

CLUB-MANAGEMENT

Pünktlichkeit - Verlässlichkeit - Konsequenz

Nichts macht den Kunden schneller verrückt als wenn sich das Studio nicht an seine eigenen Vorgaben hält.

Das bedeutet:

- Immer pünktlich aufsperrn! Da gibt es keine Ausrede (Wecker, Parkplatz, kaputtes Auto, Missverständnis usw.)
- Immer pünktlich Gymnastikklassen beginnen!
- Stundenplan einhalten ! Wenn um 16.15 die Step-Klasse mit Karin auf dem Gymnastikplan steht, dann muss es triftige Gründe geben, dass diesmal die Step-Klasse mit Sabine stattfindet. Vor allem Stammkundinnen sind auf die Person Ihrer Lieblings-Aerobic-Lehrerin fixiert und reagieren auf Abweichungen vom Stundenplan ärgerlich.
- Wenn Sie einem Kunden versprochen haben, einen speziellen Laufschuh von der Größe 42 zu bestellen, dann vertrösten Sie ihn nicht wochenlang, nur weil Sie die Bestellung immer wieder vergessen!
- Wenn Schäden gemeldet werden, dann reagieren Sie rasch ! Nichts lähmt mehr als eine Reihe funktionsuntüchtiger Maschinen im Trainingsraum. Wenn Sie auf ein Ersatzteil warten, dann verfassen Sie ein ordentlich gedrucktes Schild und hängen Sie es an die defekte Maschine!

Einhaltung der Clubordnung

Sorgen Sie dafür, dass die Clubordnung (Hausordnung, Saunaordnung usw.) von allen Kunden strikt eingehalten wird ! Lassen Sie Übertretungen von niemandem zu, wenn Sie die Autorität nicht verlieren wollen.

Auch Ihre Mitarbeiter und Sie selbst halten sich daran !

Ohne Disziplin geht es nicht. Die Mehrzahl der Kunden wird es Ihnen danken !

Bei **wiederholten Übertretungen** deuten Sie dem Kunden an, dass es Ihnen leid täte, sich von ihm trennen zu müssen. wenn das noch immer nichts hilft, dann fragen Sie ihn nach seiner Kontonummer und überweisen Sie ihm die Restlaufzeit.

Gleichzeitig verhängen Sie über ihn ein Studieverbot. Das ist zwar auch für Sie nicht angenehm, aber es ist immer noch die eleganteste und nervensparendste Lösung.

Dulden Sie keine Miesmacher! Mitglieder, die Ihr Studio dauernd schlecht machen (egal ob in Ihrer Anwesenheit oder hinter Ihrem Rücken - Sie erfahren es ja doch!) werfen Sie so rasch wie möglich raus!

Eine faule Tomate ruiniert in kürzester Zeit einen ganzen Korb gesunder!

Dulden Sie keine "Platzhirschen"! Studiomitglieder, die Muskelmasse mit einem Freibrief für schlechtes Benehmen gleichsetzen, ruinieren Ihnen das Geschäft. Es ist besser, sich von einem Toptrainerer zu verabschieden und damit noch den Austritt von ein paar seiner Domestiken zu riskieren (meist sind es viel weniger als man erwartet hätte) als alle Fitnesskunden zu verlieren. Folgende Verhaltensweisen sollten Sie nicht dulden:

- Verbreitung einer Atmosphäre latenter Gewalttätigkeit, zB. provokantes Im-weg-Stehen, aggressives Warten auf eine gerade belegte Maschine ("Kann man da heut' noch irgendwann einmal her?")
- Training ohne ein Handtuch unterzulegen
- Mangelnde Körperhygiene. Extremer Körpergeruch
- Lautes Brüllen bei jeder Wiederholung. Hantel zusammenschlagen !