



De groepsfitnessmanager: een must of een last?

Iedereen in de fitnessbranche zal het erover eens zijn dat de verkoop van lidmaatschappen en het behoud van klanten essentiële onderdelen zijn voor het bestaansrecht en succes van een club. Voor het behoud van klanten is het van belang dat de gespiegelde prijs-kwaliteitverhouding waargemaakt wordt. Deze prijs-kwaliteit verhouding is een combinatie van de volgende factoren: service, kwaliteit, hygiëne, begeleiding, innovatie, specialisatie, sfeer en aandacht.

Kun je als top groepsfitnessmanager direct bijdragen aan het bovengenoemde bestaansrecht of succes van een club? Jazeker! Door simpelweg te zorgen voor fantastische groepslessen. Maar hoe zorg je dag in dag uit, 365 dagen per jaar, voor geweldige lessen? En hoe weet je dat de

lessen die je biedt inderdaad een geweldige ervaring zijn? Je huidige clubleden vormen de meest efficiënte bron om nieuwe leden te scoren, maar hoe kun je dit actief bevorderen door middel van groepslessen?

De taken van een groepsfitnessmanager: het stellen van doelen

Laten we allereerst eens kijken naar de doelen van een groepsfitnessmanager. De primaire doelen voor een groepsfitnessmanager zijn het verhogen van het aantal deelnemers aan groepsfitness, het verbeteren van de klanttevredenheid en het verhogen van het klantenbehoud. Dit alles door het verzorgen van fantastische groepslessen. "Toename in groepsfitnessdeelname is een sleutelindicator voor de groei van de club en de winst", aldus John McCarthy van IHRSA. Volgens onderzoek van IHRSA blijven klanten die aan groepslessen deelnemen gemiddeld 4 maanden



langer lid. Onderschat de rol van groepsfitness en haar manager dus niet!

Gezien de belangrijke rol van de groepsfitnessmanager mag het dus opvallend genoemd worden dat er in veel centra (nog) geen groepsfitnessmanager is aangesteld. Vaak wordt er wel een persoon benoemd als coördinator om de vervanging en uitval van lessen op te vangen, maar daar blijft het dan ook meestal bij. Het optimaliseren van het rendement van de groepslessen is niet iets waar de coördinator zich mee bezig houdt. Dit kan resulteren in klagende klanten en een gedesillusioneerde coördinator. De groepsfitness wordt nu namelijk niet aangestuurd op basis van een managementsysteem (inclusief targets, rapportage, begroting en tools) en dat is zonde. Een negatief gevolg hiervan is dat groepsfitness niet optimaal bijdraagt aan het totale resultaat van de club.

Gezien de belangrijke rol van de groepsfitnessmanager mag het dus opvallend genoemd worden dat er in veel centra (nog) geen groepsfitnessmanager is aangesteld. Vaak wordt er wel een persoon benoemd als coördinator om de vervanging en uitval van lessen op te vangen, maar daar blijft het dan ook meestal bij.

Ontwikkelen van een scorekaart

Maar wat zijn, behalve verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de groepslessen, nog meer key performance indicators? Wat zijn de belangrijkste taken van een groepsfitnessmanager? Ten eerste moet u nooit aan iets beginnen zonder een bepaald doel te hebben gesteld. De doelen voor groepsfitness zijn altijd gebaseerd op het te behalen aantal deelnemers per groepsles. Deze aantallen worden genoteerd op een zogenaamde scorekaart. Vervolgens wordt deze scorekaart gebruikt om aan het managementteam te rapporteren, zodat er tijdig bijgestuurd

kan worden, maar ook om gerichte feedback aan het team te kunnen geven. Laat zien waar je naartoe wilt met de groepsfitness, motiveer de instructeurs en zet alle neuzen in dezelfde richting. Alleen op basis van de aantallen is het mogelijk om objectief performancemanagement toe te passen. Ook hierbij geldt: "Als je het niet kunt meten, kun je het ook niet managen!"

Maximaliseren van het lesrooster

Verder is het maximaliseren van het lesrooster één van de kerntaken van een groepsfitnessmanager. Dit houdt in dat iedere les het maximum aantal deelnemers telt, dat er zoveel mogelijk leden van de club aan groepsfitness doen en dit alles tegen zo laag mogelijke kosten. Maar hoe bereik als groepsfitnessmanager deze doelen door het ultieme lesrooster te programmeren? Na inzicht in de scores aan

de hand van de scorekaart, kun je werken aan de beste indeling van programma's, de beste instructieopstelling, aanbod van selectieve "service" lessen en de verhouding tussen core-, special- en serviceprogramma's.

Werving van topinstructeurs

Een andere belangrijke kerntaak van de groepsfitnessmanager is werving. Rekruteer wereldklasse instructeurs en behoud ze! Een goede groepsfitnessmanager is continu aan het scouten naar potentieel talent. Bedenk goed: als één topinstructeur 100 leden naar de club kan

brengen, stel dan eens voor wat een team van topinstructeurs voor uw centrum kan betekenen! Het is dan ook van belang dat een groepsfitnessmanager een echte teamplayer is en geen egoïstische topinstructeur.

Organisatie van training voor instructeurs

Daarnaast is een groepsfitnessmanager ook verantwoordelijk voor het organiseren van effectieve, doelgerichte en inspirerende instructeurstrainingen. De insteek hiervan is het verkrijgen van loyaliteit van de instructeurs, het creëren van 'member magnets', het bevorderen van voortdurende verbetering, de interesse wekken van talentvolle topinstructeurs door de reputatie van carrière ontwikkeling en last but not least het creëren van een TEAM!

Succesvolle groepsfitnessmanagers

De doelen en kerntaken van een groepsfitnessmanager zijn zojuist aan bod gekomen, maar wat zijn nu de eigenschappen van een dergelijk persoon? Wat maakt iemand tot een succesvolle groepsfitnessmanager? Allereerst zijn groepsfitnessmanagers gepassioneerd en ze streven naar succes. Verder beschikt een topgroepsfitnessmanager ook over een persoonlijke professionele visie en stelt hij of zij doelen voor zichzelf alsook voor het team. Er is dus veel te behalen op het gebied van groepsfitnessmanagement voor veel clubs.

Tekst: Mirte de Jager
Is werkzaam als Manager bij SL!M, het Sport & Lifestyle Institute for Managementtraining. SL!M is onderdeel van de HDD Groep.
Reageren? mirte@hddgroep.nl