

# Übereinstimmung ist des Fortschritts Tod

**Wer Entwicklung möchte, muss bereit sein, sich auf Streit einzulassen. Das ist der Grund, warum ich auf meinen Trainerschulungen durchaus auch mal Streit suche. Und den kann ich auch schnell kriegen, wenn ich zum Beispiel sage:**

*„Das Erklären der Trainingsgeräte und -übungen ist nicht Aufgabe des Trainers. Die Übungen können sich die Mitglieder, wenn nötig, auch gegenseitig selbst erklären.“*

Diese Aussage empfinden Trainer oft zuerst einmal als Provokation – und als Provokation ist sie auch gedacht. Die „Provokation“ ist, ebenso wie das „Spiegeln“, eine spezielle Methode, die zum Beispiel in der Psychologie, aber auch in der Ausbildung angewendet wird, um die Aufmerksamkeit auf überkommene, allgemein akzeptierte Wahrheiten zu lenken, die auf ihren tatsächlichen Wahrheitsgehalt hin jedoch dringend einmal hinterfragt werden sollten. Durch „Spiegeln“ und „Provokation“ legt man den Finger in die Wunde – und das ist mitunter schmerzhaft.

Alte Wahrheiten auf ihren tatsächlichen Wahrheitsgehalt hin zu hinterfragen, ist im Zeitalter der Digitalisierung und im Wettbewerb zu den Diskountern

dringend geboten, weil man sich alte Fehler im Wettbewerb mit den Herausforderungen unserer Zeit einfach nicht mehr leisten kann.

Mehr denn je liegt der Erfolg des Unternehmens in den Händen des Trainers. Er ist nicht nur verantwortlich für den Trainingserfolg seiner Kunden, sondern auch für den Zulauf und den Dropout an Mitgliedern und damit auch für den Umsatz, sowohl den „Umsatz pro Kunde“ als auch den „Umsatz pro Mitarbeiter“.

## **Alles hängt vom Trainer ab**

Gemessen an dieser Verantwortung würde ich, wäre ich Fitnessclubbetreiber, nicht wollen, dass sich meine wichtigsten Mitarbeiter mit der Einweisung der Neumitglieder aufhalten. Und wenn doch, dann sollte das so effizient wie möglich geschehen.

Werfen wir ein paar Schlaglichter auf die dringlichsten Engpässe im direkten Einflussbereich des Trainers:

## **Mangelnder Zulauf**

Ich spreche bewusst nicht von „Problemen der Mitgliedergewinnung“, denn dass die Notwendigkeit einer hochprofessionellen, kostenaufwändigen Mitgliedergewinnung überhaupt besteht, ist das Problem.

Stellen Sie sich vor, eine Klinik wollte den mangelnden Zulauf an Patienten durch „aktive Patientengewinnung“ kompensieren, statt sich zu fragen, warum der Zulauf nicht stimmt. Die Klinik stellt also die verantwortlichen Fehler nicht ab und potenziert durch die aktive „Patientengewinnung“ noch deren verheerende Wirkung.

Macht einen solchen Fehler eine Klinik, empfindet man das als geradezu makaber. Die Patienten sterben wie die Fliegen, während die Klinik versucht, immer neue zu bekommen.

Wenn den grossen Zulauf trotz unseres aufwändigen Marketings inzwischen die Diskounter haben, dann machen wir einen Fehler, wenn wir uns weiterhin vorrangig um unser Marketing kümmern. Wir haben dann nicht nur ein Problem mit der Effizienz unserer Arbeit, sondern bereits mit deren Effektivität. Das heisst, wir machen nicht die richtigen Dinge, aber falsch, sondern wir beschäftigen uns vorrangig mit den falschen Dingen.

Für den Unternehmer heisst, sich mit den richtigen Dingen zu beschäftigen, dafür zu sorgen, dass ihre hochqualifizierten Trainer die richtigen Dinge und die richtigen Dinge richtig tun.

Wäre ich mit der Leitung einer Klinik betraut, würde ich nicht Ärzte, die am offenen Herzen operieren sollten, mit der Blutabnahme betrauen, und ich würde als Inhaber einer Autowerkstatt nicht zuschauen, wenn meine qualifiziertesten



**Andreas Bredenkamp**

Jahrgang 1959

Studierte Germanistik und Sport  
Deutscher Meister im Bodybuilding  
Autor des Buches "Erfolgreich trainieren"  
und des "Fitnessführerscheins"

Leute den ganzen Tag nur Reifen wechseln. Das sind Fehler, die ich auch durch noch mehr Kunden dauerhaft nicht kompensieren kann.

Früher zeichnete sich dieser Fehler bereits dadurch ab, dass mangelnde Rendite durch immer höheren Umsatz kompensiert wurde. Mitunter auch ganz erfolgreich. Allerdings wurde das Rad, das man drehte, auch damals schon immer grösser, das Ergebnis im Verhältnis zum Aufwand aber schlechter.

Heute, im Wettbewerb mit dem Internet und den Diskountern, lässt sich nun auch an dem Umsatz-Rad nicht mehr drehen, denn am eigentlichen Problem hat sich in all den Jahren nichts geändert.

### Dropout

Dass wir kein „Mitgliedergewinnungsproblem“ haben, zeigt am deutlichsten der Dropout. Dropout ist nicht gleich Fluktuation. Dropout bezeichnet speziell den Mitgliederverlust während der Erstlaufzeit. Während der Erstlaufzeit sind die Mitglieder immer noch Tester. Verlängern sie nicht, ist der Fitnessclub bei diesem Test durchgefallen.

Viele Fitnessclubbetreiber belegen, dass dem zu hohen Dropout auch mit kostenaufwändiger, individueller Einzelbetreuung nicht beizukommen ist. In einem solchen Fall sollte man auch hier schauen, ob die Mitgliederbetreuung nicht effizient abläuft oder ob sie zur Senkung des Dropouts vielleicht gar nicht effektiv ist. Denn ist die Mitgliederbetreuung nicht effektiv, macht es keinen Sinn, sie immer effizienter gestalten zu wollen.

Das heisst, man kümmert sich auch hier um die falschen Dinge. Zur Beurteilung von Effektivität und Effizienz der Mitgliederbetreuung kann auch wieder ein Blick über den Teller rand dienen:

Nehmen Sie aus einem OP-Saal den Chirurgen heraus, was machen dann die Krankenschwestern?

**Fazit:** Egal, wie hochqualifiziert die Krankenschwestern den Patienten betreuen, fehlt der Chirurg, hat der Patient ein Problem. Und dieses Problem ist auch nicht zu lösen, indem man mit der Betreuung des Patienten noch mehr hochqualifizierte Krankenschwestern betraut. Die Krankenschwestern sind bei der OP die Ärzteassistenten. Fehlt der Arzt, gibt's nichts zu assistieren.

**Mit anderen Worten: Trainingsbetreuung ist nicht effektiv, solange es im Fitnessclub keine höchsteffiziente Trainingssteuerung gibt.**

Kommen wir an dieser Stelle also auf meine einführende, provokante Behauptung zurück, das Erklären der Übungen sei nicht Aufgabe des Trainers, die Übungen könnten sich die Mitglieder auch gegenseitig selbst erklären, und fragen uns, welchen Beitrag das Erklären der Übungen für die Lösung der dringlichsten Engpässe des Fitnessclubs leistet? Wenn wir uns im Hinblick auf den mangelnden Zulauf, dem zu hohen Dropout und einer zu geringen Rendite mit den richtigen Dingen beschäftigen wollen, und damit die richtigen Dinge richtig zu tun, erscheint dabei die Einweisung der Mitglieder in die Übungen als nicht sonderlich wichtig.