



Im Sports Up geht's up

Bernd Kliebisch wirbt neue Kunden mit Erfolgs- und "Geld-zurück-Garantie"

Bernd Kliebisch, Inhaber des XXL Sports Up in Schwelm, hat ein Programm entwickelt, bei dem seine Mitglieder ihre Trainingsziele im wahrsten Sinne des Wortes garantiert erreichen (müssen). Ansonsten bekommen sie ihren Beitrag zurück.

Klingt sehr gewagt, ist es aber nicht, so das Fazit sechs Monate nach dem Start des "Sports Up prevent"-Programms. Seit März 2005 setzt Kliebisch, Inhaber eines multifunktionalen Sport- und Gesundheitszentrums in Schwelm bei Wuppertal, sein selbst entwickeltes Konzept im Fitnessbereich um und hat damit über 130 neue Kunden gewonnen. Und von denen hat bisher niemand seinen Beitrag zurück gefordert. Besser noch: die "ewigen Preisdiskussionen" (Kliebisch) fallen weg. Alle Teilnehmer akzeptieren problemlos einen Aufschlag von 40% auf eine reguläre Mitgliedschaft (Durchschnittsbeitrag: 50,- Euro) und haben sich anschließend fast zu 100% für eine dauerhafte, günstigere Bindung entschieden.

Und so funktioniert's: Das Wichtigste am Konzept ist eine "Erstmitgliedschaft" und ein Trainingsprogramm,

das auf drei Monate ausgelegt ist. "Drei Monate sind für viele Interessierte überschaubar und nehmen die Hemmschwelle, sich langfristig binden zu müssen", so die Erfahrungswerte von Kliebisch, der schon seit 1984 in der Fitnessbranche arbeitet. Vor Beginn des Trainings werden die Ziele im Bereich Gewichtsreduktion oder Ausdauerverbesserung festgelegt und die Ausgangswerte festgehalten. Die Messung der Ausdauer erfolgt anhand eines PWC-Tests. Bedingung: Abnehmwillige Kunden müssen mindestens sechs Kilogramm Übergewicht mitbringen. Anschließend legt ein Trainer mit seinem Schützling die Marschroute in punkto Training und Ernährung fest. Ist der Kunde einverstanden, unterschreibt er eine so genannte Garantieklausel, mit der er sich verpflichtet, alle Vorgaben einzuhalten. Der Eingangstest wird im Übrigen mit 69,- Euro berechnet.

In der Praxis sieht das dann so aus, dass die jeweiligen Trainingseinheiten vom Trainer abgezeichnet werden müssen. "Das fördert die Kommunikation zwischen den Trainern und den Kunden erheblich", hat Natascha Krug (26), Bereichsleiterin für die Trainingsfläche im XXL, festgestellt. In regelmäßigen Abständen werden die Trainingsergebnisse überprüft und mit den Sollwerten verglichen. Um das leichter zu veranschaulichen, werden alle Trainingsfortschritte in einem Koordinatensystem eingefügt. "Diese Grafik zeigt auf den ersten Blick, ob sich die Werte im grünen Bereich befinden", erläutert



Urlaubsgefühle in der Wellness-Oase.



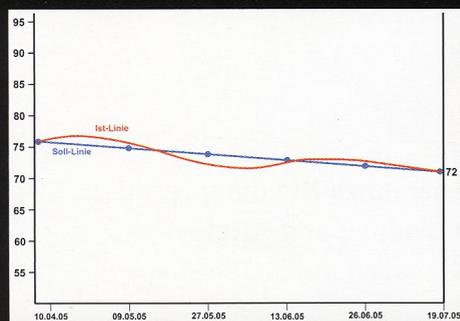
Der Bistro-Bereich wirkt freundlich und modern.



Alles vorhanden für Kraft- und Ausdauertraining.



Hier werden Sie geholfen.



Die Software unterstützt das Konzept.

Rüdiger Thiel (60), Programmierer in der Medizinbranche, der das Software-System für das XXL entwickelt hat. Und: Durch die Dokumentation der Trainingsdaten seien die Kunden sehr viel motivierter bei der Sache", berichtet Krug aus der Praxis.

Für Bernd Kliebisch bietet die Software viele weitere Vorteile. Zum Beispiel die "Gute-Nacht-Taste". Alle Daten der Prevent-Teilnehmer sind gespeichert. Mit einem Click werden alle "Abweichler" ausgespuckt. So sieht der Clubinhaber sofort, wo es brennt und kann sich mit dem verantwortlichen Trainer besprechen. Dieses System setzt natürlich voraus, dass alle Trainer über eine solide Ausbildung im Bereich Training und Ernährung verfügen und dass im Club einheitliche Prinzipien in diesen Bereichen vertreten werden.

"Das klingt ja gut und schön", werden jetzt viele Clubinhaber aufstöhnen, "aber wie soll denn das Ernährungsverhalten überprüft werden?" Für Bernd Kliebisch stellt diese Frage kein Problem dar: "Nach jeder zehnten Trainingseinheit setzt sich ein Trainer mit dem Kunden zusammen und beurteilt die Fortschritte. Sollte der Kunde trotz Einhaltung des Trainingsplans keine Gewichte reduzieren, hält er sich zwangsläufig nicht an die Ernährungsvorgaben." Beim ersten "Verstoß" erhielten die Kunden eine weitergehende Ernährungsberatung und einen deutlich intensivierten Trainingsplan. Würde der nächste Istwert erneut vom Sollwert abweichen, würde der Kunde ein Ernährungstagebuch führen und je einen zusätzlichen Trainingstag pro Woche durchführen, bis das Ergebnis stimmt.

Wenn die Teilnehmer nach drei Monaten in ein reguläres Abo wechseln, bleiben sie formal im neuen "Sports Up Prevent-Coaching" zur Zielführung und hoch motiviert. Die "Geld-zurück-Garantie" sei dann nicht mehr nötig zur Motivation, da die Kunden gesehen haben, dass das Angebot des Sports Up funktioniert. Ein weiterer positiver Nebeneffekt ist natürlich auch die hohe Weiterempfehlungsquote.

Die Idee zu seinem Konzept reifte bei Bernd Kliebisch durch verschiedene Impulse. Zum einen ist er außerdem In-

haber eines Zentrums für ambulante Rehabilitation, Prävention und Sportphysiologie. "Stellen sie sich mal vor, wir bekommen einen Reha-Patienten, der eine einfache Bänder-Operation hinter sich hat, und der läuft nach unseren Anwendungen immer noch an den Krücken", zieht Kliebisch einen Vergleich. Natürlich, so schränkt Kliebisch ein, könne man die Kunden des Reha-Zentrums nicht mit denen vom Fitnessclub vergleichen und eine 1:1-Betreuung wäre ja auch gar nicht zu bezahlen, doch ein Training mit echter Erfolgsgarantie könne man den Fitnesssportlern schon bieten.

Bernd Kliebisch, der auch als Unternehmensberater und Coach tätig ist, ärgert, dass immer mehr Clubs durch das Aufkommen der Billiganbieter wie Discounter, Vereine und die "Curves-ähnlichen" Konzepte in finanzielle Schwierigkeiten geraten. "40 bis 60% Fluktuationsquote, Schnäppchenangebote, Gratismonate, Reduzierung der Startgebühren, Werbeprämien – das ist eine Katastrophe", so Kliebisch. Doch wie soll sich ein Club aus der Vergleichbarkeit abheben, wenn der Discounter um die Ecke einen Gerätepark mit z.B. modernsten Technogym-Geräten anzubieten hat?, fragt Kliebisch.

Auch Gütesiegel der Branche würden in punkto Qualität nur im Hinblick auf die Hard- und Software, Qualifikation der Mitarbeiter, Geräteausstattung sowie räumliche Voraussetzungen etc Aussagen treffen. "Doch hat uns eine Zertifizierung mehr Mitglieder gebracht? so Kliebisch weiter. Was fehlen würde ist eine Aussage zur Qualität des Produktes Fitness im Hinblick auf die Effektivität von Training und der Wahrscheinlichkeit im Hinblick auf das Erreichen der gewünschten Trainingsziele in den Clubs.

"Seitdem wir unsere 'Geld-zurück-Garantie'-Anzeigen in der örtlichen Presse schalten, hat kein Mitbewerber mehr inseriert", freut sich Kliebisch über die Auswirkungen seines Konzepts. Das "Sports Up Prevent"-Konzept spiegelt außerdem seine Einstellung zur Branche wider: "Wenn wir unseren Job nicht können, will ich auch kein Geld dafür bekommen."

Torsten Rau

BODY MEDIA[®]

Fachmagazin für Fitness und Wellness



Matt Fiddes und Uri Geller
bringen Englands erfolgreichstes
Kurskonzept nach Deutschland