

Qualität im **trialen System**

Das Wechselspiel zwischen Kunde, Trainer und Ausbildungsinstitution

In vielen Fitnesscentern wird neuen Mitgliedern eine hervorragende Betreuung durch qualifizierte Trainer versprochen. Hat ein neues Mitglied jedoch erst einmal einen Vertrag unterschrieben, sieht es sehr oft schon nach wenigen Wochen ganz anders aus.

Die Kluft zwischen vollmundigen Qualitätsversprechen und der Realität im Studio ist oftmals riesig. Obwohl im Werbeprospekt und im Verkaufsgespräch angekündigt, haben viele Trainer plötzlich keine Zeit mehr für die Kunden. Schliesslich sind sie damit beschäftigt, anderen Interessenten einen Mitgliedsvertrag zu verkaufen. Oder die versprochene Betreuung beschränkt sich auf ein kurzes "Hallo, du kommst doch zu recht, ja?". Eine regelmässige Betreuung, wie sie für ein gesundheitsorientiertes Training notwendig wäre, wird längst nicht in allen Studios geboten. Und auch wenn ein gesundheitsorientiertes Training si-

cherlich sehr betreuungsintensiv ist – es lohnt sich. Schliesslich liegt gerade im gesundheitsorientierten Training ein bedeutender Teil der Fitnesszukunft.

Folgen und Risiken

Von dem Missstand einer unzureichenden Betreuung haben in den letzten Jahren die Discounter in der Fitnessbranche stark profitiert. Bei einem Discounter gibt es gar keinen Trainer oder wenn, dann nur als Alibi. Da den Mitgliedern jedoch auch keine Betreuung versprochen wird, erscheint dieses Angebot, zumindest auf den ersten Blick, fairer. Zudem sind – wie beim Discounter üblich – auch die Monatsbeiträge



deutlich niedriger als in einem „gewöhnlichen“ Fitnessstudio. Warum sollte also in qualitative Trainingsbetreuung investiert werden? Grossen Wert legen die Kunden anscheinend nicht auf gute Betreuung – wichtiger scheint ein günstiger Abopreis zu sein. Aber: Fehlende Betreuung birgt erhebliche Risiken für die Gesundheit. Falsches und unausgewogenes Training kann genau das Gegenteil von dem bewirken, was erreicht werden soll: Statt gesund und fit zu werden, kann die Gesundheit auf Dauer schweren Schaden nehmen. Für den Verbraucher bedeutet das ein Dilemma: Auf der einen Seite ist eine qualifizierte Betreuung notwendig, auf der anderen Seite bleibt sie viel zu oft nur ein teures Versprechen. Fühlen sich die Kunden im Center aber gut betreut und angeleitet,



sind nicht wenige bereit, dafür auch mehr zu bezahlen. Dafür sind qualifizierte Trainer notwendig. Diese erkennt man daran, dass sie sich bei professionellen Ausbildungsinstitutionen stets weiterbilden und sich bezüglich der Entwicklungen des Marktes auf dem Laufenden halten. Wer heute im Fitnessmarkt mitmischen will, muss Qualität auf hohem Niveau bieten – Qualität ist der Schlüssel zum Erfolg.

Was bedeutet Qualität?

Der Begriff „Qualität“ ist abgeleitet vom lateinischen Wort „qualis“ und bedeutet „Beschaffenheit“. Demnach beinhaltet Qualität zunächst neutral die Beschaffenheit, die Güte oder den Wert eines Produktes oder einer Dienstleistung. Ob eine Qualität als gut oder schlecht bewertet wird, ist von dem Erfüllungsgrad der erwarteten oder festgelegten Kriterien abhängig. Massstab ist der Kunde. Er entscheidet, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung die gewünschte Qualität hat oder nicht. Wer also „Qualität“ herstellen möchte, muss den Wünschen der Kunden Rechnung tragen und diese regelmässig überprüfen. Die Beurteilung der Qualität durch den Kunden sowie verschiedene notwendige Aufwendungen für die Qualitätssicherung haben sich zu Wettbewerbsfaktoren entwickelt, welche für den Unternehmenserfolg von zentraler Bedeutung sind.

Qualitätsanforderungen

Auch hier gilt einmal mehr: Wer an vorderster Front mitmischen will, muss bestimmte

Standards einhalten. Mit eduQua wurde daher das erste Schweizer Label geschaffen, das auf Anbieter von Weiterbildungen zugeschnitten ist. eduQua gibt zertifizierten Institutionen Marktvorteile, da sich das Image gegenüber Kundinnen und Kunden verbessert und sich die Durchführung der Zertifizierung positiv auf das Qualitätsmanagement auswirkt. Zusammengefasst bedeutet dies: Das eduQua-Zertifikat

- zeichnet eine gute Weiterbildungsinstitution aus,
- trägt dazu bei, die Qualität der Weiterbildungsinstitutionen zu sichern und zu entwickeln, und
- schafft mehr Transparenz für Konsumentinnen und Konsumenten.

Die Einhaltung der vorgegebenen Standards schafft letztlich Verbindlichkeit und führt zu mehr Professionalität. Im Rahmen der Qualitätssicherung startet der ganze Prozess bei der Planung. Die Vorbereitung beginnt mit dem Festlegen der Lern- oder Ausbildungsziele. Bei dieser Festlegung der Ausbildungsziele sind bestimmte Zielgrößen zu unterscheiden und zu definieren – die wiederum zu Genauigkeit zwingen. Allgemein formuliert bedeutet das:

- Welche Inhalte werden angeboten?
- Unter welchen Bedingungen findet das Angebot statt?
- Welcher Beurteilungsmassstab wird angelegt?
- Welche Handlungskompetenzen liegen vor?

Letztlich geht es um die Frage: Was sollen die Kunden am Ende einer Ausbildung neu oder besser wissen bzw. können?

FAZIT In der Fitnessbranche führt nur totales Engagement zum Erfolg. Der erste Eindruck ist entscheidend – man bekommt keine zweite Chance, um einen ersten Eindruck zu hinterlassen. Die Qualität im trialen System (Kunde – Trainer – Ausbildungsinstitution) ist daher ein stetes Wechselspiel von Weiterbildung und Service. Das Einhalten von vorgegebenen Standards führt zu mehr Transparenz und damit zu höherer Kundenzufriedenheit. Claudia Romano



Claudia Romano ist als Eidg. Dipl. Turn- und Sportlehrerin Ausbildungsleiterin Groupfitness bei S.A.F.S. und hat dort die Bereichsleitung Dance Academy sowie die Leitung der Qualitätssicherung inne. Zusätzlich hat die internationale Presenterin einen Lehrauftrag am Institut für Sport und Sportwissenschaften der Uni Basel und gilt als Experte für Gymnastik & Tanz. Infos: www.claudiaromano.com

Nachgefragt bei Ruth Jermann, stv. Direktorin des Schweizerischen Verbandes für Weiterbildung SVEB

body LIFE: Frau Jermann, das eduQua-Label ist auf Anbieter von Weiterbildung zugeschnitten. Ganz kurz: Was und wer steckt hinter dem Label bzw. dieser Zertifizierung?



Ruth Jermann: Wir haben eine Begleitgruppe. Diese besteht aus dem Staatssekretariat für Wirtschaft (seco), der Schweizerischen Konferenz der Kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK), dem Verband der Schweizerischen Arbeitsämter (VSAA) und dem Schweizerischen Verband für Weiterbildung (SVEB). Zudem arbeiten wir sehr eng mit den sieben Zertifizierungsstellen zusammen.

body LIFE: Inwieweit ist die Fitness- und Gesundheitsbranche bislang in das Zertifizierungssystem integriert und wie schätzen Sie die Qualität innerhalb der Branche ein?

Ruth Jermann: Die rund 920 zertifizierten Institutionen sind auf unserer Homepage zu finden. Die Einschätzung der Qualität ist schwierig für die Geschäftsstelle, da wir nur indirekt in den operativen bzw. ausführenden Teil der Zertifizierung involviert sind. Diese wird durch die Zertifizierungsstelle vorgenommen, die dann auch vor Ort ist. Eine eduQua-Zertifizierung sagt allerdings aus, dass sich die Institution mit Qualitätssicherung auseinandersetzt, die Kursleitenden sich konstant weiterbilden müssen und die Kunden „König“ sind, das heisst kunden- oder teilnehmerorientiert gearbeitet wird.

body LIFE: Wie können die Schweizer Fitnessstudiotreiber oder auch Trainer von der Zertifizierung der Weiterbildungsinstitutionen profitieren? Welche Vorteile bringt sie?

Ruth Jermann: Durch die eduQua-Zertifizierung bekommt die Institution einen fundierten Bericht in Sachen Qualitätssicherung. eduQua regt an, die Abläufe innerhalb der Institution zu überdenken, und gibt neue Denkanstösse. Da eduQua ein methodisch-didaktisches Label ist, werden die Kursleitenden, das heisst ihre Aus- und Weiterbildung, ebenfalls „unter die Lupe“ genommen.

body LIFE: Bedeutet es letztlich, dass Anbieter, die keine Zertifizierung nachweisen können, schlechte Qualität liefern?

Ruth Jermann: Nein, das kann man so sicher nicht sagen. Wichtig ist auf jeden Fall, dass der gesunde Menschenverstand mitredet und zusätzlich die Konsument(inn)en-Checkliste auf www.eduqua.ch einbezogen wird.

body LIFE: Vielleicht noch ein Blick in die Zukunft: Wie wird sich Ihrer Meinung nach das Thema Qualität weiterentwickeln? Wo sehen Sie noch Handlungsbedarf und Potenzial?

Ruth Jermann: Da die Weiterbildungsszene sehr breit gefächert ist und die Institutionen unterschiedlich gross sind, bemühen wir uns, hier eine passende Lösung für alle zu finden. Ebenfalls soll das Handbuch kundenfreundlicher gestaltet werden. Ziel ist, dass eduQua noch lange einen Nutzen für Institutionen und Konsument(inn)en bringen kann.

body LIFE: Herzlichen Dank für das Gespräch.