



Machen Eingangsgespräche und Check-ups Sinn?

Text Tino Heidötting

Eingangsgespräche und Check-ups sollten keine Show- oder Marketinginstrumente sein, sondern den Grundstein für eine nachhaltige und professionelle Fitnessdienstleistung legen. Doch was und vor allem wie sollte in Fitness-Studios oder Mikrostudios getestet werden? Um gegen die immer günstigeren Angebote von Fitnessdiscountern zu bestehen, muss das Angebot in „herkömmlichen“ Studios deutlich klarer formuliert und auch umgesetzt werden. Es reicht nicht aus, sich Gesundheitsstudio zu nennen oder allein mit hochwertigem Equipment zu werben.

Der klassische Eingangstest sollte auch nicht mit einer umfangreichen Leistungsdiagnostik verwechselt werden. Das muss ein Fitness-Studio auch nicht unbedingt leisten, könnte damit aber vielleicht ein Spezialisierungs- bzw. Differenzierungsmerkmal für die Zukunft anstreben. Ein guter Eingangstest plus Eingangsgespräch ist in 15 bis 30 Minuten durchgeführt und ermöglicht die Gewinnung verschiedenster Testindikatoren, die bei Re-Checks als Verlaufsindikatoren oder Zielkontrolle dienen. Diese regelmäßig durchgeführten Re-Checks (zum Beispiel alle drei Monate) sind die effektivsten Motivationsimpulse für die vom Kunden selbst gesetzten Trainingsziele und sind ein

Highlight in der Betreuung. Natürlich bilden die verschiedenen Testergebnisse erst die Grundlage für eine seriöse Trainingsplanung.

Check-ups ein Must-have für gute Mitgliederbetreuung

Der Markt der Discountanbieter wird vermutlich weiter zulegen. Wer sich hier also nicht klar positioniert, wird sich einem rein über den Preis definierten Verdrängungswettbewerb aussetzen. Das wichtigste Differenzierungsmerkmal gegenüber den Discountern ist und bleibt eine individuelle und ehrliche Betreuung. Zu einer qualitativen Mitgliederbetreuung zählen ein Eingangsgespräch mit Eingangstest sowie regel-

mäßige Erfolgskontrollen (Re-Checks). Eigentlich ist es absolutes Must-have: Denn wie soll ich den Kunden seriös betreuen, wenn ich seinen Bedarf nicht kenne? Ein guter Service ist der wichtigste Kundenbindungsfaktor. Entscheidend für eine erfolgreiche und nachhaltige Mitgliederbetreuung ist ein gutes Gesamtkonzept: Wie sieht mein Erstgespräch aus? Welche Informationen brauche ich vom Mitglied? Was teste ich beim Eingangstest? In welchen Intervallen bietet man Erfolgskontrollen an? Wie gestalte ich die Trainingsplanung und wie individuell sind die Pläne? Welche weiteren Mitgliederbetreuungshighlights biete ich? Wie oft habe ich Kontakt zum Mitglied? Wie

nutzen meine Mitglieder mein Angebot optimal?

Im ersten Beratungsgespräch sollte man möglichst viele Informationen sammeln, besonders zu Themen wie Trainingsziel, Vorlieben im Sport, sonstige Lebensgewohnheiten (z. B. Essen oder Beruf) und bekannte Einschränkungen und Vorerkrankungen. Zudem sollte eine grobe Stärken- und Schwächenanalyse beim Mitglied durchgeführt werden. Neben den Trainingszielen muss der aktuelle Leistungsstand ermittelt werden.

Testen Sie mit Sinn und Verstand?

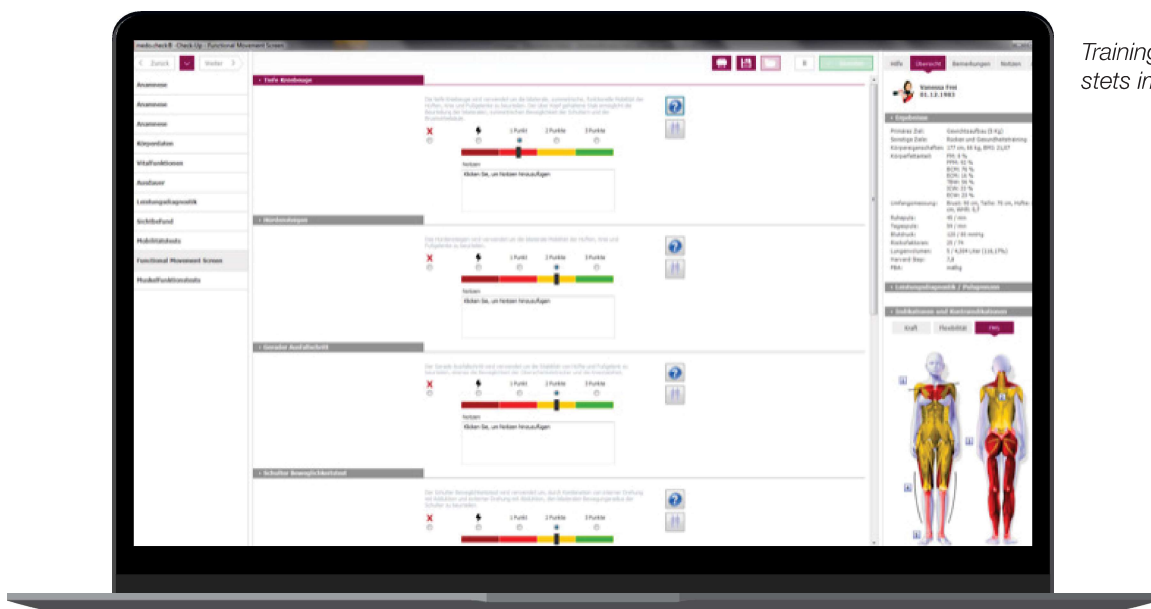
Die Erfahrung zeigt, dass angeschaffte Analysetools, die nicht in ein zielführendes Betreuungskonzept eingebunden sind, scheinbar keinen Gegenwert für ihre Anschaffungskosten bieten können. Ein seriöser Ansatz für ein sinnvolles Angebot könnte sein, für die häufigsten Trainingsziele Gewichtsreduktion, Rückenprobleme und allgemeine Fitnessverbesserung drei verschiedene Check-ups anzubieten bzw. Betreuungsszenarien festzulegen. So sollte der Check-up für das häufige Trainingsziel Gewichtsreduktion neben den Vitalparametern und anthropometrischen Daten auch eine Umfangsmessung und Körperfettanalyse enthalten. Die Umfangsmessung ist eine einfache und günstige Möglichkeit, um Trainingserfolge im Bereich der Gewichtsreduktion schnell sichtbar zu machen. Sie ist ein aussagekräftiger

Verlaufsindikator, wobei zusätzlich noch das Verhältnis von Taillenumfang zu Hüftumfang ermittelt werden kann. Der Taille-Hüft-Quotient zeigt auf, wo die Fettdepots sitzen. Bauchbetontes Übergewicht bedeutet ein viel höheres Risiko, an Herz-Kreislauf-Erkrankungen zu erkranken. Die Körperfettmessung sollte in einem solchen Check nicht fehlen, dennoch sollte man immer bedenken, dass eine Messung per Waage ungenau bleibt. Viele Waagen nutzen lediglich hinterlegte Referenzwerte, das heißt der Anwender muss Geschlecht und Alter verraten. Diese Parameter werden dann mit Vergleichswerten abgeglichen und dienen zusätzlich zur Berechnung des Körperfettwertes. Veränderungen können aber bei gleichbleibenden Testvoraussetzungen wie der Tageszeit der Messung, Nüchtern-Zustand usw. sehr gut sichtbar gemacht werden. Einen aussagekräftigen Gewichtsverlauf kann man in jedem Fall wunderbar darstellen. Darüber hinaus könnte man den Check-up mit einem Risikoscreening für Herzinfarkt und Schlaganfallrisiko sowie einem einfachen Ausdauerstest abrunden. Beide Tests sind gute Instrumente, bei denen Trainingseinsatz schnell Resultate zeigt und sich somit motivierend auswirkt.

Die Überprüfung des Muskelstatus wird in Fitness-Studios eher selten durchgeführt, macht aber durchaus eine Menge Sinn, gerade bei Trainierenden mit Problemen am Bewegungsapparat. Auch hier gibt es mehrere Konzepte, die

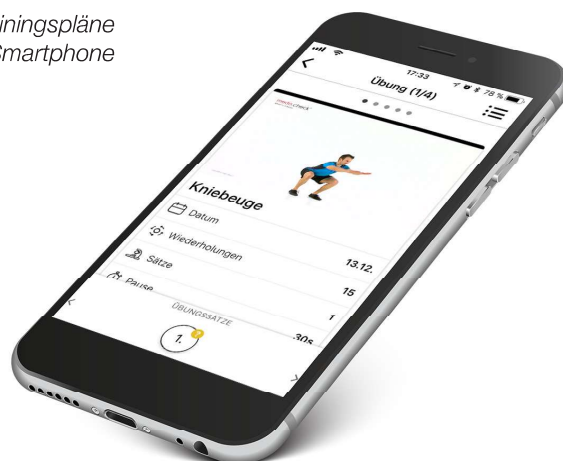
man auch gut kombinieren kann. Die folgenden drei Möglichkeiten sind gute Beispiele: Bei einer klassischen manuellen Multifunktionsdiagnostik werden die Beweglichkeit und eventuelle Dysbalancen im Kraftbereich isoliert überprüft. Für eine aussagekräftige Reproduzierbarkeit braucht man jedoch etwas Erfahrung. Wer sich unsicher ist, kann beispielsweise einen mechanischen oder elektronischen Winkelmesser als Hilfsinstrument verwenden. In den letzten Jahren hat sich auch die Kombination Functional Movement Screen und Y-Balance Test etabliert. Beim Functional Movement Screen gibt es sieben Übungen, bei denen nicht isolierte Muskelpartien, sondern Funktionsketten überprüft werden. Korrektive Übungen, um entsprechende Dysbalancen zu eliminieren, sind ebenfalls verfügbar. Das Konzept stellt ein effizientes, aber günstiges System dar. Vor der Anwendung sollte man jedoch eine zertifizierte Schulung durchlaufen haben. Bei der isometrischen Kraftmessung benötigt man ein entsprechendes Testgerät. Die Kraftmessung erfolgt durch maximale Anspannung gegen einen unbeweglichen Hebelarm und kann für verschiedene Muskeln nach festgelegter Gelenkstellung erfolgen.

Beim Trainingsziel „Verbesserung der allgemeinen Fitness“ sollte der Ausdauerstest neben den Basisparametern einen etwas höheren Stellenwert be-



Trainingsfortschritte stets im Blick

Individuelle Trainingspläne
direkt aufs Smartphone



kommen. Es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, um die Ausdauer- und Schwellenwerte für ein optimiertes Training zu berechnen: angefangen bei einfachen Formeln über Harvard Step- und Coopertest bis zu den Stufentests. Die klassische Laktatmessung oder auch die Atemgasanalyse vervollständigt diesen Bereich, geht aber für die Betreuung eines Studiomitglieds oft zu weit. Bestimmte Testformen lassen sich gut kombinieren. Auch Anbieter von Pulsuhren rüsten ihre Produkte mit Ausdauer-tests aus. Als Ergänzung im Kardiobereich ist die Herzraten-Variabilitätsmessung (Stressmessung) zu nennen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass eine gewisse Flexibilität im Testangebot einen seriösen Dienstleister auszeichnet. Aussagekräftige Testergebnisse bilden die Grundlage für eine fachlich korrekte Trainingsplanung und sind nebenbei wunderbare Motivationshilfen. Einen Basis-Check sollte es also immer geben, der standardmäßig bei jedem Mitglied kostenlos durchgeführt wird. Ohne Bedarfsanalyse ist keine seriöse Trainingsplanung möglich!

Check-ups können Anreize für Zusatzangebote schaffen

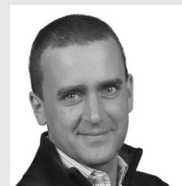
Personal Training und Firmenfitnessangebote stellen häufig ebenfalls spezielle Anforderungen an einen Check-up, die es auch zu bedienen gilt. Im Personal Training macht es schon allein wegen der Exklusivität der Dienstleistung Sinn, eine deutliche Differenzierung im Testing anzubieten, was gegebenenfalls auch neugierig macht und die Attraktivität des Angebots steigert. Wird hingegen Firmenfitness angeboten,

sollte man mit dem Auftraggeber bzw. Unternehmen klare Vorgaben für ein spezielles Testing diskutieren. So kann man sein Portfolio an den Anforderungen der verschiedenen Arbeitsplätze und Arbeitsbereiche eines Unternehmens ausrichten. Die Fähigkeit, arbeitsplatzspezifische motorische Anforderungen, aber auch Stressfaktoren zu erkennen und benennen, geht über die typischen, aber nicht unwichtigen Screenings im Bereich Herzinfarkt und Schlaganfallrisiko, Diabetes-Risiko und Burn-out-Gefahr hinaus. Inhalte zum Thema Ergonomie am Arbeitsplatz sollten sich ebenfalls im Leistungsportfolio wiederfinden.

Darstellung der Ergebnisse per App oder als Hand-out

Um die Motivation zu langfristiger Bewegung zu fördern und das Verständnis des Mitglieds für die Ergebnisse der Analysen zu verbessern sowie die eigene professionelle und fachkundige Arbeitsweise herauszustellen, ist es sehr wichtig, dem Mitglied im Gespräch die Ergebnisse zu erläutern. Dafür müssen die Ergebnisse leicht verständlich und hochwertig dargestellt werden. Es ist sehr wichtig, dem Mitglied die Check-up-Ergebnisse verständlich aufbereitet zur Verfügung zu stellen. Auf eine professionelle und hochwertige Darstellungsform sollte man nicht verzichten. medo.check beispielsweise bietet Softwarelösungen, um genau diese Prozesse der Mitgliederbetreuung zu steuern. Datenintegration und die Aufbereitung von Testdaten in Form von Hand-outs oder über eine App sind dabei Grundvoraussetzung. Zahlreiche Schnittstellen zu Analysegeräten aus den Bereichen Körper-

analyse, Beweglichkeitsmessung, Spirometrie, Koordination und Kraftmessung stehen kostenlos zur Verfügung. Entscheidend ist aber, dass komplette Betreuungsszenarien oder Belohnungssysteme durch die Software gesteuert werden. Schnittstellen zu diversen Verwaltungssystemen sind vorhanden. So werden lästige Mehrfacheingaben minimiert und Arbeitsabläufe optimiert. Es können eigene Checkabläufe und eigene Anamnesefragen konfiguriert und Trainingsfortschritte im Rahmen von Re-Checks motivierend visualisiert werden. Des Weiteren lassen sich Termine und Intervalle für Eingangstests und Re-Checks individuell einstellen und über automatische Erinnerungen und Aufgaben nachhaltig abarbeiten. Die Kombination mit einer Trainingsplanungsfunktion macht es möglich, hinterlegte Trainingsplanvorlagen anhand der Testergebnisse anzuwenden. Ein indikationsabhängiges Vorlagensystem ermöglicht ein aktives Qualitätsmanagement im Bereich der Trainingsplanung.



Zum Autor

Tino Heidötting ist Osteopath und Gesundheitsexperte zum Thema Leistungsdiagnostik. Er ist seit 16 Jahren Inhaber und Geschäftsführer der Firma medo.check, die Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleister anbietet. Kontakt: www.medocheck.com