

重要キーワード：スタッフの研修・教育への投資ーII

■ 米国の経営者が今考えていることPart5

会員様継続率向上のための『テクニック』についてスタッフを研修する

- 研修講師が「来週は誰が私と一緒にここに来てくれるかな？」と問いかけ、会員様に挙手を促す
- 会員様がクラブやスタジオを出る前に次のクラスの予約を入れるフロントスタッフを育成する

スタッフの確保と定着は、多くのクラブにとって最大の課題の1つであると考えられています。

- 優れたクラブ運営会社は、消費者がクラブやスタジオに再び足を運ぶきっかけとなるのは、モチベーション、インストラクター、自己管理であり、それは高度な訓練を受けたモチベーションの高いスタッフやフィットネスの専門家によってのみ提供されるものであることを理解して、スタッフの採用、トレーニング、育成、継続に力を注いでいます。
- フィットネス事業では、低価格・低サービスの競合他社に顧客を引き抜かれる恐れがあるため、クラブは、スタッフ、特にフィットネス（グループフィットネス、スモールグループ、パーソナルトレーニング）を指導するスタッフが、他社と競争する上で優位性を獲得する鍵になることを理解しています。
- インストラクター、コーチ、トレーナーは、会員様がその日、有意義な時間を過ごすために、交流する唯一のクラブ側のスタッフである可能性があります。そのような観点から、フィットネスの専門家は会員様とクラブとの重要な橋渡し役として、まず会員様を指導付きのフィットネスに導き、他の会員様方と繋ぎ、そしてクラブに繋げるという役割を果たします。
- 多くのクラブでは、会員様と年齢や志向が近く、親近感を抱きやすい、幅広い魅力のある充実したチーム作りを目指して、あらゆるタイプのスタッフを募集しています。
- さらに、多くのクラブが、スタッフが資格を取得するための費用の負担、教育的な会議への参加の促進、業界のイベントやその他のネットワーク集会に行くための費用を負担したりしています。
- 特に、クラブがフィットネスからウェルネスへと、自社の位置づけや事業の説明用語を変えていく中で、専門知識を持った高度な訓練を受けた有能なスタッフの存在はますます重要になってきています

最後まで、お読みいただきありがとうございました。
何かご質問があれば、info-request@bravogroup.comまで
お気軽にご連絡ください。