

# Inhalt

<b>Philosophie des Fitnessstudios</b>	<b>6</b>
Die Qualität des Personals	6
Das Geheimnis der Produkt-Kontinuität	7
<b>Leitfaden für alle Mitarbeiter im Fitness-Studio-Team</b>	<b>7</b>
Aufbauorganisation	7
Allgemeines	8
Checklisten zu Sauberkeit und Gesamtzustand	11
· Sanitärbereich / Wellnessbereich	11
· Kursraum	12
· Trainingsbereich	12
· Thekenbereich	13
· Check-in-Bereich	13
<b>Wie gehen wir mit Interessenten um?</b>	<b>14</b>
Allgemeiner Ablauf	14
Das Telefongespräch	15
· Erst-Kontakt	15
· Die Begrüßung	16
· Die Verabschiedung	16
· Der Gesprächsablauf	16
· Allgemein	17
Das Verkaufsgespräch	18
1. Begrüßung	18
2. Bedarfsanalyse	18
3. Angebot	19
4. Verkauf / Abschluss	19
<b>Der freundliche und kompetente Umgang mit den Mitgliedern</b>	<b>21</b>
Das Mitglied	23
Der professionelle Auftritt	24
<b>Beschwerde-Management</b>	<b>25</b>
Bestandteile eines qualifizierten Beschwerde-Managements	27
<b>Behandlung von Attesten</b>	<b>28</b>
Formulierungsvorschlag	30
Urteilssammlung	31
<b>Studieleitung</b>	<b>35</b>
Stellenbeschreibung Studioleiter/in	35
Hauptaufgaben	36
<b>Rezeption / Service / Theke</b>	<b>37</b>
Stellenbeschreibung Mitarbeiter/in Kundenservice	37
Die drei Säulen des Servicebereichs und ihre Anforderungen	38
· Theke	38
· Rezeption / Empfang	40
· Verkauf / Beratung	42
Deine Regeln für das Arbeiten an der Rezeption / Theke	43
Deine wichtigsten Aufgaben an der Theke	43
Deine wichtigsten Aufgaben an der Rezeption	44

Gästepass	45
Barzahlung einer Mitgliedschaft bei Abschluss der Mitgliedsvereinbarung	45
Kündigungsbearbeitung	46
Regeln für den Check-In / Check-Out	49
Checkliste für den Frühdienst (exemplarische Liste)	50
Checkliste für die allgemeine Sauberkeit (exemplarische Liste)	51
Checkliste für den Tagesabschluss (exemplarische Liste)	52
Bereichsleitung Theke und Rezeption / Empfang	53
· Hauptaufgaben Theke	53
· Hauptaufgaben Rezeption/Empfang	54
<b>Fitness-Studio-Fitnesstrainer/innen</b>	<b>55</b>
Stellenbeschreibung Fitnesstrainer/in	55
Einführung	56
Deine wichtigsten Aufgaben und Regeln	57
Kommunikation auf der Trainingsfläche	58
Trainings-Erstbetreuung	58
Trainingsbetreuung allgemein	58
Manual „Trainingsphilosophie“	58
Freier Trainer	59
<b>Fitness-Studio-Kurstrainer/innen</b>	<b>60</b>
Stellenbeschreibung Kurstrainer/in	60
Einführung	61
Die wichtigsten Aufgaben	62
· Vor dem Kurs	62
· Beachtenswertes vor Kursbeginn und nach Kursende	62
· Der Kurs	63
· Allgemein ist zu beachten	63
Bereichsleitung Kurswesen	64
· Ziele	64
· Inhalte	65
· Gästebetreuung	66
· Marketing-Aktionen	66
<b>Die Kinderbetreuung</b>	<b>67</b>
Einführung	67
Das Team im Kinderhort	68
Bereichsleitung Kinderhort	68
<b>Personalführung</b>	<b>69</b>
Führungsverhalten	69
Leitfaden Bewerbungsgespräch	73
· Aufbau eines Vorstellungsgespräches	74
· Mögliche Fragen	75
<b>Anhang</b>	<b>80</b>
Hausordnung	80
Aufgaben Haustechnik	81
Altersversorgung für geringfügig Beschäftigte	82
Hausmitteilungen	83
Vertretungsplan	85
Notizen	87