



Testing & Diagnose

Nur Marketinginstrument oder wichtige Säule in der Mitgliederbetreuung?

Mittlerweile gibt es in Fitnessanlagen eine Vielzahl an Testmöglichkeiten für Check-ups. Wann sind Diagnosetools nur schmückendes Beiwerk und was macht Tests zu sinnvollen, aussagefähigen Hilfsmitteln, die die Mitgliederbetreuung verbessern?

Meine ersten beruflichen Erfahrungen in der Leistungsdiagnostik und der Trainingssteuerung habe ich 1998 gesammelt. Meine Meinung zum Thema „Testing und Diagnose“ ist entsprechend eindeutig: keine seriöse Trainingsbetreuung ohne Bedarfsanalyse! Tests und Diagnostik sind die Basis für eine kompetente Betreuung und ein gutes Werkzeug, um Trainings-

fortschritte zu visualisieren. Deshalb sind sie ein zentraler Baustein für die Trainingsmotivation der Mitglieder.

Schlüssiges Betreuungskonzept ist das A und O

Allerdings machen Tests in einer Fitnessanlage nur dann wirklich Sinn, wenn sie in ein schlüssiges Betreuungskonzept eingebunden sind. Ansonsten ist die In-

vestition in teure Analysegeräte rausgeschmissenes Geld. Ein gutes Betreuungskonzept für die Mitglieder stellt im besten Fall den Kunden und nicht die Geräte in den Mittelpunkt der Betreuung. Dabei sollte klar festgelegt sein, wann, wie und was mit dem Mitglied trainiert wird. Welche Informationen braucht der Trainer von seinen Kunden und wie sieht das Erstgespräch bzw. die

Foto: StefanBartenschlager – stock.adobe.com

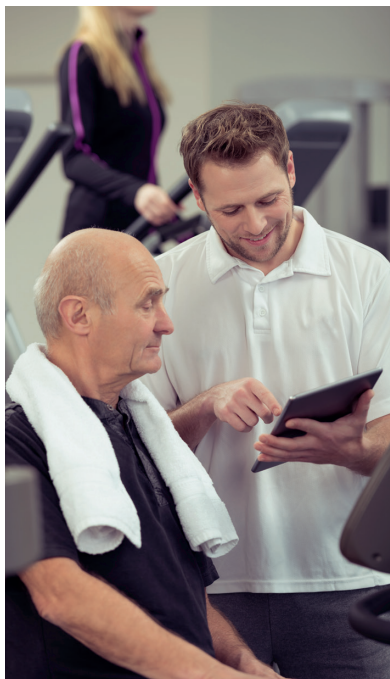
Anamnese aus? Was soll beim Eingangstest tatsächlich alles getestet werden und in welchen Intervallen sollen Erfolgskontrollen bzw. Re-Checks erfolgen? Auch die Frage, wie die Trainingsplanung gestaltet wird und vor allem wie individuell die Pläne sind, ist zu klären. Letztlich muss vorher genau festgelegt sein, wie oft Trainer Kontakt zu Mitgliedern aufnehmen sollen und ob sie dieses Angebot auch wahrnehmen und optimal nutzen.

Ein Fitnessstudio erhält von seinem Mitglied mit der Unterschrift unter den Vertrag einen Dienstleistungsauftrag und damit die Aufgabe, ein bestimmtes Trainingsziel zu verfolgen und zu erreichen. Entsprechend braucht es neben dem Personal und dem Trainingsangebot auch ein gutes Konzept und fest definierte Standards, um diesen Auftrag auch zu erfüllen und die Kunden auf diese Weise langfristig zu binden. Tests und Leistungsdiagnostik sind dabei gute und regelmäßige Betreuungs-Highlights. Es ist aber nicht damit getan, irgendein Testgerät anzuschaffen und draufloszutesten. Vorher sollte klar sein, welche Werte und Informationen durch das Testen überhaupt erfasst werden sollen, um diese dann sinnvoll für ein effizientes Training zu nutzen. Wenn die Testergebnisse keine Auswirkung auf die Trainingsplanung haben, kann man das Testen auch gleich lassen.

Aussagefähige Tests und Indikatoren

Wer Leistungsdiagnostik gewinnbringend nutzen möchte, muss die wichtigen Indikatoren für aussagekräftige Tests kennen. Die Meinungen zu diesem Thema sind sehr unterschiedlich. Ein guter Eingangstest plus Eingangsgespräch sind in 20 bis 30 Minuten durchgeführt. Damit das reibungslos funktioniert, müssen die Tests sinnvoll zusammengestellt sein. Ein Ansatz wäre, für die meistgenannten Trainingsziele wie „Gewichtsreduktion“, „Rückenprobleme“ und „Allgemeine Verbesserung der Fitness“ drei verschiedene Check-up-Abläufe mit entsprechenden Betreuungsszenarien zu standardisieren.

Ein Check-up mit dem Ziel der Gewichtsreduktion sollte z. B. neben den Vitalparametern und anthropometrischen Daten (Anthropometrie ist die Lehre von den Maßen und Maßverhält-



Computer und Software sind wichtige Helfer, die dem Trainer viel Arbeit abnehmen. So hat er mehr Zeit, sich um die Betreuung der Kunden zu kümmern, und kann sich auf die persönliche Vermittlung und Erklärung der Testergebnisse konzentrieren

nissen des menschlichen Körpers) eine Umfangsmessung und Körperfettanalyse enthalten. Die Umfangsmessung ist eine einfache und günstige Möglichkeit, um Trainingserfolge im Bereich der Gewichtsreduktion schnell sichtbar zu machen. Darüber hinaus könnte man den Check-up mit einem Risiko-Screening für Herzinfarkt und Schlaganfall sowie einem einfachen Ausdauer-Test abrunden. Diese Tests sind gute Instrumente, bei denen der Trainingseinsatz schnell Resultate zeigt und sich motivierend auswirkt.

Bei einem Eingangstest für Kunden mit Rückenbeschwerden ist die Überprüfung des Muskelstatus sinnvoll. Fitnessstudios führen diesen eher selten durch, obwohl er gerade bei Kunden mit Problemen am Bewegungsapparat durchaus Sinn macht. Auch hier gibt es mehrere Konzepte, die untereinander kombiniert werden können: Ein Functional Movement Screen (FMS) und ein Y-Balance-Test haben gerade in den letzten Jahren an Beliebtheit gewonnen und sind nach einer entsprechenden Schulung in der Durchführung kein Hexenwerk.

Auf eine gute digitale Aufbereitung der Daten achten

Ein weiterer sehr wichtiger Punkt ist, dass all die erfassten Daten und Informationen auch sinnvoll digital aufbereitet werden und sie dem Kunden abgestimmt auf die optimale Erreichung seiner Trainingsziele zur Verfügung gestellt werden. Das lässt sich mit einer guten

Betreuungssoftware, die die vordefinierten Standards berücksichtigt und die Umsetzung unterstützt, sicherstellen. Eine zusammenfassende, übergreifende Bewertung und Gewichtung der Testergebnisse ist natürlich mehr als reine Fleißarbeit. Eine entsprechende Software ist dabei ein wichtiger Helfer, die dem Trainer viel bürokratische Arbeit abnimmt. Aufgabe des Trainers ist es dann, sich um die Betreuung des Kunden zu kümmern, ihm die Testergebnisse zu vermitteln und zu erklären, welche Schritte vorrangig unternommen werden können, um die ermittelten Trainingsziele zu erreichen.

Im Zuge der Pandemie hat sich die Digitalisierung im Fitnessbereich extrem verbessert. Spannend ist, ob die durch Corona ausgelöste „vermeintliche“ Digitalisierungswelle in der Fitnessindustrie auch tatsächlich nachhaltig konzeptioniert wurde, um z. B. auch auf ein verändertes Konsumentenverhalten vorbereitet zu sein. Viele Mitglieder, die gekündigt haben, werden erst einmal nicht wiederkommen, da sie sich alternative Trainingsmöglichkeiten gesucht oder Equipment für zu Hause angeschafft haben. Weiterhin ist es schwer zu sagen, wie sich das neue Verbraucherschutzgesetz mit den neuen Kündigungsmöglichkeiten zukünftig auswirkt. Mit Blick auf diese neuen Entwicklungen sind sinnvolle Check-ups und regelmäßige Erfolgskontrollen sicherlich wichtige Grundsteine für eine professionelle Fitnessdienstleistung. Zukünftig könnten Test- und Diagnosetools in Kombination mit digitalen Angeboten ein starkes Element zur Kundenbindung sein. Zusätzliche Expertise im Bereich Testing und Diagnose macht ein Studio für Kunden attraktiver.

Umsetzung: Mitglieder-App als zentrales Bindeglied

Bei der Umsetzung der Mitgliederbetreuung spielt Software gerade seit Corona eine immer größere Rolle – allerdings meine ich damit nicht eine Software nur zur Trainingsplanung, sondern vielmehr eine zentrale App für Mitglieder, die eine optimale Mitgliederkommunikation ermöglicht. Eine solche App muss das digitale Bindeglied sein, um Mitglieder schnell und einfach mit Informationen zu versorgen und das Training einfach und teilautomatisiert zu steu-



Der Functional Movement Screen (FMS) hat in den letzten Jahren an Beliebtheit gewonnen und ist nach einer entsprechenden Schulung leicht durchzuführen



Bei einem Eingangstest für Kunden mit Rückenbeschwerden ist die Überprüfung des Muskelstatus sinnvoll

ern. Die Mitglieder sollten über ein Portal und/oder eine zentrale App sämtliche Ergebnisse von Check-ups, ihre Leistungsdaten und auch ihre Fortschritte einsehen können. Im Optimalfall synchronisiert die App Daten von Fitness-trackern und Smartphone-Systemen wie Google Fit und Apple HealthKit. Ergänzend sollte über die App die Möglichkeit bestehen, Gewicht, Wiederholungszahl, Ruhe- und Belastungspuls sowie weitere Parameter zu dokumentieren.

Eine App ersetzt nicht den Trainer. Wenn der Proband aber erstmal eine Übungseinweisung erhalten hat, kann er sehr gut allein trainieren. Das Mitglied protokolliert sein Training eigenständig und der Trainer hat die Trainingsfortschritte auch dann im Blick, wenn er gar nicht anwesend ist. Chat-Funktionen ermöglichen einen schnellen Informationsaustausch, wenn es doch einmal Fragen zu klären gibt, und auch Lob und weitere Motivation nach dem Training finden so ihren Adressaten. Wer professionell betreut, wird auch stets einschätzen müssen, welches Maß an 1:1-Betreuung der Kunde individuell braucht. Das Training mit einer App entlastet bei reduzierten persönlich geleiteten Trainingseinheiten das Personal.

Betreuung soll trotz Digitalisierung persönlich bleiben

Damit verändern sich die Prioritäten im Aufgabenfeld der Betreuung. Trai-

ningsplanung und -steuerung sollten weiter persönlich bleiben, denn die individuelle Betreuung ist der größte Vorteil gegenüber Konkurrenten und besonders gegenüber Discountern. Sollen aber mehr Kunden betreut werden, dann sollten alle Vorgänge auf dem Prüfstand stehen, die beide Seiten unnötig Zeit kosten und die mit der persönlichen Betreuung eigentlich wenig zu tun haben. Gemeint sind z. B. Prozesse wie Terminabsprachen und Kursanmeldungen. Auch wenn es bei manchen Mitgliedern Berührungsängste geben mag, so ist eine digitale Terminbuchung gerade deshalb auch für die Kundenseite angenehm, weil ein Online-Buchungssystem sofort eine Übersicht über verfügbare Termine gibt. So findet sich ein passender Termin einfach schneller als durch einen für beide Seiten anstrengenden Dialog mit einer Folge von Terminvorschlägen und Ablehnungen. Die Anzahl der bürokratischen Vorgänge nimmt zu und ein Trainer soll nicht zum Gefangenen eines gestiegenen Verwaltungsaufwands werden.

Fazit

Testing und Diagnose sind wichtige Bausteine in der Betreuung und sollten zentraler Bestandteil eines Betreuungskonzepts sein. Eine gewisse Flexibilität im Testangebot zeichnet einen seriösen Dienstleister aus. Aussagekräftige Testergebnisse bilden die

Grundlage für eine fachlich korrekte Trainingsplanung und sind nebenbei ideale Motivationshilfen. Es sollte nicht nur einen Eingangstest geben, sondern auch regelmäßige Re-Checks. Dass Testergebnisse stets aktuell in die Trainingsplanung und das Trainingskonzept einfließen, ist ein Gütesiegel für fachlich korrektes Arbeiten – schließlich erfährt der Kunde die Verbesserung seiner Leistungsfähigkeit schon beim eigentlichen Training. Selbst der Basis-Check, der standardmäßig bei jedem Mitglied kostenlos durchgeführt wird, sollte mit seinen Ergebnissen Eingang in die Trainingsplanung finden. Im Jahr 2022 sollten die digitalen Möglichkeiten genutzt werden, um den Mitgliedern ihren Leistungsstand und auch ihre Fortschritte kommunizieren zu können.

Tino Heidötting



Tino Heidötting ist Gründer und Inhaber der Firma medo.check, die Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleistungen anbietet. Darüber hinaus ist der Gesundheitsexperte und Osteopath Inhaber der Firma Lebensspielraum GmbH, einem Dienstleister für betriebliche Gesundheitsförderung. www.medocheck.com

Foto: medo.check