

**Aufnahmegespräche, Eingangsin-  
terviews oder Check-up-Termine mit  
Neukunden – sind sie nur lästige  
Zeitverschwender oder wertvolle  
Tools für präventiv-medizinisch  
orientierte Gesundheitszentren, um  
sich vom stärker werdenden Preis-  
druck der Discounter abzuheben?  
Jens Freese erläutert, welche  
Bedeutung die Anamnese für  
Studiobesitzer hat.**

# Die **Anamnese** – Fluch oder Segen?



**V**or kurzem erst berichtete mir eine Kursteilnehmerin, dass sich der Geschäftsführer ihres Fitnessclubs gegen die Preisargumente der Low-Budget-Anbieter mit hilflosen Preisnachlässen zur Wehr setzen wollte – vergeblich! Die Mitglieder wanderten trotzdem ab. Meine spontane Reaktion: „Warum hebt er nicht den Mitgliedsbeitrag an und erhöht gleichzeitig die Dienstleistungsqualität?“ Zu diesem Ergebnis kam eine renommierte Unternehmensberatung nach genauer Analyse letztendlich auch.

Immer noch glauben viele Betreiber, ihr Heil in ruinöser Preistreiberei zu finden, anstatt sich stärker der Qualität der Mitgliederbetreuung zu widmen. Nicht umsonst heißt es, ein Unternehmen ist nur so gut wie seine Mitarbeiter. Die Umsetzung eines hochwertigen Dienstleistungsanspruchs hängt bekanntlich von den fachlichen und kommunikativen Fähigkeiten der Mitarbeiter ab. Kompetente Trainer stellen das Bindeglied zwischen Management und Kunde dar. Sie schleusen nicht nur, wie so mancher Betriebswirtschaftler in den Verwaltungsetagen denkt, neue Mitglieder in den Club, führen Check-ups durch und stellen Trainingspläne auf. Vielmehr sorgt der Trainer für eine nachhaltige Kundenbindung (und damit für eine geringe Fluktuation) durch Empathie, Flexibilität, Persönlichkeit, psychologisches Geschick auf der emotionalen-kognitiven und durch sein Erfahrungs- und Wissensspektrum auf der fachlich-didaktischen Ebene. Leider wird diese Leistungsfähigkeit von Seiten des Managements viel zu gering geschätzt – abzulesen an den oft mageren Bezügen hauptamtlicher Trainer im Vergleich zu den Managergehältern. Für eine fruchtbare Kundenbindung ist es überlebenswichtig, dass der Club ein positives Gefühl in die Köpfe seiner Mitglieder transportiert. Nämlich das Gefühl, sich in fachkundigen Händen zu wissen, das Gefühl, ein gern gesehener Gast zu sein, das Gefühl, mit seinen individuellen Motiven ernst genommen zu werden. Wenn diese Gefühlsbasis stimmt, wenn die Interaktion zwischen Trainer und Kunde funktioniert, sollten Kündigungen in Zukunft eigentlich nur noch aus Umzugs- oder Krankheitsgründen erfolgen.

Foto: Vital Spa Göttingen

## Kundenbindung durch Anamnese

Die Grundlage für erfolgreiche Kundenbindungskonzepte in einem Fitnessclub legt eine gleichsam facettenreiche wie methodisch durchgeführte Befragung – im medizinisch-therapeutischen Sinne auch Anamnese genannt. Im Zeitalter von Hightech-Medizin vertrauen immer mehr Mediziner und Therapeuten unreflektiert modernen Bildgebungsverfahren, Vorgaben der pharmazeutischen Industrie und diagnostischer Spielerei. Die Kunst der gezielten Fragestellung verschwindet aus Zeitgründen immer stärker aus dem Angebot der Medizin. Schnelle wirtschaftliche Amortisation computergesteuerter Diagnostik steht heute im Vordergrund. Der Patient wird zur Randfigur, die Diagnostik rückt in den Mittelpunkt des Interesses. Dabei würden viele Patienten, vor allem ältere Menschen, lieber ihre Probleme in einem Gespräch loswerden. Nur das Gesundheitswesen hat etwas dagegen. Es belohnt den Aktionismus, nicht die Beratung.

An dieser Stelle ergeben sich neue Chancen für präventiv-orientierte Bewegungsanbieter, zu einem intensiven Betreuungskonzept zurückzukehren. Ein ausführliches Eingangsgespräch macht den Anfang!



## Inhalt und Ziele der medizinischen Anamnese

Im Rahmen einer Anamnese (griechisch: Erinnerung) unter medizinischen Gesichtspunkten wird die Vorgeschichte eines Menschen in Bezug auf seine aktuellen Beschwerden erhoben. Eine sorgfältige Anamnese schließt neben der biografischen Datenerhebung physiologische, psychische und soziale Aspekte mit ein. Aus einer Kette von Einzelinformationen lassen sich in Zusammenhang mit Cardio-Checks, Muskelfunktionsüberprüfungen, Koordinations- und Krafttests Rückschlüsse auf bestimmte Risikofaktoren wie meta-

bolisches Syndrom oder Prädiabetes schließen – wiederum vorausgesetzt, das Fachpersonal ist fachlich in der Lage dazu.

Ziel einer medizinischen Anamnese ist die Differentialdiagnose, die vorzugsweise anhand von Leitsymptomen und Ausschlusskriterien erstellt wird. Um eine gesicherte Diagnose stellen zu können, sind im Anschluss an die Anamnese gegebenenfalls weiterführende Untersuchungen notwendig. In der Medizin wird dieses Prozedere aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten häufig umgekehrt. Mit anderen Worten: erst die kostspielige Magnetresonanzaufnahme, dann die Verletzungsanalyse mit Hilfe gezielter Befragung und spezifischer Testungen.

Nun darf ein Fitnesstrainer keine Diagnose stellen. Selbst ein Physiotherapeut erhebt nur im Auftrag der Medizin einen so genannten Befund. Im Rahmen des Gesundheitswesens ist es nur Medizinern und Heilpraktikern gesetzlich erlaubt, eine Differentialdiagnose zu stellen. Und überall dort, wo die Allgemeinheit (das Gesundheitswesen) die Kosten bestimmter Maßnahmen (z.B. Spritzen) trägt, spielt der Faktor Zeit eine Hauptrolle. Aufgrund dessen wenden sich viele Menschen von bestimmten medizinischen Leistungen und Leistungserbringern ab. Denn Ärzte und Therapeuten nehmen sich häufig keine Zeit mehr für die Kommunikation mit dem Patienten. Oder anders ausgedrückt: Sie werden für ein offenes Ohr nicht entlohnt. Schnellschussdiagnostik bestimmt das Tagesgeschäft und Hightech-Medizin ersetzt die Anamnese, die jahrzehntelang als Ausschlussverfahren gute Dienste erwies – vor allem auch aus psychologischer Sicht, denn bereits das Reden über individuelle Probleme verfehlt seine heilsame Wirkung oft nicht. Diese Tatsache wird gerne unterschätzt. Das Wort Placebo steht als Synonym für nicht verstandene Zusammenhänge zwischen Psyche und Soma (Gesamtheit der Körperzellen).

## Die Chance für Fitnessanlagen

Im Fitness- und Gesundheitsmarkt lauten die „Diagnosen“ im Allgemeinen nicht Herzinfarkt, Depression oder Kreuzbandriss, sondern Übergewicht, Konditionsschwäche oder chronischer Rückenschmerz. Der Vorteil des größeren Zeitbudgets im direkten Vergleich zwischen medizinischer Anamnese, therapeutischer Befunderhebung und präventivem Check-up wird oft leichtfertig verschenkt. Statt individualisierter Bestandsaufnahme bearbeiten viele Trainer im Eiltempo den mit Ja/Nein-Fragen gespickten Anam-

# IHR WERTVOLLSTES TRAININGSGERÄT.



Abb. mit freundlicher Genehmigung von HOLMES PLACE Düsseldorf Köingsallee.

**WENN BEI UNS FUSSBALL LÄUFT, LÄUFT BEI IHNEN DER LADEN.**

**Wir zeigen alle Spiele der 1. und 2. Fußball-Bundesliga sowie die Highlights der Top-Ligen aus Italien, Spanien und England live. Damit werben Sie Mitglieder am laufenden Band. Schließlich gibt es nichts Schöneres, als seine Stars anzufeuern und ganz nebenbei Kalorien zu verbrennen. Fragen? Informieren Sie sich einfach im Internet oder rufen Sie an. Wir beraten Sie kompetent und mit Ausdauer – darin sind wir trainiert.**

**01805-611600**  
(14 ct/Min. aus dem deutschen Festnetz)



**www.arena.tv/gastronet**

**arena**

Aus Liebe zum Spiel

## Aufbau eines Anamnesebogens

Bezüglich der konkreten Inhalte einer Anamnese gelten zwar keine Vorschriften, aber je mehr Informationen der Interviewer bekommt, desto besser. Eine grobe Themenliste eines Anamnesebogens könnte wie folgt aussehen:

1. Persönliche Daten
2. Berufliche Situation
3. Frühere oder aktuelle Sportkarriere
4. Weitere Freizeitaktivitäten
5. Einschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit
6. Derzeitiges Bewegungsverhalten
7. Frühere oder aktuelle Pathologien
8. Medikamenteneinnahme
9. Leitmotive für das Training
10. Ernährungsverhalten
11. Psychisches Verhalten
12. Schlaf/Verdauung/Stimmung
13. Kenntnisstand über Training und Ernährung
14. Erkrankungsauffälligkeiten in der Familie

nesebogen. Dies hinterlässt negative Spuren in der gefühlten Wahrnehmung des Kunden, die im späteren Verlauf der Betreuung kaum noch zu egalisieren sind. Wie heißt es so schön: Der erste Eindruck zählt! Der durchschnittliche Zeitaufwand eines Fitnesstrainers für ein Eingangsgespräch unterschreitet im Allgemeinen die Investition eines Physiotherapeuten in seine Befundaufnahme, für die er sich in der Regel 20 Minuten Zeit nimmt. Und das, obwohl der Physiotherapeut nur an Antworten interessiert ist, die in Zusammenhang mit der Diagnosestellung des ausgestellten Rezeptes stehen. Wo hingegen dem Fitnesstrainer die Aufgabe zukommt, den gesamten Vitalstatus seines Kunden zu erheben. Die Gründe dürften in unzureichender Ausbildung sowie mangelndem Selbstbewusstsein der Trainer

und in der Vorgabe des Managements liegen, möglichst zügig Neumitglieder zu integrieren.

In puncto Anamnese spart das Management in jedem Fall am falschen Ende, denn eine Investition in Zeit zahlt der Kunde mit Bindung an das Unternehmen zurück. Deshalb sollte eine Erstanalyse nicht ausschließlich aus sportmedizinischen Tests bestehen. Tests werden oft um des Testens willen durchgeführt, ohne schlüssige trainingsphysiologische Konsequenzen daraus zu ziehen. Nicht das Testergebnis ist wichtig, sondern die Veränderungen, die daraus resultieren. Das Interview oder die Erstbefragung eines Kunden sollte somit mindestens 50% eines Check-ups betragen.



Jens Freese – Diplom-Sportwissenschaftler und DVGS-Sporttherapeut, ist Autor zahlreicher Fachbücher zum Thema Medizinische Fitness und Ausbildungsleiter der Deutschen Trainer Akademie.

Kontakt: [www.freese-training.de](http://www.freese-training.de)

Unterschiedliche Tests im Anschluss an ein Interview können den gewonnenen Eindruck bestätigen, jedoch nicht ersetzen!

### Kriterien für eine professionelle Anamnese

Folgende Grundkriterien gelten für eine professionelle Anamnese, die am Beispiel eines von Rückenschmerzen geplagten Neukunden aufgezeigt werden:

#### 1. Struktur

Jedes Eingangsgespräch beginnt somit mit den so genannten W-Fragen: Was? Wo? Wann? Wie?

- „Was führt Sie zu uns?“
- „Wo genau spüren Sie Ihre Schmerzen?“
- „Wann sind die Schmerzen zum ersten Mal aufgetaucht?“
- „Wie oft haben Sie aus diesem Grund bereits einen Arzt oder Physiotherapeuten aufgesucht?“
- „Welche Maßnahme wurden bislang angewandt?“

#### 2. Leitung

Kunden oder Patienten geben oft Informationen, die für sie wichtig sind. Der Trainer sollte indes Fragen stellen, die sein Interesse (z.B. welche Trainingsform, welche Intensität, welche Übungen etc.) verfolgen. Das heißt, der Trainer sollte den Rahmen vorgeben und Antworten unterbrechen, wenn sie keine sachdienlichen Hinweise für die Ausarbeitung eines individuellen Trainingsplans liefern. Der Trainer leitet das Gespräch, nicht der Kunde!

#### 3. Objektivität

Der Trainer sollte immer offene Fragen stellen. Offene Fragestellungen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie sich nicht direkt mit Ja oder Nein beantworten lassen.

**Falsch:** „Verspüren Sie beim Bücken Rückenschmerzen?“

**Besser:** „Was spüren Sie, wenn Sie sich bücken?“

Zudem sollten die Fragen nicht immer darauf zielen, was der Trainer bereits als Antwort vermutet, bzw. auf Gesundheitsstörungen lenken, mit denen er sich auskennt. Offene Fragen dürfen auch beim Trainer neue Fragen aufwerfen. Diese Vorgehensweise führt in die Tiefe.

#### 4. Empathie

Neben einer angenehmen Umgebung (z.B. einem freundlich eingerichteten, von der Trainingsfläche räumlich getrennten Besprechungszimmer) sollte der Interviewer mit einem professionellen Erscheinungsbild positiv gestimmt (ein Lächeln ist immer erlaubt) das Eis brechen bzw. die Unsicherheit des Neukunden lösen. Möglicherweise sieht der Neukunde einen

modernen Fitnessclub zum ersten Mal von innen. Im Gespräch über die Gesundheitsprobleme sollte der Interviewer mitfühlen, aber nicht mitjammern! Beschwerden dürfen weder verharmlost noch dramatisiert werden. Eine professionelle Distanz ist angebracht.

Nicht alle Informationen, die ein Kunde im Verlauf einer Anamnese liefert, beeinflussen am Ende die nachfolgenden Trainings- oder Ernährungsprogramme. Nach Ermittlung großer Datenmengen ist es nötig, die wichtigsten Details eines Erhebungsprotokolls zu kanalisieren und auf einen Anamnesebogen zu übertragen. Denn ein Fitnesstrainer arbeitet meistens im Team. Die freie Disponierung von Trainingseinheiten in einem Fitnessclub führt dazu, dass Trainerkollegen wichtige Informationen über neu integrierte Mitglieder fehlen. Trifft ein Trainer auf einen unbekannten Neukunden, müssen ihm alle Basisdaten dieser Person sofort zugänglich sein. Besser: Die Anamnesebogen werden kopiert und den Kollegen ins Fach gelegt. Vor Dienstantritt sollten alle neuen Anamnesebögen gelesen werden!

### Die Betreuung von Risikokunden

Stehen Trainer vor unsicheren Neumitgliedern sprichwörtlich wie ein Ochs vorm Berg, dann wirkt das so, als wüsste die eine Hand nicht, was die andere tut. Eine solche Fehlorganisation verbraucht sofort den Vertrauensvorschuss des frischgebackenen Mitglieds. Insbesondere Anlagen mit präventiv-medizinischem Anstrich dürfen sich einen solchen Fauxpas nicht erlauben. Auch Patienten, die von Therapeut zu Therapeut „verschoben“ werden, wechseln über kurz oder lang die Praxis. Im kommerziellen Fitnesstraining kommt es durch die fehlende Terminierung zwangsläufig zu unterschiedlichen Betreuungskonstellationen. Vor allem in der täglichen Arbeit mit Risikokunden (z.B. Rückenschmerzpatienten) ist es unheimlich wichtig, einen lückenlosen Informationsfluss im Trainerteam zu gewährleisten. Diese Vernetzung baut Vertrauen zwischen Neukunden, Trainern und Clubführung auf. Vertrauen in die Qualität der Trainingsbetreuung und das sichere Gefühl, im richtigen Studio gelandet zu sein, sorgen letztendlich für eine nachhaltige Kundenbindung. Über mangelnde Betreuungsqualität täuschen auf Dauer auch „moderne“ Designergeräte und aufwändige Marketingaktionen nicht hinweg. Eine professionelle Anamnese legt die Basis für eine erfolgreiche Kundenbeziehung!

Jens Freese