

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?



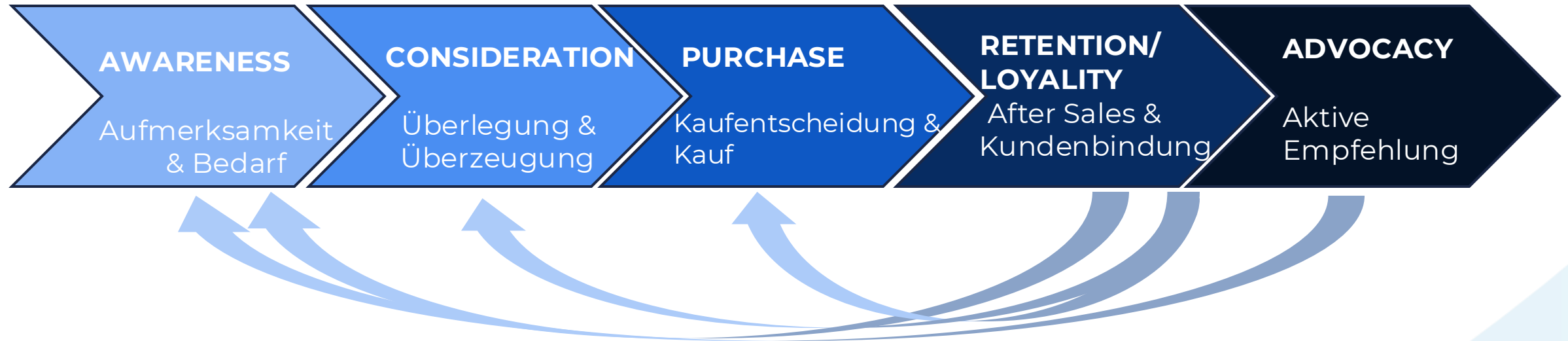
KERNFRAGE – FITNESSVERSPRECHEN?

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 Anspruchsteller!



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.“



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...



(OpenAI, 2025).

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)

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Abnehmen | <input type="checkbox"/> Muskelaufbau |
| <input checked="" type="checkbox"/> Fitness verbessern | <input checked="" type="checkbox"/> Gesundheit stärken |
| <input checked="" type="checkbox"/> Stress abbauen | <input checked="" type="checkbox"/> Rücken stärken <i>ein Knie</i> |

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?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Geräte-/Krafttraining | <input checked="" type="checkbox"/> Kurse (z. B. Yoga, Spinning) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Functional Training | <input type="checkbox"/> Ernährungsberatung |
| <input type="checkbox"/> Reha-/Gesundheitstraining | <input type="checkbox"/> Personal Training <input type="checkbox"/> 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 ?

12



DER VERKÄUFER VERFOLGT EIN ANDERES INTERESSE!

RÜCKFRAGEN ZUM VERSPRECHEN?

13

Kurzfragebogen – Dein Start bei uns

Name: _____

Deine Ziele Was möchtest du erreichen? (Mehrfachnennung möglich)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Abnehmen | <input type="checkbox"/> Muskelaufbau |
| <input type="checkbox"/> Fitness verbessern | <input type="checkbox"/> Gesundheit stärken |
| <input type="checkbox"/> Stress abbauen | <input type="checkbox"/> Rücken stärken |

Training & Erfahrung

Sportliche Erfahrung? ☐ Ja ☐ Nein _____

Aktuelle Tr-Häufigkeit/ Woche _____

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

Bevorzugte Trainingszeit: ☐ Früh ☐ Vormittag ☐ Abend ☐ Flexibel

Interessen Woran hast du Interesse?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Geräte-/Krafttraining | <input type="checkbox"/> Kurse (z. B. Yoga, Spinning) |
| <input type="checkbox"/> Functional Training | <input type="checkbox"/> Ernährungsberatung |
| <input type="checkbox"/> Reha-/Gesundheitstraining | <input type="checkbox"/> Personal Training <input type="checkbox"/> Wellness / Sauna |

Gesundheit (freiwillig) Gesundheitliche Einschränkungen?

☐ Nein ☐ Ja: _____

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



**WO IST DENN DER
UNTERSCHIED?**



GLAUBWÜRDIGKEIT?



WAS SOLL DAS?



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

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 | <input type="checkbox"/> | |
| 4-5 x Woche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 oder 2 x täglich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Essen Sie

| |
|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-2 x Tag |
| <input type="checkbox"/> 2-3 x Tag |

Essen Sie jeden Tag ?

| | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nein | <input type="checkbox"/> Ja |
|-------------------------------|-----------------------------|

.....





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)

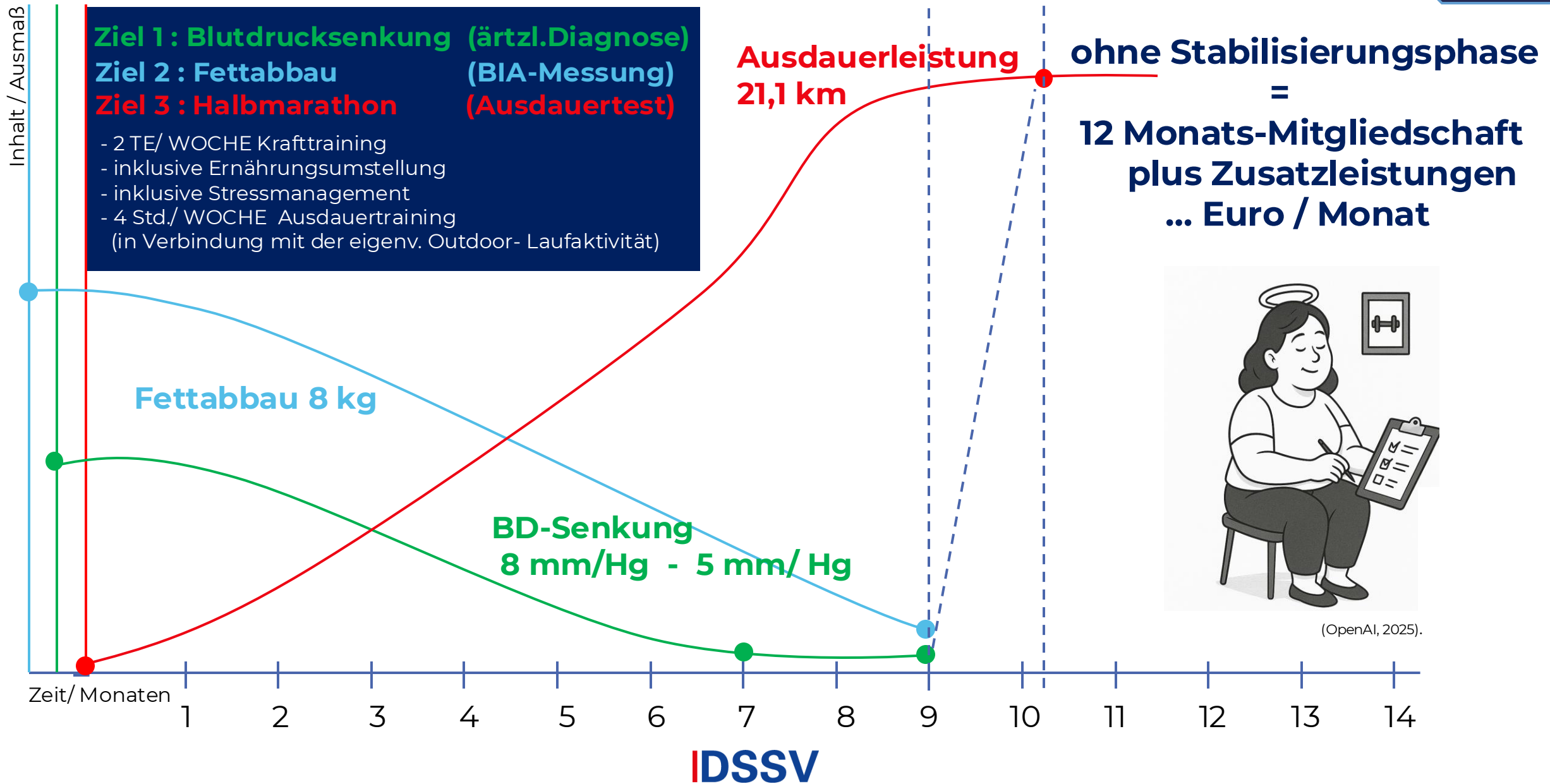


TR-HÄUFIGKEIT

1

X WOCHE

DAS KOMPETENZVERSPRECHEN!





RETENTION LOYALTY

After Sales, Zufriedenheit
Kundenbindung

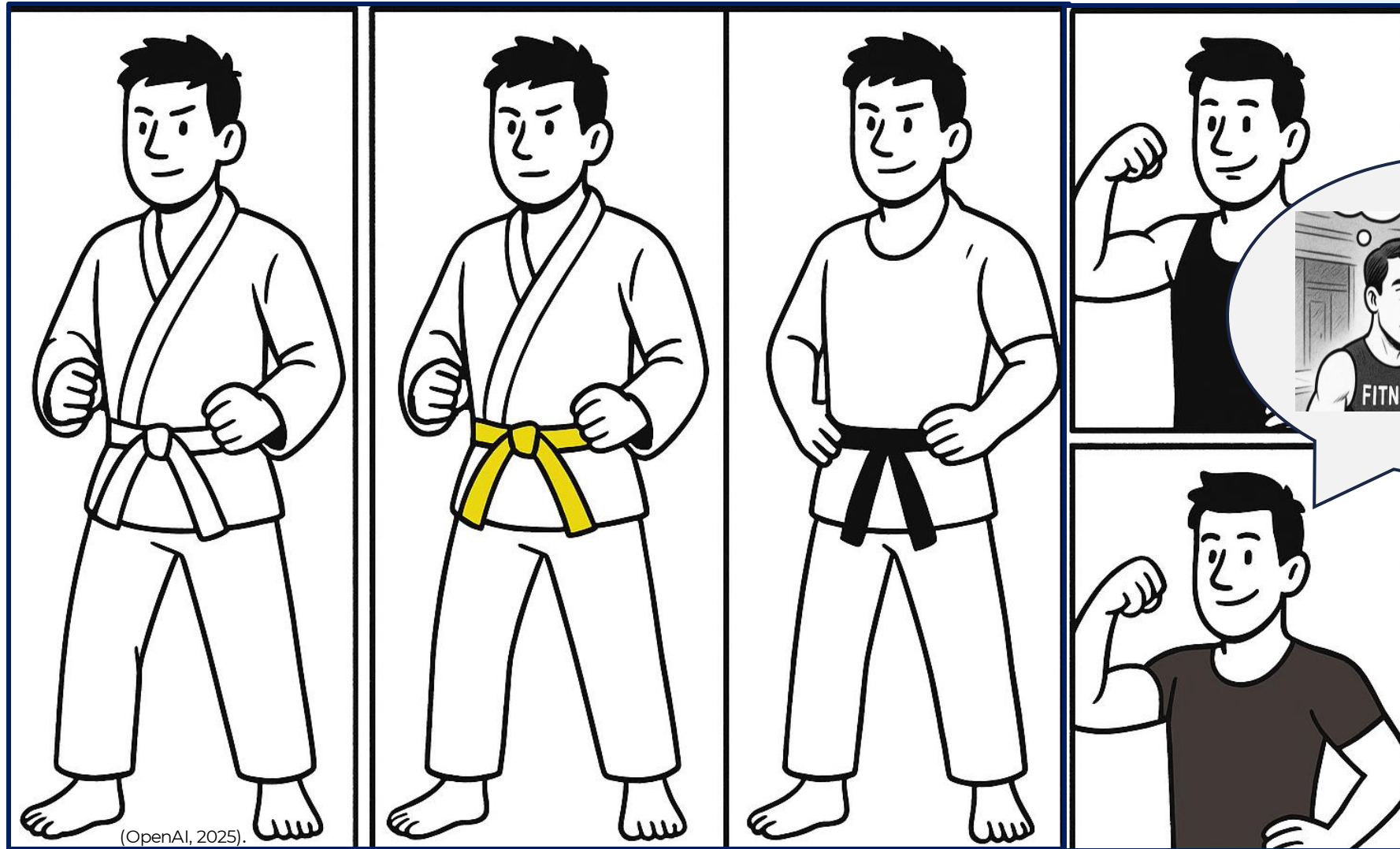
ADVOCACY

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

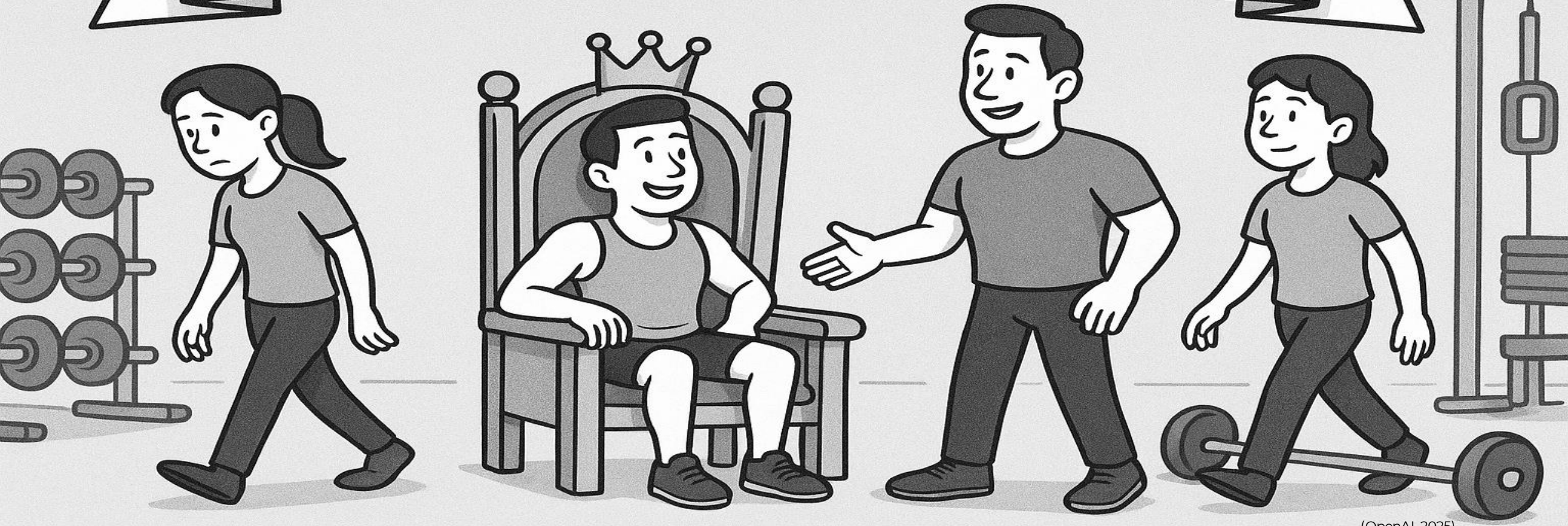
Datum: 20. November, 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Ort: online

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



DENN DAS STÄRKSTE KÖNIGREICH IST GESUNDHEIT!



(OpenAI, 2025).