

Kreisförmige Trainingsinseln auf der Fläche erhöhen den Kontakt unter den Mitgliedern

body LIFE-Club  
des Monats:  
**well.come,  
Wittlich**



## Auf dem Weg zur **Zertifizierung**

Unser aktuelles Top-Thema „Kosten und Nutzen von Qualitätsmanagement“ (siehe S. 26) theoretisch zu beleuchten ist das eine – doch wie sieht das ganze in der Praxis aus? Wir haben uns auf die Suche nach einem Club gemacht, in dem Qualitätsmanagement konsequent umgesetzt wird.



Herr des Hauses:  
Clubinhaber  
Uwe Schüller

**E**rfolg entsteht im Kopf! Was sich zunächst nach einer abgedroschenen Motivationsfloskel anhört, beschreibt in diesem Fall den konsequenten – wenn auch nicht immer ganz einfachen – Weg zu einem eigenen Qualitätsmanagementsystem. Vor mehr als drei Jahren war Qualitätsmanagement im Wittlicher Fitnessclub well.come noch eine Vision; heute steht der Club kurz vor der vollumfänglichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. Und dazwischen liegen jede Menge praxisorientierte Umsetzungsprozesse.

### Professionalisierung und ihre Folgen

Seit der Gründung 2002 hat sich die Wittlicher Anlage zu einem erfolgreichen Mittelstandsunternehmen entwickelt. Die Folge: Immer mehr festangestellte Mitarbeiter (inzwischen zwölf) und eine permanent steigende Mitgliederzahl erforderten neue Wege im Bereich Qualitätssicherung. Denn Kundennähe und Dienstleis-

tung sollten nach wie vor oberste Priorität behalten.

Die Lösung lag auf der Hand: Qualität in Form von standardisierten Arbeitsprozessen. In der Praxis bedeutete dies, die im Kopf bereits existenten Arbeitsabläufe des Clubs schriftlich zu fixieren und klar vorgegebene Prozesse auszuarbeiten; kurz: die Implementierung eines professionellen QM-Systems.

### Ein Team, ein Ziel

Hierfür hat Clubinhaber Uwe Schüller intensiv sein gesamtes Team miteinbezogen: „Sobald übergeordnete Organisationsprozesse einfach übergestülpt werden, ist das Projekt zum Scheitern verurteilt“, so Schüller. Die Erfahrung zeigt: Nur wenn das Team in die Definition der einzelnen Prozesse integriert wird, findet später eine Identifikation mit den Arbeitsanweisungen statt.

So wurde es auch in Wittlich gehandhabt: Jeder Bereich bekam drei Monate

# Well come



Zum Betreuungskonzept gehören obligatorische Gesundheits-tests



Nachträglich wurde die Anlage um einen verglasten Anbau erweitert – der das Panorama über Wittlich freigibt



Der Zirkelbereich unterteilt sich in drei Bereiche: Gesundheit, Kraft-Ausdauer und ein Lady-Zirkel

Zeit, eine sogenannte Dokumentenmatrix zu erstellen; darin wurden alle qualitätsrelevanten Prozesse aufgelistet. In einem zweiten Schritt wurden entsprechende Arbeitsprozesse und -anweisungen erarbeitet, reflektiert und dokumentiert.

Was sich in der Theorie mit wenigen Worten beschreiben lässt, umfasst in der Praxis komplexe Prozessabläufe. Exemplarisch werden nachfolgend zwei davon dargestellt.

### Prozess: Mitgliederbetreuung auf der Trainingsfläche

Auf der Trainingsfläche arbeitet man nach dem methodisch strukturierten und geplanten Betreuungs- und Belohnungskonzept well.vital, das aus den beschriebenen Prozessen abgeleitet wurde. Das Beson-

dere: Dem Betreuungssystem ist ein softwareunterstützter Terminleitfaden für Tests hinterlegt, der den permanenten Kontakt zwischen Trainer und Kunde gewährleistet. Jedem Monat wurde eine spezielle Betreuungsmaßnahme zugeordnet: Sechs Gesundheitschecks und Re-Tests sind im ganzjährigen Betreuungskonzept enthalten. Optionale Extraleistungen (Laktatdiagnostik, OwnZone, Ernährungsberatung etc.) ergänzen das Angebot. Die Mitglieder werden aktiv terminiert, das bedeutet, die Terminvereinbarung geht von Trainerseite aus.

Dem Ganzen liegt eine Jahreszieldefinition zugrunde, wobei während des Anamnesegesprächs das übergeordnete Trainingsziel festgelegt wird. Nach jedem Re-Test definiert der Fachtrainer gemein-

sam mit dem Mitglied ein neues Etappenziel, auf das während der nächsten Trainingseinheiten konsequent hingearbeitet wird. Nach zwölf Monaten erfolgt die große Jahreszielkontrolle mit überraschenden Ergebnissen: „Seitdem wir mit diesem äußerst umfassenden und umfangreichen Betreuungssystem arbeiten, konnten wir u.a. die Zielerreichungsquote und daraus resultierend die Kundenzufriedenheit messbar erhöhen“, so Uwe Schüller.

### Prozess: Empfehlungsmarketing

Auch dem Prozess Empfehlungsmarketing liegen in Wittlich konkrete QM-Abläufe zugrunde. Das definierte Ziel ist die Generierung einer Adressempfehlung von



Unter dem Dach befindet sich der lichtdurchflutete Wellnessbereich, der auch Tagesgästen offen steht

bestehenden Mitgliedern. Das Ganze findet im Rahmen der Re-Test-Termine statt. Denn wann sind Mitglieder motivierter, eine Empfehlung auszusprechen, als wenn sie ihre (hoffentlich) eigenen Trainingserfolge der vergangenen Wochen schwarz auf weiß dokumentiert bekommen. Zur Gesprächssteuerung wurde eigens ein 13-stufiger Leitfaden entwickelt. Bei erfolgter Empfehlung folgt der zweite Schritt: Jeder neue Interessent wird zuerst schriftlich, anschließend noch per Erinnerungsanruf zu einer exklusiven Verwöhnwoche eingeladen. „Als definierte Hilfsmittel kommen unterschiedliche Dokumente zum Einsatz: Neben dem Gesprächsleitfaden wurden u.a. ein Gutschein, ein Empfehlungssowie ein Begrüßungsbrief ausgearbeitet. Um die Abläufe zu standardisieren und transparent zu machen, werden alle Einzelheiten im QM-Handbuch entsprechend dokumentiert.“

### Zertifizierung zum Jahreswechsel

Wer sich der Herausforderung „QM-Zertifizierung“ stellt, braucht einen langen Atem. Diesen beweisen auch die Verantwortlichen in Wittlich. Einen Zeitraum von zwölf Monaten hat Uwe Schüller sich und seinem Team gegeben, dann müssen die Prozesse „sitzen“. Stichtag ist am

31.12.! „Bis dahin soll die Dokumentation abgeschlossen sein. Es folgt die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 durch einen externen Auditor“, erläutert Uwe Schüller seinen Zeitplan.

Um diese Vorgabe einhalten zu können, wurde eigens ein Mitarbeiter zum QM-Beauftragten berufen. Er bündelt und steuert nicht nur die Prozesse, sondern ist gleichzeitig Ansprechpartner für alle internen und externen Beteiligten. Transparenz ist in diesem Fall das A und O. Die einzelnen Bereiche dürfen nicht stumm nebeneinanderher arbeiten. Um den regelmäßigen Austausch der Teams zu fördern, finden täglich kurze (!) Teammeetings, wöchentliche Fachbereichsmeetings sowie übergeordnete Gesamtmeetings statt.

Darüber hinaus ist es empfehlenswert, externe Hilfe in Form eines Moderators, Rahmengebers und Zeitwächters hinzuzuziehen.

### Sinn und Zweck

Nachdem die umfangreichen Arbeits- und Organisationsabläufe jetzt kurz skizziert wurden, scheint eine Frage durchaus berechtigt: Was rechtfertigt den Aufwand eines solchen Prozesses?

Ziel ist es, Fehler im Gesamtprozess zu vermeiden und Produkte und Dienstleistungen konsequent zu verbessern. Be-

leuchtet man das Ganze unter Kosten-Nutzen-Aspekten, wird jedoch auch nachvollziehbar, warum bislang immer noch so viele Studiobetreiber diesen Aufwand scheuen.

Für Uwe Schüller liegt der Nutzen dieser Maßnahme klar auf der Hand: „Wir verstehen uns als Dienstleister durch und durch. Im Vergleich zu materiellen Produkten haben wir nicht die Möglichkeit, Fehler im Bereich Kundenservice zu korrigieren. Nur durch klar definierte Vorgaben lassen sich diese vermeiden und schlussendlich unsere angestrebten Unternehmensziele erreichen.“

**FAZIT** Fakt ist: Qualitätsmanagement ist nichts für Sparfüchse bzw. Unternehmer mit „Hauruck-Mentalität“. In vielen Fällen ist die Angst vor dem administrativen Aufwand jedoch unbegründet. Im Grunde verfügt ein Großteil der Anlagen bereits über die Abläufe, die Herausforderung ist es, diese lediglich noch zu dokumentieren. Bei konsequenter und vor allem permanenter Durchführung erweist sich Qualitätsmanagement für Clubs als fast unbezahlbarer Zusatznutzen für einen professionellen Dienst am Kunden. So, wie es Uwe Schüller und sein Team in Wittlich leben.

Ann-Catrin Scheibl

Cardio: **Technogym**  
 Kraft: **Technogym, milon, Dr. Wolff**  
 Indoor Cycling: **Tomahawk**  
 Nahrungsergänzung: **Inko**  
 Wellness: **Kiafs**  
 Software: **Advantage Software Systeme**  
 Beratung: **Wolfgang Walter, Maik Ebener**



Um die Kommunikation auf der Trainingsfläche zu fördern, gibt die Geschäftsführung wöchentlich unterschiedliche (und noch dazu umsatzsteigernde) Gesprächsthemen vor. Diese können entweder themenspezifisch (z.B. Eiweißshakes) bzw. studiospezifisch (z.B. aktuelle Marketingaktion) sein.



Die neu gestaltete Trainingsfläche trägt die Handschrift von Kerstin Heins, die in der Fitnessbranche mittlerweile zu einer der gefragtesten Architektinnen gehört

