

oltre
la siepe

due
come noi

Fare incontrare le diverse posizioni, mettere a confronto opinioni inconciliabili, scatenare un sano dibattito tra tutti quelli che amano il proprio lavoro in questo settore. Con questo intento viene rilanciata l'intervista doppia nello stile delle "lene" televisive. Uno strumento agile, ma molto incisivo che verrà riproposto anche nei prossimi numeri come rubrica a sé stante per far conoscere il pensiero dell'operatore del fitness/wellness a 360°.

di Roberto Coda Zabetta

In questo numero, ospitati per l'ultima volta in "Oltre la siepe" Roberto Coda Zabetta ha avvicinato due proprietari di fitness club, come tanti di voi, che sono riusciti con capacità e dedizione a sviluppare con profitto diverse palestre. Ecco un breve viaggio tra le convinzioni, i dubbi e i desideri di Enrico Asero e Claudio Castiglione.



Nome: Enrico
Cognome: Asero
Anno di nascita: 1959
Anno di inizio attività nel settore fitness: 1986
Numero di Club: quattro
Dimensioni di ogni club: 1500 mq; 4150 mq; 3000 mq; 1600 mq
Numero membri staff totale: 120 circa
% abbonamenti annuali: 30% / semestrali: 15% annuali / 18 mesi: 45%



Nome: Claudio
Cognome: Castiglione
Anno di nascita: 1961
Anno di inizio attività nel settore fitness: 1988
Numero di Club: tre
Dimensioni di ogni club: busto, 1000 mq; 2000 mq; 2000 mq
Numero membri staff totale: 70 circa
% abbonamenti annuali: 70% / trimestrali: 30%

1) cosa vuol dire per te essere titolare di Club?

Asero

Essere consapevole di avere a che fare con un'azienda da organizzare. E' tramontata l'epoca della gestione alla "one man band". Un'azienda come la mia ha settori diversi con un organigramma ben preciso. I club sono 4. Di conseguenza il funzionamento del servizio deve essere programmato, valutato e se necessario corretto in tempo reale. Per questo motivo esistono direttori e responsabili in ogni settore

(commerciale, marketing, tecnico, amministrativo) con una vision di insieme e con compiti convergenti alla qualità del servizio, alla produttività e alla prosperità aziendale.

Castiglione

Indipendentemente dalla tipologia di club fitness che si possa gestire la finalità è sempre la stessa, pensare e ricercare come migliorare lo stato di benessere psico-fisico della gente che frequenta il club a prescindere dai mezzi (servizi) che si hanno a disposizione. Cercando costantemente di

farli rendere consapevoli dell'importante ruolo che gioca il movimento per raggiungere o mantenere un buono stato di salute. Come titolare il mio impegno è soprattutto quello di costruire una squadra di collaboratori che operi in questa direzione.

2) metti in ordine di valore e scrivi un commento per motivare le tue decisioni

Asero

Al primo posto l'Istruttore (ex aequo con personale reception). Essendo principalmente la nostra un'azienda di servizi, la "mano d'opera umana" è l'interfaccia con la nostra utenza. Gentilezza, cortesia e professionalità costituiscono il cavallo vincente della nostra impresa. Concetti descritti ovunque ma difficile da mantenere per 13 ore al giorno di apertura dei club al secondo posto la reception (biglietto da visita). L'ingresso deve già predisporre il cliente o il visitatore ad una sensazione di benessere e di familiarità al terzo posto l'acqua. A mio avviso il futuro del fitness e del benessere è nel reparto acquatico. Lo svolgimento di esercizi in acqua è alla portata di tutti per la diminuita forza di gravità. Ottimo per tutte le fasce di età ma soprattutto per l'età più avanzata che, peraltro, costituisce una notevole fetta di mercato. al quarto posto le macchine. Attrezzature in perfetto ordine danno l'high tech al club e assicurano sia ai clienti ma anche ai tecnici un chiaro ausilio

per lo svolgimento del lavoro al quinto posto le macchine. Locali adeguati e mantenuti in ordine sono indice di serietà professionale generale anche se non specifica. Inoltre ritengo siano importanti gli spazi dedicati al "non lavoro tecnico": ovvero quegli spazi dove i clienti possano chiacchierare in tranquillità senza "infastidire" chi si allena. Tutti gli altri aspetti vengono ritenuti di pari importanza

Castiglione

Ritengo non sia corretto dare un ordine di valore a questo elenco perché significherebbe dare maggiore o minore importanza a uno di questi elementi. Quando uno chef vuole realizzare una buona torta da la stessa importanza a tutti gli ingredienti, perché sa benissimo che il buon risultato sarà dato da una giusta dose di ogni singolo ingrediente, dare meno importanza a uno solo di questi ne modificherebbe il risultato.

3) il tuo rapporto con:

Asero

i tuoi soci. Sono proprietario unico il tuo staff: fermi e cordiali. I direttori responsabili di ogni reparto (tecnico e commerciale) costituiscono il cosiddetto filtro tra il sottoscritto e tutti i dipendenti che, peraltro, conosco bene personalmente i fornitori di macchine: ottimi rapporti di partnerariato le società di consulenza: non le utilizzo sono tutti consulenti interni i clienti dei tuoi Club: conosco >



una minima quantità di iscritti. Il mio tempo lavorativo è passato maggiormente nell'ufficio direzionale dove mi dedico allo studio di nuovi progetti o soluzioni migliorative dell'azienda in generale

Castiglione

I tuoi soci: direi che è un rapporto molto positivo dal momento che dura da più di 20 anni.

Il tuo staff: come in ogni buona squadra c'è sempre il giocatore che per qualità e capacità ti entusiasma e quello che ogni tanto ha bisogno di una tiratina di orecchie, tutto sommato ritengo che il rapporto sia buono visto che diversi collaboratori lavorano con noi da quasi 20 anni.

I fornitori di macchine: cosa dire, dipende molto da chi è rappresentato il fornitore, con qualcuno è piacevole e costruttivo dedicargli del tempo con altri meno.

Le società di consulenza: per scelta non abbiamo rapporti con società di consulenza.

I clienti dei tuoi club: direi positivo, la nostra mission è aiutare le persone a cambiare la propria vita in meglio e credo che operare in questa direzione sia più facile trovare la soddisfazione dei nostri soci.

4) la cosa che ti piace di più dei tuoi Club

Asero

ricchezza di servizi. Sul territorio i miei club offrono una quantità di servizi difficilmente eguagliata dai competitori

spazi ampi e accoglienti. Come detto in precedenza notevoli sono le metrature destinate ai settori tecnici e non solo. Ampi spazi anche per il relax e il tempo libero.

ambiente familiare. La "mano d'opera umana" citata precedentemente consente di far sentire il cliente un po' a casa sua. E certamente gli aspetti della "fatica da allenamento" sono più mitigati innumerevoli proposte tecniche e commerciali. Piani di lavoro individualizzati e cuciti su misura per tutte le esigenze (dimagrimento, tonificazione, recuperi funzionali, ecc.) e proposte commerciali realmente vantaggiose.

elevata professionalità in ogni settore
spazi destinati all'acqua e al relax

Castiglione

L'attenzione costante che riserviamo ai nostri soci e la continua ricerca nel proporre e sviluppare attività piacevoli e coinvolgenti che stimolino e aumentino sempre più l'interesse nel fare movimento.

5) la cosa che ti piace di meno dei tuoi Club

Asero

La confusione nelle ore di punta. Non si può negare che i complessivi 10.000 mq dei 4 club, durante alcune fasce orarie dovrebbero quasi raddoppiare..

I parcheggi non adeguati all'affluenza

Castiglione

Mi è difficile rispondere a questa domanda perché operando da venti anni in questo settore abbiamo costantemente cercato di eliminare le cose che ritenevamo meno piacevoli. C'è da dire anche che quello che non è piacevole per me potrebbe essere piacevole per un altro e viceversa, quindi al di là di alcuni aspetti strutturali che cercheremo di migliorare presto in questo momento non vedo altro, ciò non toglie che domani questo mio pensiero possa essere diverso e accorgermi che è meglio cambiare tutto.

6) perché i tuoi clienti vengono nel tuo Club

Asero

Da un sondaggio effettuato dall'ufficio marketing dell'azienda ai primi posti sveltano cortesia e professionalità dello staff nella sua totalità. Vengono apprezzate le tecnologie offerte nei reparti tecnici. Inoltre il rapporto qualità prezzo è ritenuto vantaggioso.

Castiglione

Penso che le motivazioni siano diverse: alcune fortemente gratificanti, come ad esempio l'attenzione che riserviamo ai soci e soprattutto il grande impegno che ci mettiamo nel ricercare soluzioni sempre nuove e caratterizzanti che possono aumentare l'interesse nel passare qualche ora del proprio tempo libero nei nostri club; altre meno gratificanti ma comunque come la comodità e la facilità di parcheggio.

7) perché i clienti dei tuoi concorrenti vanno da loro e non da te

Asero

Probabilmente per la comodità dell'ubicazione rispetto alle nostre sedi o forse perché si accontentano..

Castiglione

Considerando che il tempo a disposizione è sempre poco, abitare o lavorare nelle vicinanze di un club spesso gioca un ruolo importante nella scelta, ma sicuramente le motivazioni possono essere anche altre, per qualcuno la scelta è fatta dal prezzo, altri invece per appartenenza ad un gruppo, dove si muove il leader del gruppo essi vanno, altri ancora per la diversa tipologia di servizi che possono trovare e che noi per scelta aziendale non offriamo.

8) la cosa più importante che vorresti facesse l'attuale governo nei confronti del tuo settore:

Asero

Una campagna di comunicazione culturale con relativa "Pubblicità Progresso" sui benefici dell'attività motoria, sui vantaggi a livello salutistico, lavorativo e ludico-sociale provenienti dalla regolare pratica sportiva affidata ai veri professionisti del settore:

Abbattimento dell'Iva al 10%
Contratti di lavoro più elastici per gli operatori del nostro settore

Maggiore equità nella distinzione tra le società profit che



pagano le tasse e le "no profit" che svolgono lo stesso lavoro eludendo il fisco con la "facciata" dell'Associazione Sportivo"

Castiglione

Sicuramente il riconoscimento del ruolo sociale svolto da questo settore. Noi offriamo alla gente l'opportunità di vivere meglio e ammalarsi meno e questo sul bilancio della sanità potrebbe essere un vantaggio non indifferente. Purtroppo oggi lo stato non sta facendo nulla per incentivare la popolazione a muoversi un po' di più e in questo momento sono poche le persone che sono convinte che fare qualche ora di allenamento settimanale gli permette di, come dice sempre il caro Dal Monte " non è certo che l'attività fisica aumenti gli anni di vita ma è una certezza che aumenta la vita agli anni".

9) nel 2015 come saranno i Fitness Club?

Asero

Previsione non facile. Molti elementi esterni condizioneranno il trend del fitness, il mercato e i club. Certamente sopravviveranno i grossi gruppi che, però, dovranno stare attenti a mantenere qualità elevata. In sintesi molta immagine con pochissimi servizi perlopiù automatizzati, prezzi bassi

Castiglione

Non è facile pensare l'evoluzione da qui a dieci anni perché i cambiamenti sono piccoli e continui di anno in anno e

molte cose che possono essere fantastiche oggi domani non lo sono più. Penso comunque che sia necessario aumentare il coinvolgimento creando quindi attività aggreganti dove la gente si sente parte di un gruppo che si allena e si diverte insieme.

10) come saranno i tuoi nel 2015?

Asero

Si cercherà di mantenere lo standard di qualità sia per gli attuali centri, sia per quelli in procinto di essere avviati.

Castiglione

E chi lo sa, tenendo conto della risposta precedente, quello che penso sia una buona idea oggi potrebbe non esserlo domani figuriamoci tra dieci anni, credo comunque che il dare importanza a quello che i soci richiedano ma meglio ancora cercare di prevenire quello che potrebbero richiedere sia sempre un'arma vincente.

postfazione

Sono quasi coetanei e sono partiti nel settore del fitness quasi nello stesso momento. Non si conoscono (o forse di vista) vivono ed operano in luoghi diversi. Anche nelle risposte hanno visioni diverse ma allora che cosa hanno in comune?

Hanno in comune ciò che fa essere simili tantissimi titolari di club: l'entusiasmo nel perseguire il proprio obiettivo. Più conosco i titolari di club (ne conosco proprio molti) più mi rendo conto che esistono realtà interessanti poco sbandierate ma di successo certo. Tutti quelli che mi affascinato grazie al loro modo di gestire hanno club belli ma non bellissimi. Sia Asero che Castiglione non hanno il cruccio di avere il club più appariscente o rappresentativo della loro zona ma il club migliore per i diversi target di clientela. Ho chiesto a loro di partecipare all'intervista doppia poiché sono tra quelli che hanno ben chiaro che il club non è per loro ma per i loro clienti. Mi vengono in mente decine e decine di club con questo obiettivo. Ricordo ad esempio moglie e marito di un paese in provincia di Taranto, che gestiscono due club l'uno a 600 metri dall'altro e in una concorrenza intelligente riescono ad avere due club

Mi piacerebbe raccogliere tante sciocchezze sul nostro ambiente nate dall'interno che dall'esterno (molto più facile) Se avete voglia di darmi una mano spedite una mail a: oltrelasiepe@ilcampo.it

con numeri da eccellenza. Ecco la via quindi, ecco il modo per fare concorrenza ai "grandi" ed agli "stranieri": avere per obiettivo il servizio ed il club taylor-made (tagliato su misura) per i propri clienti. Ho una speranza che quelle decine e decine di Club a cui ho fatto riferimento prima possano diventare centinaia e centinaia. ●

Per ulteriori informazioni sui servizi consultare

www.clanfitness.it

www.olympusfitness.it



Roberto Coda Zabetta

Creatore dei marchi Why be normal? e Officina del Movimento, Roberto Coda Zabetta ha introdotto e sviluppato l'attività Spinning sul mercato italiano. È stato partner in società di consulenza e successivamente direttore generale di Colombo Sport & Fitness e WBN (distribuendo dapprima Schwinn e successivamente Startrac). Attualmente collabora con alcune aziende di rilevanza internazionale tra cui Also Enervit e Les Mills.