAGE – FITNESSVERSPRECHEN?

Interesse am Verkauf = Endziel?

Interesse am kompletten Lebenszyklus bis zur Weiterempfehlung?

WAS IST DER MAßSTAB FÜR EIN FITNESSVERSPRECHEN?

**Der Kunde ist der
AKTIVE TEIL IM PROZESS
und nicht nur zahlender Nutzer oder Anspruchssteller!**



**Bedenke: GESUNDHEIT ist kein Konsumprodukt!
Beratung, fachkompetente Umsetzung , Zeit, Disziplin & Kontinuität**



AWARENESS
Aufmerksamkeit & Bedarf



CONSIDERATION
Überlegung & Überzeugung

DAS VERSPRECHEN

„Unsere fachliche Expertise und enge Zusammenarbeit mit kooperierenden Ärzten und Therapeuten bilden unsere Basis für ein sicheres und effektives Training.“

Mit über 800 Quadratmetern Trainingsfläche, verteilt auf verschiedene Ebenen, bieten wir individuelle Trainingskonzepte für alle Altersgruppen und Fitnesslevels, vom Einsteiger bis zum erfahrenen Sportler.

Wir legen Wert auf einen ganzheitlichen Gesundheitsansatz und schaffen so eine vertrauensvolle Atmosphäre.

Der Großteil unserer Mitglieder wird durch persönliche Empfehlungen auf unser Angebot aufmerksam.“

IDSSV



(OpenAI, 2025).

DIE WAHRNEHMUNG



... unser Studio ist ein ganz normales Fitnessstudio?

Joa, ist halt schon eher so was für ältere Leute...

Die meisten, die da trainieren, kommen halt, um ein bisschen was für sich zu machen
– also jetzt nicht so richtig intensiv und mit Plan oder so.,

Aber es ist ganz okay,
ich arbeite da als Trainer auf der Fläche...

ERWARTUNGEN

Das Thema Betreuungsqualität:

Personen ohne Mitgliedschaft stellen hier hohe Anforderungen an die Betriebe, indem sie neben Motivation und Empathie ($M = 4,08$) **eine gute, vor allem individuelle Betreuung durch das Trainerpersonal ($M = 3,96$) erwarten.** (Kobel & Marx, 2025)

Skala: 1 = überhaupt nicht wichtig, 5 = sehr wichtig

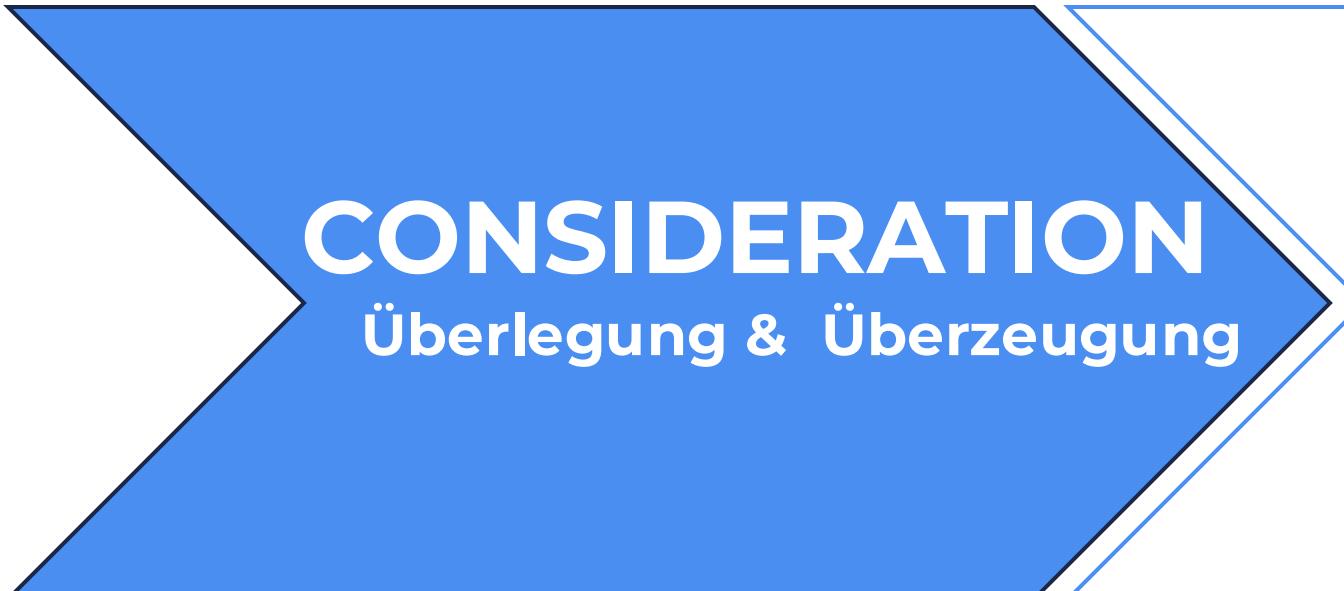
DIE REALITÄT

KOMPETENZBEWERTUNG DER BRANCHE!

Nicht-Mitglieder bewerten die Gesundheitskompetenz wie **Mitglieder** und die **Betreiber** selbst, als lediglich durchschnittlich!

(Kobel & Marx, 2025)





CONSIDERATION
Überlegung & Überzeugung



PURCHASE
Kaufentscheidung & Kauf



DIE 1. AUDIENZ...

DER VERKAUF – DIE KRÖNUNG!

Kurzfragebogen – Dein Start bei uns

Name: _____

Deine Ziele Was möchtest du erreichen? (Mehrfachnennung möglich)

- Abnehmen Muskelaufbau
- Fitness verbessern Gesundheit stärken
- Stress abbauen Rücken stärken **ein Knie**

Training & Erfahrung

Sportliche Erfahrung? Ja Nein

Wie oft möchtest du trainieren? 1-2x/Woche 3-4x 5x+

Bevorzugte Trainingszeit: Früh Vormittag Abend Flexibel

Interessen Woran hast du Interesse?

- Geräte-/Krafttraining Kurse (z. B. Yoga, Spinning)
- Functional Training Ernährungsberatung
- Reha-/Gesundheitstraining Personal Training Wellness / Sauna

Gesundheit (freiwillig) Gesundheitliche Einschränkungen?

Nein Ja: _____

Dein Start Wann möchtest du loslegen? Sofort In 1-2 Wochen Später



(OpenAI), 2025.

UNSER VERSPRECHEN VS. KRÖNUNG ?



(OpenAI, 2025).

DER VERKÄUFER VERFOLGT EIN ANDERES INTERESSE!

RÜCKFRAGEN ZUM VERSPRECHEN?

13

Kurzfragebogen – Dein Start bei uns

Name: _____

Deine Ziele Was möchtest du erreichen? (Mehrfachnennung möglich)

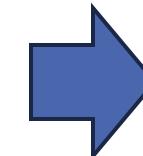
- Abnehmen Muskelaufbau
- Fitness verbessern Gesundheit stärken
- Stress abbauen Rücken stärken



**WO IST DENN DER
UNTERSCHIED?**

Training & Erfahrung

Sportliche Erfahrung? Ja Nein _____



GLAUBWÜRDIGKEIT?

Aktuelle Tr-Häufigkeit/ Woche

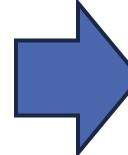
1-2x/Woche 3-4x 5x+

Wie oft möchtest du trainieren? Früh Vormittag Abend Flexibel

Bevorzugte Trainingszeit: Früh Vormittag Abend Flexibel

Interessen Woran hast du Interesse?

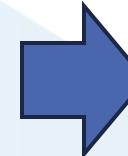
- Geräte-/Krafttraining Kurse (z. B. Yoga, Spinning)
- Functional Training Ernährungsberatung
- Reha-/Gesundheitstraining Personal Training Wellness / Sauna



WAS SOLL DAS?

Gesundheit (freiwillig) Gesundheitliche Einschränkungen?

Nein Ja: _____



**FALLS JA, WAS
ÄNDERT SICH IM
ANGEBOT?**

Dein Start Wann möchtest du loslegen? Sofort In 1-2 Wochen Später

DER SPIEGEL DES KÖNIGS...

Auszug - Kurzfragebogen – Dein Start bei uns...

Name: _____

Beruf: **Verwaltungsangestellte / sitzende Tätigkeit**

Familienstand: **verheiratet / 1 Kind**

Wohnort: **Sie bauen gerade ihr Haus um...**

Deine Ziele:

Dann erzählen sie mal, was hat sie den hergeführt...

Training & Erfahrung

Bisherige sportliche Aktivität ?

Handball vor 25 Jahren?

Trainieren sie aktuell:

7 x Woche

4-5 x Woche

1 oder 2 x täglich

Essen Sie

1-2 x Tag

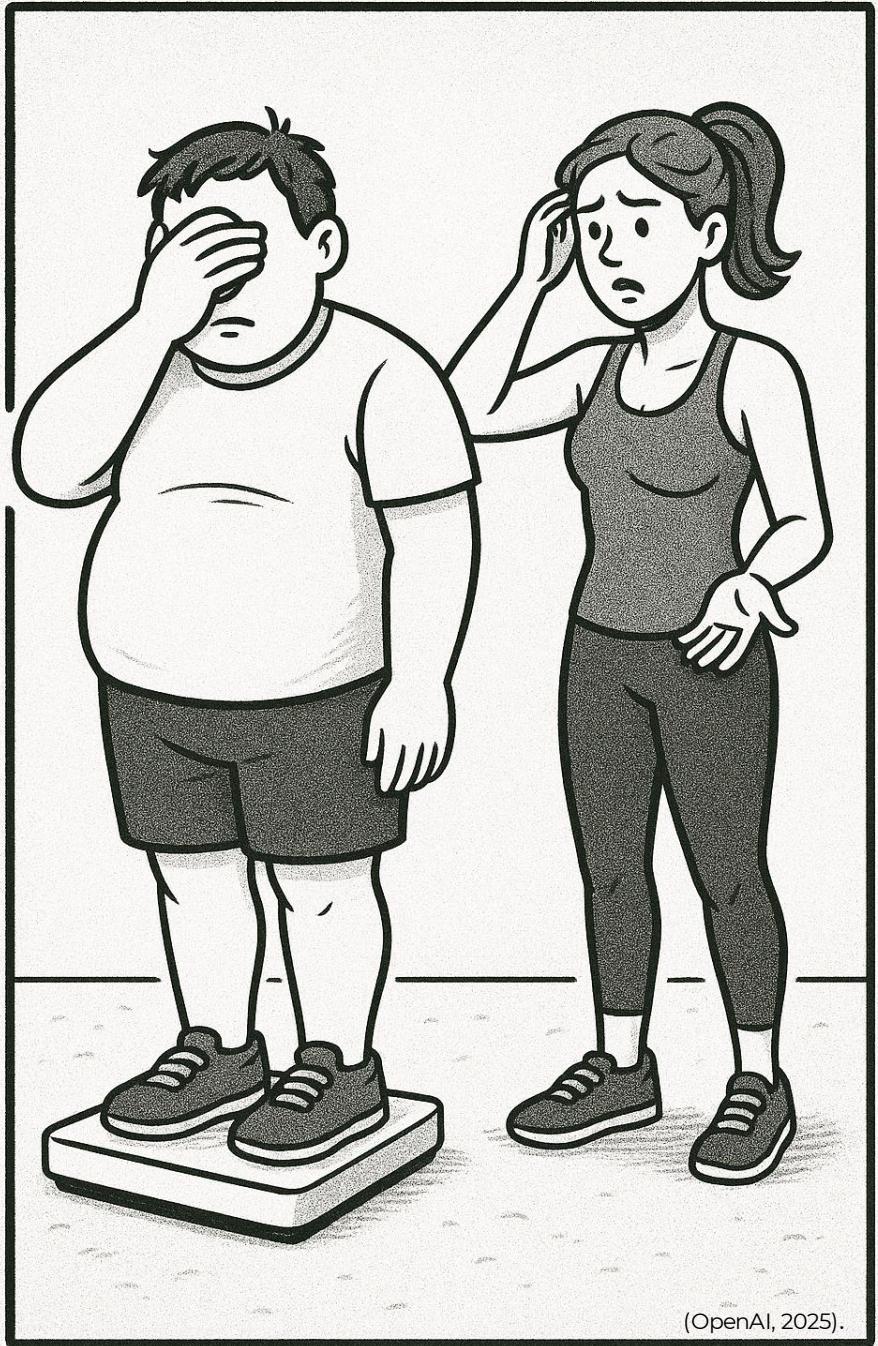
2-3 x Tag

Essen Sie jeden Tag ?

Nein Ja

.....





(OpenAI, 2025).

GLAUBWÜRDIGE FACH- & METHODENKOMPETENZ?

REIHENFOLGE:

1. Mitgliedschaft
2. Biometrie / Screening
3. After Sales & co...

WAHRGENOMMENE GESUNDHEITSKOMPETENZ / PERSONAL



Rücken- / Gelenkprobleme
Herz-Kreislauf-Erkrankungen
Stoffwechselerkrankungen

GRUPPE:	Personal-Trainer	Mitarbeiter Fitnessanlage
Nicht- Mitglieder	29 % 11,4 % 15 %	16,2 % 6,5 % 7,9%
Mitglieder	35 % 15,4 % 10,5 %	24,4 % 10,5% 14,8 %
Betriebe	66,9 % 53,2 % 61 %	47,4 % 35,7% 42,2 %

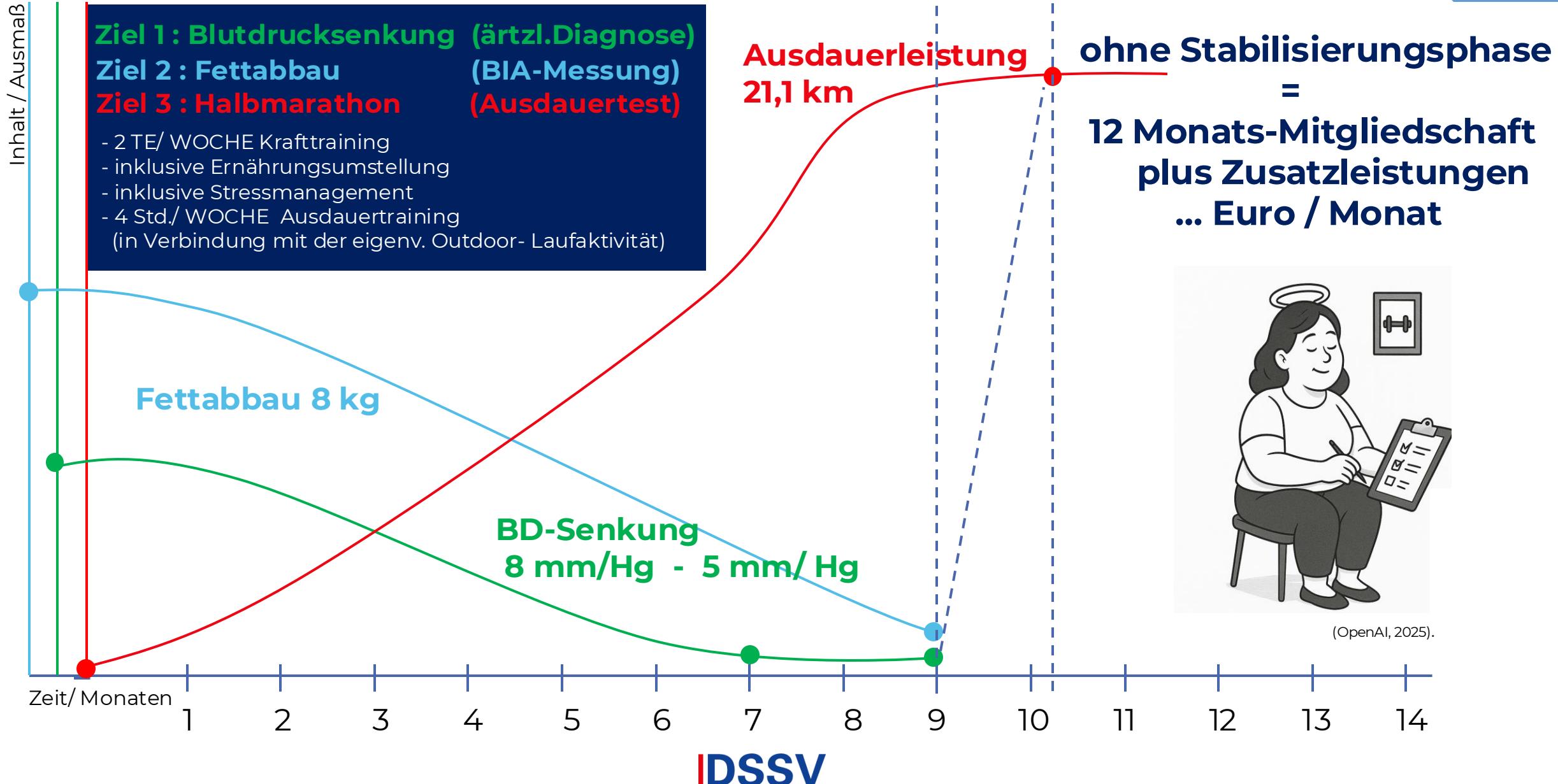
(modifiziert nach Kobel & Marx, 2025)

TR-HÄUFIGKEIT

1
X WOCHE

DAS KOMPETENZVERSPRECHEN!

18



RETENTION LOYALITY

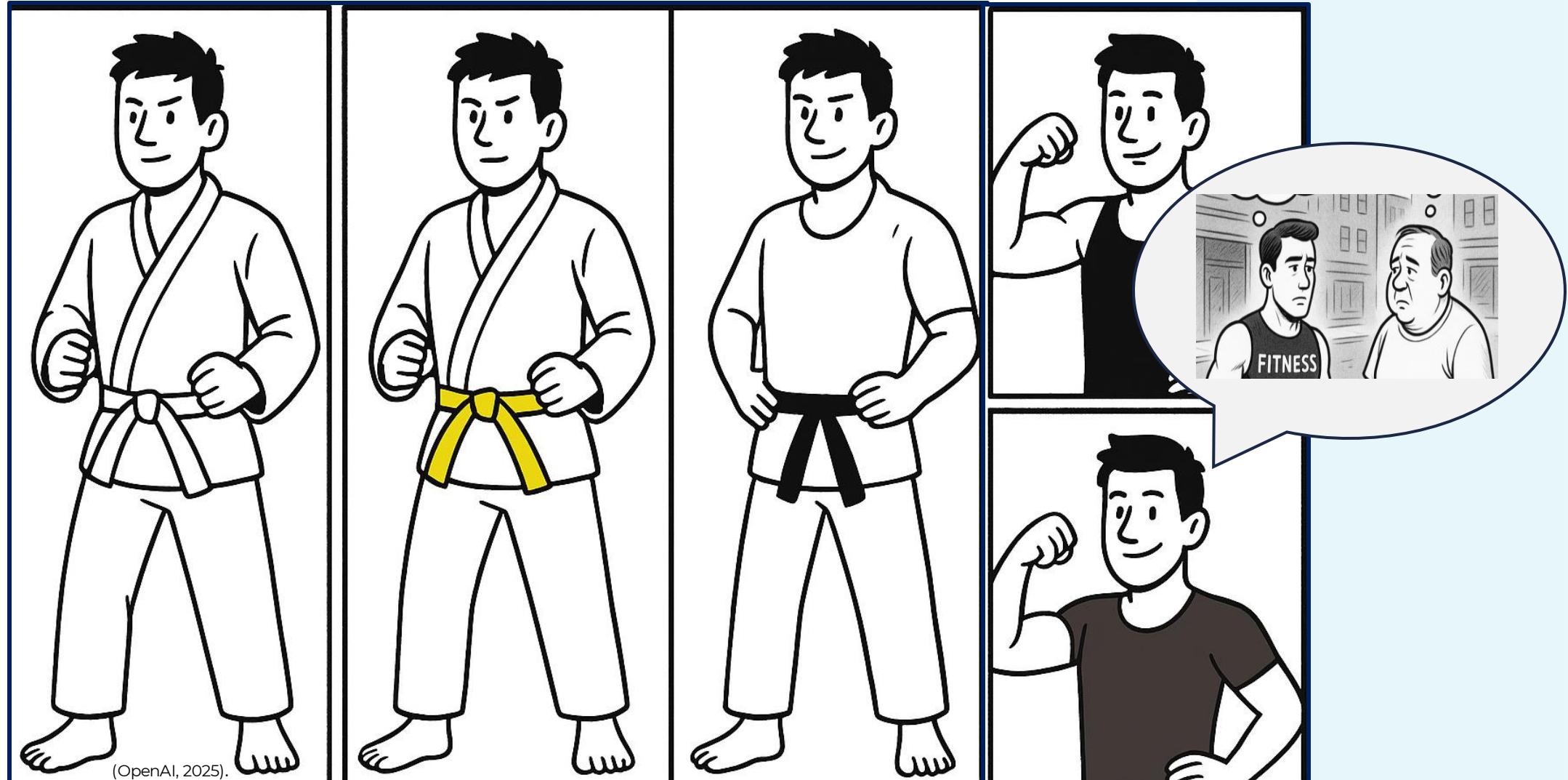
After Sales, Zufriedenheit
Kundenbindung

ADVOCACY Weiterempfehlung

NATÜRLICHE AUTORITÄT?



WIE IST DEN BEI EUCH DIE BETREUUNG?



FAZIT UND BOTSCHAFT!

Besser als „Der Kunde ist König“ wäre:

„Der Kunde steht im MITTELPUNKT
– aber die FÜHRUNG übernehmen WIR!“

Resultierend:

- Noch klarer in der Kommunikation und unserer Erwartungshaltung...
- Noch mehr Fokus auf die gemeinsame Zielerreichung...
- Noch mehr fachliche Autorität neben der Serviceorientierung...
- Noch mehr Fokus auf unsere erfolgreichen Stammkunden...

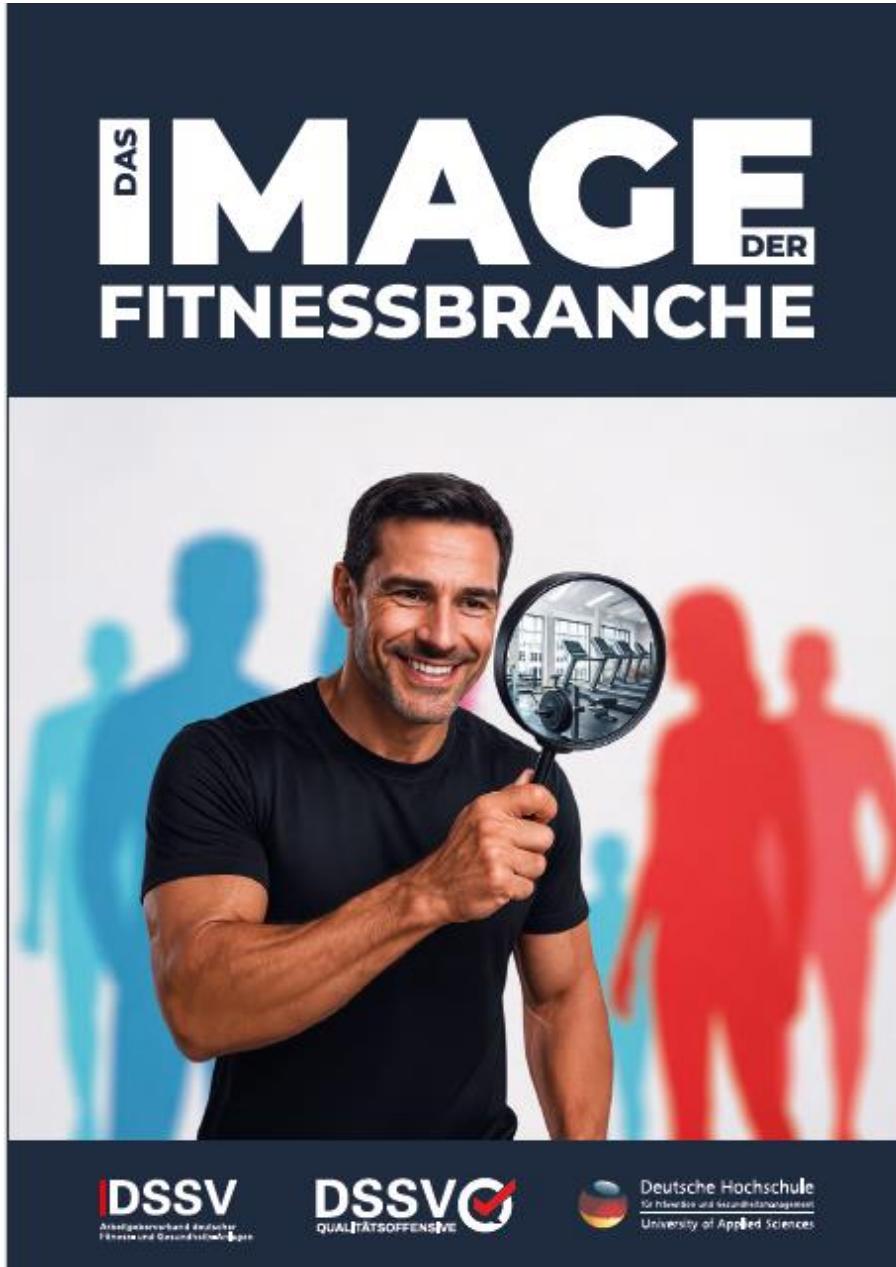


Image im Fokus: Studie zum Selbst- und Fremdbild der Fitnessbranche

Präsentation: Ergebnisse der DSSV-Imagestudie

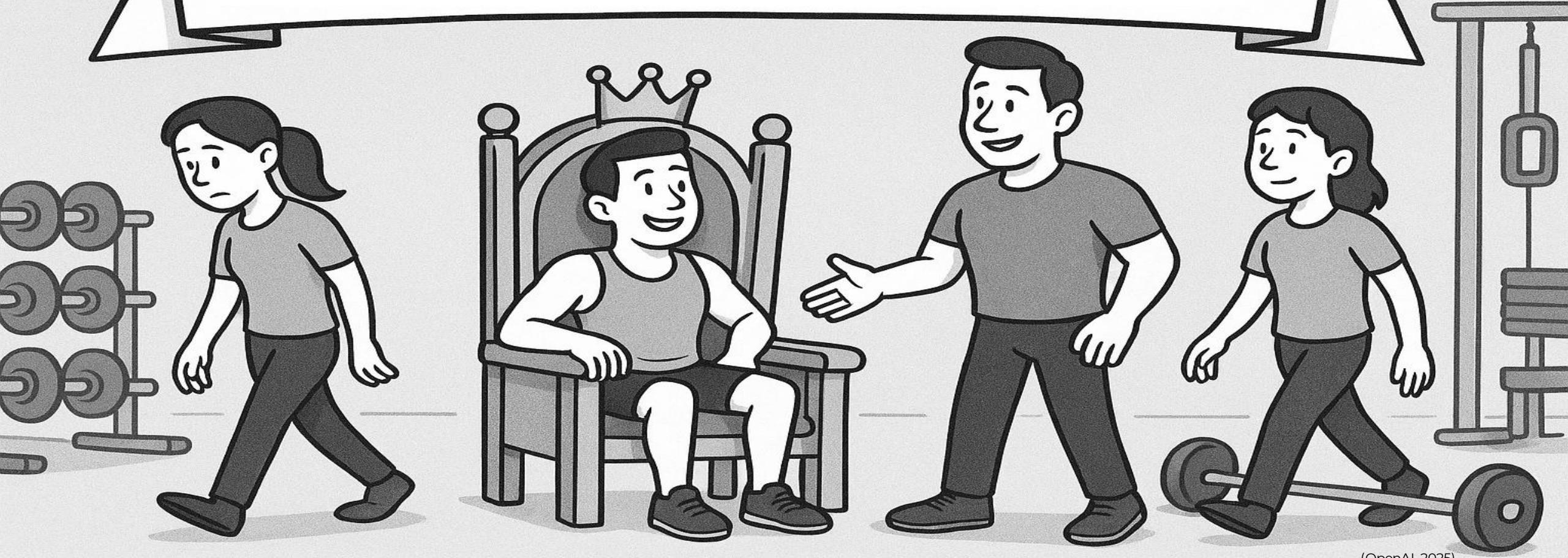
Datum: 20. November, 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Ort: online

Anmeldung unter: <https://www.dssv.de/imagedstudie-webinar>



**DENN DAS STÄRKSTE KÖNIGREICH
IST GESUNDHEIT!**



(OpenAI, 2025).