



## FITNESS EXCELLENCE®

**Flere fitnesskunder**

**Flere tilfredse fitnesskunder**

**Mere vedholdende fitnesskunder**

via kvalitet i organisation, motion og kommunikation resulterende i motivation.

Et kvalitetssikringskoncept udviklet af Marina Aagaard, Master of Fitness and Exercise. Konceptet udsprang af et forskningsprojekt, der blev indledt i 2007, udviklet igennem to år og lanceret i 2009 (masterafhandling).

Projektets undersøgelse af kvalitet, service og fitnesscentre samt kvalitet i dansk fitness generelt, har dannet baggrund for et kvalitetssikringskoncept med fokus på fitnesscenter træning og service.



**FITNESS EXCELLENCE®** introduceres på ½-, 1- og 2-dages kurser der opdaterer og opgraderer personale og produkter med viden og inspiration om kvalitet, træning og service. Se [info](#) her.

### Baggrund

Mange af landets fitnesscentre drives af ildsjæle uden formel uddannelse indenfor ledelse eller service. Samtidig udgøres en stor del af staben af timelønnede ligesom der er stor udskiftning af personalet, der ofte er unge studerende. Branchen selv såvel som eksterne observatører mener, at der er mangel på veluddannet instruktørpersonale.

På baggrund af 1) generel personalemangel, 2) mangel på uddannet personale og et 3) stort frafald – ca. 50-75 % i løbet af de første måneder – er der behov for fitness kvalitetssikring.

Selv i fitnesscentre der allerede har fokus på kvalitet ses store eller små mangler indenfor træning og service, som forringer kundens oplevelse: Så også fitnesscentre med god kvalitet kan med fordel opgradere til 'excellent' kvalitet.

### Formål og mål

Formålet med FITNESS EXCELLENCE® konceptet og -kurserne er at føre fitnessstræning ikke bare et, men flere skridt videre, fitness version 2.0 (10.0?), med principper fra system-, kommunikations- og motivationsteori. Målet er et mere helstøbt holistisk træningskoncept, en fusion mellem fitness og wellness, sundhed, som forbedrer fitnesscentrenes primærydelse, træning individuelt og på hold, og *sikrer større kundetilgang og -vedholdenhed*.

Kvaliteten af selve træningen kan være svær at vurdere og overskue for ledelse og afdelingsledere, derfor giver FITNESS EXCELLENCE® konceptet konkrete målområder og beskrivelser, som kan lette evalueringsprocessen indenfor holdtræning, inklusive spinning, styrketræning og personlig træning.

### Adfærd og vedholdenhed

Kvalitetssikring i virksomheder foregår ofte efter Business Excellence modellen, udformet ud fra europæiske erfaringer med kvalitetssikring og ISO 9000.

Den går ud fra, at virksomhedens resultater stammer fra medarbejdernes adfærd og at der skal være sammenhæng mellem virksomhedens handlingsforløb, ellers bliver resultaterne tilfældige.

FITNESS EXCELLENCE® er inspireret af Business Excellence-modellen, da hovedtankerne om gennemslagskraften af medarbejdernes adfærd og (oplevelsen af) sammenhæng er af afgørende betydning i fitnesscentre og wellnesscentre.

Et stabilt og dygtigt, opdateret, personale er forudsætningen for en stabil, vedholdende medlemsskare.

Marina Aagaard, Master i Fitness og Træning, ekstern lektor AAU, tidl. AER gymnastik landstræner, er international foredragsholder, forfatter og coach indenfor fitness og wellness.  
Hun giver ekspertråd om funktionel fitness baseret på evidens og 25 års arbejde med såvel motionister som topatleter. Se mere: <http://www.marinaaagaard.dk>.

| | aagaard | gåsebakken 48 | ugelbølle | dk-8410 rønde | tel 86 37 01 67 | tel 40 38 68 77 | mail@marinaaagaard.dk |  |