

Εστιάζοντας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Μαθησιακοί Στόχοι

Αφού μελετήσετε αυτό το κεφάλαιο, θα είστε σε θέση

- να αναγνωρίσετε τη σημασία της εξυπηρέτησης πελατών και της οικοδόμησης αφοσίωσης
 - να κατανοήσετε τους τρόπους εκπαίδευσης για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών
 - να εξηγήσετε τις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας για εξαιρετική εξυπηρέτηση και
 - να παρακολουθήσετε την επιτυχία της εξυπηρέτησης πελατών.
-

Η ιδιοκτησία και η διαχείριση ενός γυμναστηρίου ενδέχεται να ακούγονται συναρπαστικές, καθώς είστε ο εργοδότης του εαυτού σας και βοηθάτε τους ανθρώπους να βελτιώσουν την υγεία τους. Ωστόσο, η σκληρή εργασία που απαιτείται για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών πρέπει να εκτελείται καθημερινά από κάθε μέλος του προσωπικού. Ο τρόπος με τον οποίον αντιμετωπίζετε κάθε μέλος είναι το κλειδί για την επιτυχία της επιχείρησής σας, καθιστώντας την εξυπηρέτηση των πελατών ύψιστη προτεραιότητα. Τα μέλη του προσωπικού πρέπει επίσης να ασπάζονται τη φιλοσοφία ότι ο πελάτης είναι πάντα η ύψιστη προτεραιότητα. Η πρόσληψη ατόμων που είναι φιλικά και κοινωνικά είναι μια καλή αρχή, αλλά μερικές καταστάσεις θα δοκιμάσουν ακόμη και το πιο φιλικό προσωπικό. Ας δούμε τι συμβαίνει όταν ένας κορυφαίος υπάλληλος εξυπηρέτησης πελατών βρίσκεται αντιμέτωπος με μια δύσκολη κατάσταση που ενδέχεται να αναγνωρίσετε.

Η Lauren είναι μια μάντζερ υποδοχής που φαίνεται να διδάσκει στους συνεργάτες της νέες πτυχές της εξυπηρέτησης πελατών κάθε μέρα. Επιπλέον από την παροχή συμβουλών, στρατηγικών και τεχνικών εξαιρετικής εξυπηρέτησης, επιδεικνύει τακτικά καλή εξυπηρέτηση με τις ενέργειές της. Το προσωπικό θαυμάζει την ικανότητά της να οδηγεί σε θετική έκβαση ακόμη και τις πιο δύσκολες καταστάσεις. Το μυστικό της; Ακούει προσεκτικά. Πάντοτε ακούει προσεκτικά τον πελάτη για να κατανοήσει καλύτερα την άποψή του για την κατάσταση και στη



Η κατανόηση των επιθυμιών και των προσδοκιών των πελατών σας είναι το κλειδί για την παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών. Τα μέλη του γυμναστηρίου σας σίγουρα αναμένουν ότι το προσωπικό θα είναι ενημερωμένο, φιλικό και πρόθυμο να τους βοηθήσει να αξιοποιήσουν στο έπακρο τη συμμετοχή τους. Monkey Business/fotolia.com

Ένα προσωπικό που είναι καλά εκπαιδευμένο για να καλύψει τις ανάγκες μιας ποικιλίας πελατών είναι απαραίτητο για την επιτυχία του οργανισμού. Κάθε αλληλεπίδραση με μέλη είναι μια στιγμή αλήθειας στον κλάδο του fitness. Όταν το προσωπικό ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις επιθυμίες των μελών, τα μέλη είναι ικανοποιημένα και αφοσιωμένα.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μια από τις συνήθεις αιτίες της κακής εξυπηρέτησης είναι η ανεπαρκής εκπαίδευση των εργαζομένων. Η άριστη εξυπηρέτηση πελατών δεν κοστίζει στην εταιρεία περισσότερο από την κακή εξυπηρέτηση. Η εταιρεία πληρώνει το προσωπικό για να εργαστεί και επίσης δαπανά χρήματα (ή πρέπει να δα-

πανά χρήματα) για την εκπαίδευσή του. Μετά την πρόσληψη φιλικών και κοινωνικών εργαζομένων, το επόμενο βήμα για να διασφαλιστεί ότι τα μέλη θα λαμβάνουν το επίπεδο υπηρεσιών που αναμένουν είναι η κατάλληλη εκπαίδευση για εστίαση στον πελάτη. Για να επιτύχετε άριστη εξυπηρέτηση πελατών, πρέπει να εκπαιδεύσετε τους υπαλλήλους ώστε να καταλάβουν τα χαρακτηριστικά της. Το προσωπικό που είναι καλά εκπαιδευμένο και παρέχει άριστη εξυπηρέτηση πελατών είναι πιθανότερο να αισθάνεται ικανοποίηση και να παραμένει στην εταιρεία, γεγονός που ωφελεί τον εργαζόμενο και την εταιρεία.

Κάθε εταιρεία πρέπει να έχει μια ξεκάθαρη φιλοσοφία εξυπηρέτησης πελατών, η οποία να είναι απολύτως κατανοητή τόσο από το προσωπικό όσο και από τα μέλη. Ο αρχικός προσανατολισμός του νέου προσωπικού πρέπει να περιλαμβάνει αναλυτικές εκπαιδευτικές ασκήσεις εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. παιχνίδι ρόλων). Απαιτείται επίσης συ-

Αποτελεσματική Ομιλία

Σε κανέναν δεν αρέσει να ακούει τη λέξη *όχι*. Οι άνθρωποι δεν θέλουν να ακούσουν τι δεν μπορείτε να κάνετε για αυτούς. Αντίθετα, η λέξη *ναι* είναι μια ισχυρή λέξη που μπορεί να μετατρέψει έναν αρνητικό πελάτη σε θετικό πελάτη. Μια απάντηση που ξεκινά με ένα *ναι* δημιουργεί μια θετική εντύπωση και στέλνει ένα μήνυμα ότι εργάζεστε για να ικανοποιήσετε τις ανάγκες του πελάτη. Για παράδειγμα, η απάντηση "*Όχι, είμαι απασχολημένος με έναν άλλον πελάτη*" σε ένα αίτημα για βοήθεια στέλνει ένα πολύ διαφορετικό μήνυμα από την απάντηση "*Ναι, θα χαρώ να σας βοηθήσω σε λίγα λεπτά*". Η αποτελεσματική ομιλία είναι ένας τρόπος για να χρησιμοποιήσετε θετικές λέξεις προκειμένου να πείτε στον πελάτη τι μπορείτε να κάνετε. Περιλαμβάνει αποφυγή κατηγοριών και προσπάθεια κατανόησης, όπως μπορείτε να δείτε στα ακόλουθα παραδείγματα φράσεων.

Αντί για αυτό	Πείτε αυτό
Το πρόβλημά σας	Αυτή η κατάσταση
Πρέπει να κάνετε	Θα το εκτιμούσα αν κάνατε
Μην ξεχνάτε	Παρακαλώ θυμηθείτε
Θα αναγκαστώ να κάνω	Θα χαρώ να κάνω
Δεν μπορώ	Μπορώ
Αλλά	Και
Ξοδέψτε	Επενδύστε
Διαφωνώ	Καταλαβαίνω
Θα πρέπει να ρωτήσετε	Μπορώ να σας βοηθήσω

Η διαδικασία πρόσληψης είναι το κρίσιμο πρώτο βήμα για τη συνεργασία με άτομα που έχουν θετική νοοτροπία. Οι επαγγελματίες του κλάδου και το προσωπικό υποστήριξης πρέπει να πιστεύουν πραγματικά στα οφέλη της καλής φυσικής κατάστασης και να έχουν επιθυμία για σύνδεση με ανθρώπους.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΣ ΔΥΣΚΟΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Παρά τις προσπάθειες, η εξυπηρέτηση πελατών ενίοτε θα αποτύχει. Είναι προτιμότερο ο υπάλληλος να αποκρίνεται άμεσα ή όσο το δυνατόν γρηγορότερα στον δυσαρεστημένο πελάτη. Οι κατάλληλα προετοιμασμένοι υπάλληλοι μπορούν να εξυπηρετήσουν καλύτερα τον πελάτη και να επιλύσουν συγκρούσεις. Οι υπάλληλοι που κατανοούν τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών και γνωρίζουν πώς να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά και

αποδοτικά τις ανησυχίες των πελατών θα δημιουργήσουν ένα περιβάλλον ικανοποίησης.

Όλοι έχουν ακούσει ότι ο πελάτης έχει πάντα δίκιο. Φυσικά, ο πελάτης δεν έχει πάντα δίκιο, αλλά ο πελάτης είναι πάντα ο πελάτης. Κάθε παράπονο πελατών είναι μια ευκαιρία για δημιουργία μιας θετικής σχέσης. Ο στόχος είναι η μείωση του αριθμού και της συχνότητας των παραπόνων, αλλά τα παράπονα αποτελούν ευκαιρίες βελτίωσης των υπηρεσιών και οικοδόμησης θετικών σχέσεων μέσω της ικανοποίησης των δυσαρεστημένων πελατών ώστε να μετατραπούν σε ευχαριστημένους και αφοσιωμένους πελάτες.

Μία από τις πιο σημαντικές στρατηγικές για να αντιμετωπίσετε έναν θυμωμένο ή δύσκολο πελάτη είναι να τον ακούσετε προσεκτικά. Η προσεκτική ακρόαση συχνά θα εκτονώσει μια δύσκολη κατάσταση. Μερικοί άνθρωποι απλά θέλουν να ακουστούν και να γίνουν κατανοητοί. Δεν μπορείτε να λύσετε ένα πρόβλημα αν δεν μάθετε ποιο είναι, ενώ αν απλώς περιμένετε τη σειρά σας για να μιλήσε-



Διατήρηση Μελών Μέσω Προγράμματος Διαχείρισης

Μαθησιακοί Στόχοι

Αφού μελετήσετε αυτό το κεφάλαιο, θα είστε σε θέση

- να κατανοήσετε πώς τα προγράμματα είναι κρίσιμα συστατικά μιας στρατηγικής διατήρησης μελών
 - να κατανοήσετε τις αρχές της διατήρησης μελών
 - να γνωρίζετε πώς να μετατρέπετε νέα μέλη σε μακροπρόθεσμα μέλη,
 - να αναπτύξετε ένα σχέδιο διατήρησης χρησιμοποιώντας τη λογική προοδευτικότητα του προγραμματισμού
 - να χρησιμοποιήσετε ένα πρόγραμμα για την προώθηση ενός άλλου
 - να κατανοήσετε τα πέντε βήματα για επιτυχημένα προγράμματα και
 - να ακολουθήσετε μια πλήρη ατζέντα προγραμματισμού.
-

Ένα μεγάλο γυμναστήριο αντιμετώπιζε μείωση των πωλήσεων στις ιδιότητες μέλους και αυξημένη αποχώρηση μελών. Σε μια προσπάθεια να αλλάξει την κατάσταση, το γυμναστήριο υποβλήθηκε σε μια δαπανηρή ανακαίνιση του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων, η οποία συνοδεύτηκε από σημαντική αύξηση των τιμών. Η ελπίδα ήταν ότι η ανακαίνιση θα προσέλκυε νέα μέλη και θα βελτίωνε το ποσοστό διατήρησης των υφιστάμενων μελών.

Όπως ήταν αναμενόμενο, η αρχική ανταπόκριση στην ανακαίνιση ήταν θετική. Ωστόσο, η διοίκηση του γυμναστηρίου παρατήρησε ότι μόλις η αρχική εισροή νέων μελών επιβραδύνθηκε και ο ενθουσιασμός υποχώρησε, η αύξηση του αριθμού των μελών παρουσίασε και πάλι υστέρηση. Συνειδητοποιώντας ότι η προσθήκη νέου εξοπλισμού δεν επαρκούσε, αποφάσισαν ότι έπρεπε να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πελατών και να αναπτύξουν ένα πιο παραγωγικό πρόγραμμα ένταξης και δέσμευσης των νέων μελών. Λιγότερα από τα μισά νέα μέλη εκμεταλλεύτηκαν το υπάρχον πρόγραμμα.

Το γυμναστήριο προσέλαβε έναν σύμβουλο μάντζμεντ, ο οποίος πρότεινε την εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να χαιρετά με επαγγελματισμό τα νέα και τα δυνητικά μέλη, να προωθεί την εγγραφή σε προγράμματα και υπηρεσίες, να παρακολουθεί τα αποτελέσματα και να

φέρονται σε βασικούς παράγοντες για την εφαρμογή προγραμμάτων που διατηρούν τα νέα μέλη.

Επικοινωνία με τα Μέλη

Το προσωπικό πρέπει να επικοινωνεί προσωπικά με κάθε νέο μέλος που εντάσσεται στο γυμναστήριο μέσα στην πρώτη εβδομάδα μετά την εγγραφή του. Έχει αποδειχθεί ότι τα περισσότερα νέα μέλη εγκαταλείπουν ένα γυμναστήριο πριν αρχίσουν να το χρησιμοποιούν σε τακτική βάση. Είναι δύσκολο για τα νέα μέλη, ειδικά για τα άπειρα, να νιώθουν άνετα όταν εισέρχονται στο γυμναστήριο για να παρακολουθήσουν ένα ομαδικό μάθημα άσκησης ή να χρησιμοποιήσουν τον εξοπλισμό. Μια προσωπική πρόσκληση για συνάντηση με ένα μέλος του προσωπικού σε μια κατάλληλη στιγμή είναι πολύ αποτελεσματική. Μπορείτε να στείλετε μια κάρτα υπενθύμισης ή ένα e-mail, αλλά ένα προσωπικό τηλεφώνημα είναι το καλύτερο. Τα μέλη που νιώθουν διστακτικά ή τα άπειρα μέλη χρειάζονται επιβεβαίωση και βοήθεια από το προσωπικό.

Παρακολούθηση

Το έργο σας δεν ολοκληρώνεται με ένα τηλεφώνημα για να προσκαλέσετε ένα μέλος σε ένα πρόγραμμα ή μια συνάντηση. Η επαγγελματική επικοινωνία περιλαμβάνει την παρακολούθηση της πρόσκλησης. Θα πρέπει να ακολουθήσει ένα e-mail ή ένα δεύτερο τηλεφώνημα, ειδικά αν φαίνεται ότι το μέλος δεν είναι σίγουρο για τη συμμετοχή του. Μια υπενθύμιση 12 έως 24 ώρες πριν από τη συνάντηση συμβάλλει στη διασφάλιση της συμμετοχής και επιβεβαιώνει την ειλικρίνεια της πρόσκλησής σας.

Αναγνώριση Επιτευγμάτων των Μελών

Είναι επιτακτική ανάγκη να αναγνωρίζετε το έργο και τα επιτεύγματα των νέων μελών που συμμετέχουν σε προγράμματα ή δραστηριότητες. Ένα κομπλιμέντο, μια φωτογραφία ή μια ειλικρινής χειραψία μπορεί να έχει σημασία για το μέλος. Μπορείτε επίσης να δώσετε ένα βραβείο ή ένα πιστοποιητικό στο μέλος. Τα προγράμματα είναι εργαλεία διατήρησης του ενδιαφέροντος των μελών για το γυμναστήριο, συνεπώς παρακολουθήστε και επαινέστε τη συμμετοχή των μελών.

Κοινωνικότητα

Λέγεται ότι τα περισσότερα μέλη εγγράφονται σε γυμναστήρια για λόγους άσκησης και φυσικής κατάστασης, αλλά παραμένουν για τη διασκέδαση και τις κοινωνικές πτυχές. Η κοινωνικότητα, η συντροφικότητα και οι φιλίες είναι βασικά συστατικά μιας εμπειρίας γυμναστηρίου. Όταν οι άνθρωποι ακολουθούν ένα ομαδικό πρόγραμμα, είναι πιο πιθανό να διασκεδάσουν, να γνωρίσουν άλλους με παρόμοια ενδιαφέροντα και να δημιουργήσουν φιλίες. Τα ομαδικά προγράμματα παρέχουν κοινωνικότητα, η οποία αποτελεί σημαντικό παράγοντα διατήρησης.

Δέσμευση σε ένα Χρονοδιάγραμμα

Τα νέα μέλη πρέπει να δεσμευτούν για το πρόγραμμα, την άσκηση και έναν νέο τρόπο ζωής, ενώ μερικά μέλη αφοσιώνονται σε έναν ηγέτη ή σε άλλα μέλη μιας ομάδας. Αυτές είναι καλές δεσμεύσεις που θα βοηθήσουν τα νέα μέλη να νιώσουν μια αίσθηση ένταξης, η οποία θα τα κάνει να επιστρέφουν. Ωστόσο, η δέσμευση που είναι το κλειδί για τη διατήρηση είναι η δέσμευση σε ένα συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα ή χρονικό πλαίσιο, γιατί βοηθά στη διαμόρφωση μιας συνήθειας άσκησης. Η διατήρηση επιτυγχάνεται όταν τα μέλη εντάσσουν το γυμναστήριο στον τρόπο ζωής τους και προσέρχονται στο γυμναστήριο τις ίδιες ημέρες και ώρες κάθε εβδομάδα.

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΣΚΟΠΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Τα προγράμματα των γυμναστηρίων, όπως τα προγράμματα ομαδικής άσκησης, διάφορα αθλήματα, προγράμματα κολύμβησης και άλλα, πρέπει να παρέχουν ένα ή περισσότερα οφέλη στα μέλη. Τα οφέλη περιλαμβάνουν συναντήσεις με άλλα μέλη, εκμάθηση νέων δεξιοτήτων ή διασκέδαση. Για να διασφαλιστεί ότι τα μέλη καρπώνονται αυτά τα οφέλη, το προσωπικό κάθε προγράμματος πρέπει να παρακολουθεί τη συμμετοχή, να επαινεί την απόδοση και να προωθεί τα άλλα προγράμματα του γυμναστηρίου. Αυτές οι καλές πρακτικές διατήρησης θα αποτρέψουν την αδράνεια των μελών



Ένα σημαντικό κλειδί για τη διατήρηση των μελών είναι η χρήση ομαδικών προγραμμάτων που ευνοούν τη δημιουργία φιλίας.

kali9/E+/Getty Images

και τελικά την αποχώρησή τους από το γυμναστήριο επειδή δεν το χρησιμοποιούν. Η ευθύνη σας κατά τη διεξαγωγή ποιοτικών προγραμμάτων υγείας και φυσικής κατάστασης είναι να βοηθήσετε τα μέλη να συναντήσουν άλλα μέλη με κοινά ενδιαφέροντα, χρονοδιαγράμματα και ικανότητες έτσι ώστε να αναπτύξουν μια αίσθηση ένταξης και δέσμευσης ενώ βιώνουν την αίσθηση της επίτευξης των στόχων τους.

Η επιτυχία των προγραμμάτων ως εργαλεία διατήρησης μελών εξαρτάται από την πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού, την εκπαίδευσή του με τις κατάλληλες διαδικασίες, την καθοδήγησή του προκειμένου να χρησιμοποιεί τεκμηριωμένα πρωτόκολλα για να επιτύχει τους στόχους κάθε προγράμματος και την υποχρέωση λογοδοσίας του ως προς την επίτευξη αυτών των στόχων. Σε όλη τη διάρκεια του έτους, πρέπει να προσφέρονται διαφορετικά προγράμματα ώστε να διατηρείται το ενδιαφέρον και η αφοσίωση των μελών. Ακολουθούν ορισμένες βέλτιστες πρακτικές για προγράμματα που θα βοηθήσουν στη διατήρηση των μελών:

- Τα μέλη που χρησιμοποιούν το γυμναστήριο τακτικά είναι πιθανότερο να παραμείνουν μέλη. Ιδανικά, τα μέλη θα πρέπει να χρησιμοποιούν την εγκατάσταση τουλάχιστον μια ή δύο φορές την εβδομάδα. Η συνεχής συμμετοχή σε προγράμματα διασφαλίζει την τακτική χρήση του γυμναστηρίου, βοηθώντας να διατηρηθούν τα μέλη αφοσιωμένα και ενεργά.
- Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να έχουν τακτικές αλληλεπιδράσεις με ένα ή περισσότερα μέλη του προσωπικού για τη δημιουργία μιας αίσθησης αφοσίωσης στο γυμναστήριο και στο προσωπικό. Τα προγράμματα παρέχουν τέτοιες αλληλεπιδράσεις με έναν γυμναστή, εμπνέοντας εμπιστοσύνη, αφοσίωση και οικειότητα, παράγοντες που συμβάλλουν στη διατήρηση.
- Το προσωπικό θα πρέπει να στοχεύει στη συμμετοχή των μελών σε περισσότερα από ένα προγράμματα εντός του έτους. Εάν τα μέλη συμμετέχουν σε προγράμματα σε συνεχή βάση, η άσκηση στο γυμναστήριό σας θα γίνει μέρος του τρόπου ζωής τους και θα γίνουν αφοσιωμένα μέλη.

1. Εισαγωγή

- Διαμορφώστε ένα νέο ενδιαφέρον
- Διασκεδάστε
- Βιώστε την επιτυχία

2. Εκπαίδευση

- Μάθετε περισσότερα
- Βελτιωθείτε

3. Εμπλοκή

- Πρωταθλήματα
- Συνεδρίες

4. Επίτευξη

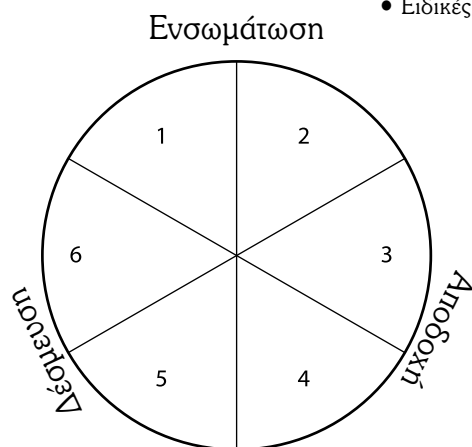
- Αναγνώριση
- Απονομές βραβείων

5. Βελτίωση

- Ανταγωνισμός
- Εκπαίδευση
- Διαφοροποίηση
- Βελτίωση δεξιοτήτων

6. Διασκέδαση

- Κοινωνικές εκδηλώσεις
- Ειδικές δράσεις

**Εικόνα 10.1** Ο τροχός της λογικής προοδευτικότητας.

© Sandy Coffman

χή υπερβολικών πληροφοριών, τις οποίες τα μέλη δεν καταλαβαίνουν και ξεχνούν γρήγορα. Μην προκαλείτε σύγχυση στα μέλη, μην τα εξουθενώνετε και μην τα πιέζετε υπερβολικά.

Κατά τη φάση της εισαγωγής, τα νέα μέλη θα πρέπει να αναπτύξουν νέα ενδιαφέροντα και να μάθουν νέα πράγματα, να διασκεδάζουν, να ενθαρρύνονται και να επαινούνται από το προσωπικό και να βιώνουν κάποιον βαθμό επιτυχίας. Η φάση εισαγωγής μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικό προσανατολισμό, ένα εισαγωγικό μάθημα, μια κοινωνική εκδήλωση για τα νέα μέλη, γυμναστική για αρχάριους ή κάποιον συνδυασμό αυτών. Η φάση εισαγωγής πρέπει να είναι απλή. Δεν προσφέρεται για επίδειξη ή εντυπωσιασμό των μελών με υπερβολικές πληροφορίες ή εξειδικευμένη ορολογία. Ο στόχος της φάσης εισαγωγής είναι να συνδεθείτε με τα νέα μέλη και να δημιουργήσετε ένα περιβάλλον που θα τα ωθήσει να επιστρέψουν και να μάθουν περισσότερα. Ένα εισαγωγικό πρόγραμμα πρέπει να εμπνεύσει στους συμμετέχοντες μια αίσθηση αυτοπεποίθησης, μάθησης νέων δεξιοτήτων και επιτυχίας.

Φάση Εκπαίδευσης (Instruction Phase)

Η **φάση εκπαίδευσης** εισάγει τα μέλη στη στοχοθεσία και τα ωθεί να αρχίσουν να χρησιμοποιούν το γυμναστήριο σε τακτική βάση. Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης, βοηθάτε τα μέλη να καθορίσουν συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα προπόνησης και να ξεκινήσουν την εκπαίδευσή τους, η οποία περιλαμβάνει θέματα ορολογίας, ασφάλειας, σωστής εκτέλεσης των ασκήσεων και γενικούς κανόνες. Οι στόχοι αυτής της φάσης είναι να μάθουν τα μέλη περισσότερα για τα προγράμματά τους και να βελτιωθούν.

Η διδακτική τεχνογνωσία του γυμναστή είναι σημαντική για την επιτυχία αυτής της φάσης. Οι γυμναστές πρέπει να δημιουργήσουν καλή σχέση και σύνδεση με τα αρχάρια μέλη. Πρέπει επίσης να έχουν ενσυναίσθηση και ειλικρινή κατανόηση σχετικά με τις αντιλήψεις, τις προηγούμενες εμπειρίες, τις απογοητεύσεις και τους φόβους των αρχάρων μελών. Ο μεγαλύτερος φόβος είναι η αποτυχία, συνεπώς δεν πρέπει να αφήσετε τα μέλη να αποτύχουν ή ακόμη και να νομίσουν ότι απέτυχαν.



Οι κοινωνικές εκδηλώσεις που κάνουν τη γυμναστική διασκεδαστική αποτελούν μέρος του σταδίου δέσμευσης, κατά το οποίο τα μέλη δεσμεύονται στο πρόγραμμα, στον τρόπο ζωής και στο γυμναστήριο.
 monkeybusinessimages/Getty Images/iStockphoto

δηλώνουν μη ανταγωνιστικοί, θα εισέλθουν στη φάση βελτίωσης συγκρίνοντας τον εαυτό τους με άλλους ή με τις προηγούμενες επιδόσεις τους. Η προσπάθεια για βελτίωση είναι συναρπαστική και θα οδηγήσει σε περαιτέρω παγίωση των δραστηριοτήτων των μελών.

Πρέπει να γνωρίζετε την ψυχολογία που διέπει τη φάση βελτίωσης. Τα μέλη έχουν πλέον βιώσει αρκετές επιτυχίες. Αν δεν είχαν ολοκληρώσει τις τέσσερις πρώτες φάσεις, οι εμπειρίες τους στο γυμναστήριο μπορεί να μην είχαν ενισχύσει τη φυσική τους κατάσταση, τις γνώσεις και την έμπνευσή τους. Είναι συναρπαστικό να βλέπετε ένα μέλος που είναι πρόθυμο να αντιμετωπίσει μια νέα πρόκληση με αυτοπεποίθηση και θετική στάση. Σε αυτό το σημείο, ξέρετε ότι κάνατε καλά τη δουλειά σας. Έχετε προχωρήσει περαιτέρω στην πορεία προς τη διατήρηση.

Φάση Διασκέδασης (Fun Phase)

Η τελευταία φάση είναι η **φάση διασκέδασης**, η οποία αποτελείται από κοινωνικές εκδηλώσεις. Σε τελική ανάλυση, πρέπει να απολαμβάνετε αυτό που κάνετε και να διασκεδάσετε. Ο κλάδος του fitness έχει εμπεδώσει (ή προσπαθεί να εμπεδώσει) ότι η γυμναστική πρέπει να είναι διασκεδαστική, αν και αυτό είναι δύσκολο να επιτευχθεί.

Σχεδόν σε κάθε εκδήλωση του γυμναστηρίου, όπως μια εορταστική συγκέντρωση ή ένα πάρτι, περίπου το 90% των παρευρισκομένων είναι ενεργά μέλη που χρησιμοποιούν το γυμναστήριο τακτικά για περισσότερο από ένα έτος και έχουν συνάψει φιλίες με άλλα μέλη ή μέλη του προσωπικού. Αυτά τα μέλη προσέρχονται με προθυμία, αλλά τα καινούργια μέλη μπορεί να χρειαστεί να προσκληθούν προσωπικά και να ενθαρρυνθούν. Επομένως, επικε-