



Siamo oggi in compagnia di Stefano Storti, National Fitness Manager di Virgin Active Italia.

Ciao Stefano, in due parole, la tua carriera professionale!

Dopo essermi diplomato all'isef, ho iniziato a lavorare come istruttore di corsi e personal trainer. Quindi sono passato a dirigere l'area tecnica di un club di Milano e nel 2001 il primo grande salto come National Fitness Manager per Fitness First Italia (prima importante catena estera ad investire nel nostro paese). Dopo poco più di 3 anni sono passato in Virgin Active Italia dove attualmente ricopro il ruolo di National Product Trainer responsabile dell'area corsi musicali, piscina e junior.

In base alla tua esperienza cosa consiglieresti agli istruttori, sia novizi che più esperti, per essere ancor più efficaci nelle loro lezioni.

Innanzitutto vorrei sottolineare il fatto che una lezione non è fatta solo di performance tecnica (sicuramente molto importante) ma di tutta una serie di altri aspetti che ne determinano l'apprezzamento da parte dei clienti.

Potresti spiegarti meglio.

Certamente. Partirei dal concetto fondamentale che uno degli obiettivi, se non l'obiettivo principale che un trainer si deve porre come professionista di qualsiasi palestra è la fidelizzazione del cliente.

- Il fitness trainer va considerato un professionista del benessere
- Unisce alle proprie competenze tecniche qualità interpersonali grazie alle quali può instaurare rapporti duraturi e gratificanti con i soci del club
- Rappresenta per il socio una guida, un amico con il quale potrà raggiungere i suoi obiettivi divertendosi

È un incredibile motivatore che deve creare per il socio un'esperienza "indimenticabile"!

Come fa e soprattutto con quali strumenti, considerando che ha al massimo 60' di tempo.

Sembra poco tempo ma può anche risultare un'eternità, se non è in grado. Per quanto riguarda gli strumenti, sono più semplici di quanto si creda.

Cioè?

- Risultati
- Motivazione
- Divertimento
- Sicurezza
- Proposte sempre diverse

Sembrerebbe facile, effettivamente!!!

Non ho detto che sia difficile; è solo questione di attenzione nei confronti del cliente. Pensiamo sia normale che un socio segua tranquillamente una nostra lezione, ma purtroppo non è sempre così.

Cosa intendi dire.

Il socio, deve seguire un processo di sua soddisfazione suddiviso in 6 fasi ben distinte e assolutamente consequenziali, altrimenti il rischio è che non si fidelizzi:

- inserimento
- Avviamento
- Autonomia
- Motivazione
- Monitoraggio e orientamento
- Gratificazione

Puoi spiegare meglio come avvengono questi passaggi tra di loro.

Con inserimento intendo conoscenza e ambientamento per i nuovi arrivati (domandare sempre, e sottolineo sempre se vi sono nuovi partecipanti, presentarsi e spiegare sommariamente gli obiettivi del corso; sembrerà banale, ma dopo le prime volte molti trainer se lo dimenticano)

L'avviamento significa fornire le giuste indicazioni per affrontare il corso in sicurezza (credo il primo fondamentale obiettivo che il trainer si deve porre per i propri clienti)

Rendere autonomi, cioè verificare che le informazioni fornite garantiscono autonomia nell'attività. Un cliente autonomo è un cliente che ha fiducia nel suo istruttore, qualunque cosa gli porrà in futuro.

Sostenere e motivare: quindi intervenire in modo non invasivo, nei momenti di difficoltà (che per i principianti saranno diversi soprattutto nei primi 3 mesi di frequenza)

Monitorare e orientare: saper fornire i giusti consigli e altre opportunità di allenamento (quasi ci da fastidio invitare i "nostri" soci a frequentare il corso di un altro istruttore, dimenticando che lo stesso socio vi ringrazierà per avergli suggerito delle varianti)

Senza dimenticarsi di gratificarli quando ne abbiamo l'opportunità. Non sottovalutare che per molti, essere lì è un grande impegno sia fisico che psicologico.

Grazie Stefano; vuoi chiudere con alcuni consigli ai nostri lettori per migliorare il livello delle loro lezioni?

Certamente. Innanzi tutto un messaggio che sottolineo volutamente:

Ricordatevi che potete avere grandi abilità tecniche ma se non sono compensate da buone capacità comunicative non arriveranno in maniera efficace al vostro socio
Fatevi spesso questa domanda, mettendovi nei loro panni:” vorrei partecipare a un corso con questo istruttore?”.

Qui di seguito alcune regole che ritengo fondamentali:

- Comunica con le classi in modo semplice (voi non “vendete” nozioni ma emozioni)
- Cercate di variare il tono della voce, modulando l'intensità per richiamare l'attenzione della classe e trasmettere entusiasmo
- Trasmettere comunque nozioni tecniche è importante: fatelo con una punta di umorismo
- Ponetevi in una posizione ben visibile dalla classe: variatela di tanto in tanto e siate sempre dinamici
- Il passaggio da un esercizio all'altro deve avvenire in modo fluido tenendo ben presente il livello della classe
- Non siate monotematici nella proposta; inserite di tanto in tanto situazioni nuove, con attrezzi nuovi con la giusta gradualità
- Ogni tanto è opportuno riepilogare quanto è stato fatto sino a quel momento per far percepire alla classe che si sta seguendo un percorso formativo logico e non casuale, che tutti insieme si ha un obiettivo da raggiungere
- Motivate sempre i vostri allievi al raggiungimento degli obiettivi prefissati e se ne siete a conoscenza fornite qualche consiglio supplementare (alimentare, di allenamento)
- Durante la vostra lezione rappresentate un modello per molti dei partecipanti. Non siate “ distanti da loro”. Offrite a tutti indistintamente attenzione.

E per chiudere ricordate che “ se vi piace quello che fate, non lavorerete un solo giorno della vostra vita”.