

LES MILLS



# ONBOARDING NEUER MITGLIEDER

Die Wissenschaft hinter der Entwicklung von Gewohnheiten

„Dein Weg zu langfristigen Trainingserfolgen besteht darin, langsam anzufangen, stetig zu wachsen und Spaß zu haben.“

— Dr. Jackie Mills MD

# WARUM KÜNDIGEN MITGLIEDER?

Allzu oft fangen Menschen mit guten Vorsätzen an zu trainieren, nur um nach ein paar Monaten wieder abzubrechen.

## **Warum kehren Ihnen Ihre Mitglieder oft kurz nach Abschluss Ihrer Mitgliedschaft den Rücken?**

---

Das sind die drei häufigsten Ursachen:

- Kein Spaß
- Keine Zeit
- Kein Austausch mit Gleichgesinnten

Das LES MILLS Research Lab hilft Ihnen dabei, die wissenschaftlichen Hintergründe der Motivation von Mitgliedern zu verstehen und die anfänglichen Hürden beim Training zu beseitigen.

---

Sie erwartet ...

- Insights aus dem LES MILLS Lab
- Die fünf wichtigsten Faktoren für die Gewohnheitsbildung
- Beispiel einer Bedarfsanalyse für Mitglieder

Entdecken Sie den ultimativen Weg, um einen großartigen Onboarding-Prozess zu entwickeln und eine dauerhafte Mitgliederbindung zu gewährleisten.

# NEUAUSRICHTUNG DES VERTRIEBSPROZESSES

Verbraucher legen immer mehr Wert auf ihre Gesundheit<sup>1</sup>, und eine neue Generation von Fitnesssteigern hält Einzug in den Markt.

Doch viele Studios stellen den Verkauf in den Vordergrund, anstatt neue Mitglieder auf ihren Weg vorzubereiten. Neue Mitglieder sind oft auf sich allein gestellt, und so ist es nicht verwunderlich, dass 33 % von ihnen bereits nach drei Monaten aufhören, das Studio zu besuchen.

Diese Mitglieder verlassen uns nach durchschnittlich 12 Trainingseinheiten und bevor sie die Chance hatten, Training zur festen Gewohnheit zu machen.<sup>2</sup>

Als Branche haben wir die Möglichkeit, unser Geschäftsmodell neu auszurichten und alle unsere Mitglieder, insbesondere Einsteiger, dabei zu unterstützen, positive Fitnessgewohnheiten zu entwickeln – von Beginn an.

Wenn Sie dazu beitragen können, die Motivation in diesen ersten entscheidenden Wochen aufrechtzuerhalten, können Sie die Mitgliederbindung stärken – und Ihren Mitgliedern ein gesünderes Leben schenken.

<sup>1</sup> 2021 Les Mills Global Fitness Report  
<sup>2</sup> Dishman 2001



# LES MILLS RESEARCH LAB

Ein Forscherteam des LES MILLS Research Lab hat den Code für langfristige Motivation geknackt, indem es zwei Gruppen untersuchte – Personen, die regelmäßig trainieren (mindestens 150 Minuten pro Woche seit mehr als 10 Jahren) und die zweite Gruppe, bestehend aus Menschen, die selten trainieren.

## **Warum verlieren Sie Mitglieder?**

---

### **Kein Spass**

Nur 23% der Anfänger empfinden Sport durchweg als positive Erfahrung und 70% dieser Mitglieder haben keine Freude daran, sich intensiv sportlich zu betätigen. Die „No Pain, No Gain“-Mentalität ist für diese Gruppe ein echter Stolperstein.

---

### **Keine Zeit**

Die Mehrheit der neuen Mitglieder hat keinen konkreten Plan, der auf ihre Ziele ausgerichtet ist. Nur 38 % der Anfänger sind motiviert, einen Trainingsplan einzuhalten, unabhängig von den Bedingungen. Ohne einen klaren, realisierbaren Plan für die ersten sechs Wochen halten viele Routinen nicht länger als drei bis sechs Monate durch.

---

### **Kein Austausch Mit Gleichgesinnten**

Die Mehrheit der Mitglieder, die kündigen, tun dies aufgrund mangelnder Anleitung und Einweisung, und 51% der Mitglieder, die neu mit Fitnessstraining beginnen, berichteten über einen Mangel an Unterstützung aus ihrem Umfeld. Ohne Unterstützung ist das Einzige, was diese Mitglieder zurückkehren lässt, ihre eigene Willenskraft – und diese ist oft leider nicht stark genug!

# FÜNF STRATEGIEN, ZUM ETABLIEREN VON GEWOHNHEITEN

Die meisten Menschen wissen, wie wichtig Bewegung für die Gesundheit ist, aber weit weniger von uns können dies in die Praxis umsetzen und einen konsequent aktiven Lebensstil führen.

Hier sind die fünf besten Taktiken, die den Menschen dabei helfen, gesunde Gewohnheiten zu entwickeln und einige der anfänglichen Hindernisse zu überwinden.

## 1 ECHTE MOTIVATION

Mehr als 50 % der Menschen beginnen mit dem Training, um in Form zu kommen oder Gewicht zu verlieren, doch wenn sich die Ergebnisse nicht sofort einstellen, kann die Motivation schnell nachlassen. Mit den unseren Top-Tipps helfen Sie Ihren Neuankömmlingen dabei, langfristige Gewohnheiten zu etablieren.

### Top-Tipps:

- Ermutigen Sie Mitglieder, sich konkrete Ziele (SMART-Ziele) zu setzen: spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert.
- Wir empfehlen, sich ein Ziel nach dem anderen zu setzen, um Gewohnheiten nachhaltig zu ändern, da Ihr neues Mitglied sonst Gefahr läuft, sich zu übernehmen.
- Zeigen Sie ihnen, wie sie aus scheinbar unerreichbaren Zielen klare, realistische Ziele machen.
- Raten Sie ihnen, sich ihre Ziele aufschreiben, sie mit Freunden teilen und sie regelmäßig zu reflektieren.
- Erkundigen Sie sich nach ihren früheren Trainingsgewohnheiten, um Anfänger, die sich in der Vergangenheit schwer getan haben, abzuholen. Helfen Sie ihnen zum Beispiel, sich auf einen „schlechten Tag“ vorzubereiten, indem sie Situationen visualisieren, über die sie keine Kontrolle haben, und sich Strategien ausdenken, um darauf zu reagieren.

## 2 SPASS AN DER SACHE

Workouts, die von Einsteigern verlangen, bis zur Erschöpfung zu trainieren, können sie abschrecken. Ermutigen Sie sie daher, sich langsam zu steigern. Dadurch bleiben sie intrinsisch motiviert, d. h. sie trainieren wegen aus einem inneren Bedürfnis heraus und nicht aufgrund äußerlicher Faktoren.

### Top-Tipps:

- Helfen Sie Ihren Mitgliedern, Workouts zu finden, die ihnen Spaß machen, indem Sie auf ihre Vorlieben eingehen.
- Erinnern Sie sie daran, dass Sport nicht immer im Fitnessstudio stattfinden muss: Ab und zu können sie eine Ausdauerinheit gegen einen Spaziergang eintauschen.
- Wenn Ihnen eine Live-Class nicht zusagt, sollten Sie sie dazu ermutigen, Ihre digitalen Optionen oder die LES MILLS+ App zu nutzen, um kurze Einsteiger-Workouts mit geringer Belastung zu absolvieren.
- Events sind eine großartige Möglichkeit für sie, neue Classes zu entdecken, die sie lieben, und können oft die Option sein, die sie am wenigsten einschüchtern, da die meisten Teilnehmer das Workout zum ersten Mal ausprobieren.

## 3 ROUTINE

Es ist wichtig, dass neue Mitglieder langsam ins Training einsteigen. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, Ihren Mitgliedern die Richtung vorzugeben, ihnen aber auch die Möglichkeit zu geben, selbst zu entscheiden, wann und wie lange sie trainieren.

### Top-Tipps:

- Helfen Sie Mitgliedern, einen Plan mit den Trainingsarten zu erstellen, die sie gerne machen.
- Raten Sie ihnen, ihr Training in einwöchigen Blöcken zu planen, so wie sie es bei einem wichtigen Meeting tun würden.
- Erinnern Sie sie daran, wie flexibel Training sein kann. Wenn sie besonders flexibel trainieren möchten, empfehlen Sie ihnen die LES MILLS+ App.

---

## 4 SOZIALER RÜCKHALT

Manche Tage werden sicher anstrengend sein, aber die Wissenschaft zeigt, dass Ihre Mitglieder viel eher am Ball bleiben, wenn sie Unterstützung um sich herum haben.

### Top-Tipps:

- Ermutigen Sie Einsteiger, Freunde mitzubringen, indem Sie eine Empfehlungskampagne anbieten – dadurch fühlen sie sich eher verpflichtet und können die Kontakte knüpfen, nach denen sie sich sehnen.
- Verstärken Sie die Motivation, die sie in einem Gruppenfitnesskurs oder beim Training mit anderen erhalten.
- Ermutigen Sie sie, der Facebook-Seite Ihres Studios zu folgen oder der LES MILLS+ Gruppe beizutreten.
- Schulen Sie Ihre Instrukturen und Mitarbeiter in Sachen Inklusion – ermutigen Sie sie, schon vor den Classes mit den Teilnehmern zu interagieren, sich die Vornamen zu merken und sie mit anderen in Kontakt zu bringen.

## 5 POSITIVES MINDSET

Positives Denken kann Berge versetzen. Sie und Ihr Team können neuen Mitgliedern auf verschiedene Weise zu mehr Selbstvertrauen verhelfen.

### Top-Tipps:

- Schaffen Sie ein Gefühl der Selbstbestimmung und Autonomie, indem Sie ihnen Übungen vorschlagen, die ihnen ein Gefühl von Unabhängigkeit vermitteln. Workouts wie BODYPUMP und RPM eignen sich ideal, da die Teilnehmer ihren eigenen Widerstand wählen und sich kontinuierlich steigern können.
- Ermutigen Sie sie, die digitalen Trainingsoptionen zu Hause zu nutzen, um Selbstvertrauen aufzubauen. Sie können ihre Technik und Trainingsvorlieben entwickeln, bevor sie in Live-Classes einsteigen.
- Helfen Sie ihnen, sich mental auf anfängliche Herausforderungen einzustellen. Beschreiben Sie, was sie erwartet, wenn sie zum ersten Mal bestimmte Classes besuchen und was sie tun müssen. Zum Beispiel: „Ich zeige dir mal, wo deine erste BODYPUMP Class am Montag stattfindet und welches Equipment dort verwendet wird.“
- Nehmen Sie Anfängern die Angst vorm Versagen. Überfordern Sie neue Mitglieder nicht mit komplizierten Trainingsplänen, die ihnen das Gefühl geben, unsportlich oder „nicht gut genug“ zu sein.
- Geben Sie ihnen Sicherheit. Einsteiger brauchen das Gefühl, auf dem richtigen Weg zu sein. Ihr Team sollte Mitgliedern nahebringen, sich auch über kleinere Erfolge zu freuen, etwa, dass sie ‚sich besser fühlen‘, auch wenn sich optisch noch nichts getan hat.

# INVOLVIEREN SIE IHR TEAM

## 1 ÜBERPRÜFEN SIE IHREN KURSPLAN

Er sollte Folgendes bieten:

- Abwechslungsreiche Classes – idealerweise eine Auswahl an Kraft-, Core-, Cardio- und Flexibilitätstraining Beispiele:
  - **Kraft:** BODYPUMP und LES MILLS CORE
  - **Cardio:** RPM, BODYCOMBAT, BODYATTACK
  - **Flexibilität:** BODYBALANCE
  - **HIIT:** LES MILLS GRIT, LES MILLS SPRINT
- Classes von unterschiedlicher Dauer – eine Mischung aus 30-, 45- und 60-minütigen Classes.
- Digitale Optionen - Online-Workouts sind ideal für Mitglieder, die flexibel sein wollen oder Zeit brauchen, um Selbstvertrauen aufzubauen, bevor sie an Live-Classes teilnehmen.
- Großartige Musik und Instruktoren – werden alle Programme von mitreißender Musik begleitet? Haben Sie gut ausgebildete Instruktoren, die mit Leidenschaft dabei sind und dafür sorgen, dass Ihre Mitglieder regelmäßig ihre Classes besuchen?

## 2 HOLEN SIE IHRE INSTRUKTOREN INS BOOT

Besprechen Sie mit ihnen, was Smart Start für sie und ihre Classes bedeutet.

Was sie weiterhin tun sollten und was sich ändern könnte:

- Idealerweise sollten Instruktoren Einsteiger ermutigen, es in den ersten Wochen ruhig angehen zu lassen und einfach Spaß zu haben.
- Helfen Sie Einsteigern zu verstehen, was sie von der Class erwarten können und wie sie sie unterstützen können.
- Manche Instruktoren müssen möglicherweise umdenken, um die Grundidee des sanften Einstiegs von Smart Start zu vermitteln – anstelle einer „No Pain, No Gain“-Mentalität.



## 3 ÜBERPRÜFEN SIE IHREN KURSPLAN

- Teilen Sie die fünf Strategien, um gesunde Gewohnheiten zu entwickeln (Seite 6)
- Besprechen Sie, ob diese fünf Faktoren aktuell gegeben sind.
- Womit sollten Sie beginnen, aufhören und weitermachen, um ihnen zu helfen, bessere Gewohnheiten zu entwickeln?
- Schauen Sie sich unsere Mitgliederbedarfsanalyse (Seite 13) an, um Ihre eigene zu erstellen. Sie sollte Folgendes enthalten:
  - Ziele und Motivation – Was möchte das Mitglied erreichen und warum?
  - Verfügbarkeit – Wann hat das Mitglied Zeit, zu trainieren bzw. ins Studio zu kommen?
  - Vorlieben – Was macht dem Mitglied Spaß? Lauftraining oder eher Tanzen?
  - Hürden – Hat das Mitglied bereits nach einem Trainingsplan trainiert und wieder abgebrochen? Wie steht es um die verfügbare Zeit des Mitglieds? Steht die Familie nicht dahinter, mangelt es an Eigenmotivation oder gibt es besondere körperliche Einschränkungen?
  - Ideales Wochenbudget – Wie viel ist das Mitglied bereit, für Fitness und Gesundheit auszugeben?
  - Erstellen Sie einen Wochenplan für Ihre Mitglieder
- Lassen Sie Ihr Team den Smart Start Workout Planner Trainingsplaner für potenzielle Mitglieder personalisieren, unter Berücksichtigung der von Ihnen angebotenen Programme und der Zeit, in der das Mitglied verfügbar ist.
- Verknüpfen Sie den Plan mit ihren spezifischen Zielen und informieren Sie sie gleichzeitig darüber, was nötig ist, um eine langfristige Gewohnheit zu etablieren – Regelmäßigkeit und Freude am Training sind hier der Schlüssel.
- Kombinieren Sie das Training in Ihrem Studio und zu Hause, z. B. können Sie eine BODYPUMP und LES MILLS CORE Class in Ihrem Studio mit einem 30-minütigen Spaziergang im Freien oder mit einer Online-BODYCOMBAT Class bei LES MILLS+ ergänzen.
- Planen Sie den Studiorundgang
  - Füllen Sie immer ein Dokument aus, bevor Sie Interessenten das Studio zeigen. Ein Rundgang durchs Studio kostet Zeit, und auf diese Weise können Sie einschätzen, wer wirklich an einer Mitgliedschaft interessiert ist.
  - Passen Sie die Besichtigungstour an Ihr geplantes Vorhaben an und überlegen Sie, wie Sie das Vertrauen der Mitglieder stärken und soziale Interaktion unterstützen können, indem Sie sie z. B. Mitarbeitern oder anderen Mitgliedern des Studios vorstellen.

## 4 STELLEN SIE DEN SMART START LEITFADEN VOR

Lassen Sie Ihr Team den Smart Start Leitfaden verwenden, um neue Mitglieder allmählich an eine Routine heranzuführen, die ihnen Spaß macht und machbar ist.

Heben Sie die wissenschaftlichen Hintergründe von Motivation hervor und zeigen Sie, wie Gewohnheiten etabliert werden können, indem Sie:

- Mischen Sie verschiedene Arten von Workouts - je nach Lust und Laune.
- Bauen Sie Volumen und Intensität schrittweise auf, indem Sie beispielsweise mit niedriger Intensität oder leichtem Widerstand beginnen.
- Mit Gruppenfitnesskursen als Basis, um für das besondere Gemeinschaftsgefühl zu sorgen.

## 5 PRODUKTKENNTNISSE SCHAFFEN

Überprüfen Sie, ob Ihr Team die Classes verstanden hat, indem Sie:

- sie nach den wichtigsten Merkmalen und Vorteilen fragen.
- Nennen Sie ihnen verschiedene Mitglieder-Szenarien und lassen Sie sie in einem Rollenspiel einem imaginären Mitglied einen Trainingsplan empfehlen.
- Geben Sie ihnen den LES MILLS Trainingsleitfaden und die programmspezifischen Einsteiger-Broschüren, die bei Marketing Studio erhältlich sind.

# INVOLVIEREN SIE IHR TEAM

## Fragen zu Ziel und Motivation - ein Rollenspiel-Beispiel:

---

- |          |   |          |   |
|----------|---|----------|---|
| <b>1</b> | <p>Warum bist du heute hier?<br/>Gibt es einen besonderen Grund?</p> <p>Ich möchte wieder mit dem Training beginnen.<br/>Ich möchte Informationen zu Angeboten und<br/>Preisen.</p> | <b>2</b> | <p>Super! Verfolgst du ein bestimmtes Ziel?<br/>Warum möchtest du trainieren?</p> <p>Ich will abnehmen.</p> |
|----------|---|----------|---|



## 3

**Wonach suchst du genau?  
Was möchtest du erreichen?**

Ich möchte fünf Kilo abnehmen und in meine Jeans passen.

## 4

**Hast du noch weitere Ziele?**

Ich möchte mit meinen Kindern spielen, Treppen steigen oder eine Runde laufen können, ohne gleich aus der Puste zu kommen.

## 5

**Diese Dinge sind dir also wichtig. Warum?**

Ich fühle mich nicht wohl, mein Spiegelbild gefällt mir nicht und ich bin ständig müde.

Meine Kinder sind frustriert, weil sie am Wochenende mit mir spielen wollen und ich dabei völlig aus der Puste komme. Ich fühle mich, als würde ich sie im Stich lassen.

## 6

**Daraus können wir schließen, dass ein Gewichtsverlust von fünf Kilo deine Lebensqualität deutlich steigern würde, richtig?  
Du wärest glücklicher und könntest mehr wertvolle Zeit mit deinen Liebsten verbringen.**

Ja.

## 7

**Warum heute?  
Warum hast du dich entschlossen, herzukommen?**

Heute morgen war ich sehr müde und habe mit meinen Kindern geschimpft. Ich war frustriert, weil ich beim Spielen im Park nicht mit ihnen mithalten konnte.

## 8

**Du hast also für dich selbst beschlossen, etwas zu ändern. Ist das richtig?**

Ja.

## 9

**Okay, wir helfen dir gerne dabei, und gleich zeige ich dir auch genau wie. Hast du dir auch ein zeitliches Ziel gesetzt?**

Ja. Ich möchte mein Ziel vor Weihnachten erreichen. Denn da fahren wir in den Urlaub ...

## 10

**Super! Dann haben wir ja Zeit, um herauszufinden, welche Workouts dir Spaß machen.**

**Der Schlüssel zum Erreichen deiner Ziele liegt darin, einen Plan mit Aktivitäten zu erstellen, an denen du Spaß hast.**

# VERFÜGBARKEIT, MOTIVATION, VORLIEBEN UND BUDGET

1

Sehen wir uns erst einmal an, wie oft du Zeit hast, zu trainieren. Außerdem sollten wir über Dinge sprechen, die dich davon abhalten könnten, deine Ziele zu erreichen.

2

Wann hast du in einer gewöhnlichen Woche Zeit, 30 Minuten zu trainieren?

Ich würde gerne meine Mittagspausen dafür nutzen. Abends ist es schwierig wegen der Kinder.

3

Und am Wochenende?

Da kann ich es sicher einrichten. Doch, wie bereits erwähnt, wohne ich außerhalb und möchte am Wochenende nur ungern in die Stadt fahren.

4

Das ist überhaupt kein Problem. Wenn du möchtest, können wir auch Workouts in deinen Trainingsplan integrieren, die du am Wochenende außerhalb des Studios absolvieren kannst.

Du könntest auch spazieren gehen oder ein Online-Workout bei LES MILLS+ absolvieren. Dein Training muss nicht zwingend nur im Fitnessstudio stattfinden.

5

Im Endeffekt musst du Aktivitäten finden, die dir Spaß machen. Wir haben eine große Bandbreite an Möglichkeiten, die wir dir vorschlagen können. Gibt es gewisse Aktivitäten, die dir besonders Spaß bringen? Wie Cardio, Cycling oder Tanzen? Trainierst du am liebsten mit anderen oder alleine?

6

Wenn wir das herausgefunden haben, was hat dich in der Vergangenheit abgehalten eine Routine zu entwickeln?

**7**

Wie motiviert bist du, deine Ziele zu erreichen und (wieder) gesünder zu leben?

Wie viel Unterstützung von außen wirst du brauchen, um dich an deinen Trainingsplan zu halten? Auf einer Skala von 1 bis 10?

**8**

Wirst du alleine trainieren oder mit einem Freund? Mit einem Trainingspartner fällt es einem oft leichter, regelmäßig zu trainieren.

**9**

Und zu guter Letzt, wie viel würdest du pro Woche ausgeben, um deine Ziele zu erreichen?

**10**

Super. Ich konnte mir einen guten Überblick darüber verschaffen, was das Richtige für dich ist, und bin zuversichtlich, dass wir dich an deine Ziele bringen.

Soll ich dir zeigen, wie du deine Ziele erreichst und (wieder zurück) zu einem gesunden Lebensstil findest?

