

Kluby premium

– co je wyróżnia?

Branża fitness jest wciąż stosunkowo młoda, dlatego, by zrozumieć w pełni, czym są usługi premium, najłatwiej posłużyć się analogiami z innych pokrewnych dziedzin, bazujących na klasyfikacji i kategoryzacji poziomu świadczonych usług. Najwięcej wyznaczników i wskazówek znajdziemy w hotelarstwie, lotach pasażerskich i rejsach statkami wycieczkowymi.



Fotolia_Parilov

Czym są kluby fitness premium, jakie wymogi powinny spełniać i gdzie można je spotkać w Polsce – wyjaśnia Maciej Wolny, właściciel firmy TOP-GYM

Obecnie na rynku fitness, w dobie ekspansji niskobudżetowych sieci, które rywalizują o masowego klienta niską ceną, możemy zauważyć także drugi trend, czyli potrzebę treningu w miejscach wyjątkowych pod każdym względem, dla wybranych. Zagranicą ta tendencja widoczna jest od kilku lat w postaci licznych klubów czy studiów butikowych, np. w Wielkiej Brytanii czy USA, które bazują na kameralnych zaję-

ciach grupowych. W Polsce z kolei mamy do czynienia z rosnącą popularnością mikrostudiów EMS, które również oferują ekskluzywną usługę. Jednak kluby fitness premium z prawdziwego zdarzenia to właściwie temat dość nowy w naszych realiach, ale nie mam wątpliwości, że z czasem zapotrzebowanie na tego typu ekskluzywne usługi będzie w naszym kraju rosło.

Usługi premium – aspekty mierzalne i niewymierne

Przyjrzymy się zatem hotelarstwu, gdyż tu gołym okiem można zauważyć różnice i cechy charakterystyczne dla hoteli o niższym i wyższym standardzie. Przede wszystkim należy podzielić wymogi/standardy, które dany obiekt musi spełnić, na twarde – czyli mierzalne, policzalne – oraz miękkie – występujące już na po-

ziomie obsługi klienta, więc często niewymierne. Do twardych wymogów zaliczymy z pewnością wielkość pokoju, klimatyzację, parking dla gości hotelowych, basen w obiekcie, telewizor itd. Do miękkich z kolei wszystkie te wchodzące w zakres obsługi klienta, czyli np. obecność concierge'a, bagażowego, całodobową restaurację itd. Kategoryzacja hoteli jest tak naprawdę zjawiskiem lokalnym, właściwym dla każdego państwa, i tak na przykład w Dubaju działają hotele nawet sześciogwiazdkowe, które wymykają się wszelkim porównaniom...

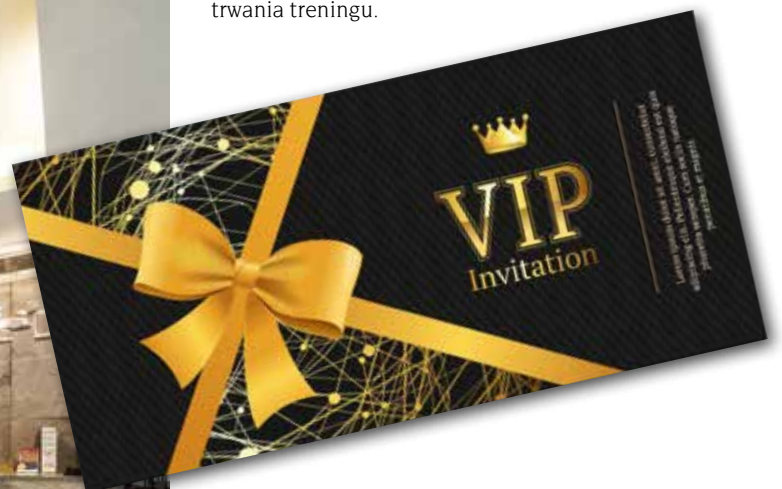
Fitness w Polsce – stan faktyczny

Niskobudżetowe sieci klubów fitness, które dominują na polskim rynku, radzą sobie bardzo dobrze pod względem wymogów twardych: zazwyczaj dyspo-

nują dużą powierzchnią i oferują dobrej klasy sprzęt treningowy, ale już w zakresie wymogów miękkich oszczędzają, np. redukując liczbę pracowników, a jakość obsługi klienta nie jest dla nich priorytetem, co zrozumiałe. W takim razie kluby premium powinny się znajdować na przeciwnym biegunie do sieci niskobudżetowych. Jak to wygląda w praktyce?

nie, rozplanowanie przestrzeni. Kolejny aspekt to zaplecze sanitarne: wielkość i wygląd szatni, wielkość pojedynczych szafek z indywidualnym przeznaczeniem dla danego klienta. W łazience oprócz świeżych ręczników dostępne są wszelkie niezbędne kosmetyki do kąpieli, czepki, klapki wysokiej jakości. Dla przykładu w hotelach pięciogwiazdkowych są to kosmetyki marek L'Occitane lub Hermes,

dzo starannie o spójny wizerunek i odpowiednio się pozycjonują, dlatego też w przemyślany sposób dobierają partnerów (również z najwyższej półki), z którymi współpracują. Kolejnym nieodłącznym elementem klubu premium jest fitbar, oferujący świeżo wyciskane soki przyrządzane na miejscu, także zdrowe posiłki i przekąski, a pyszna kawa serwowana klubowiczom to oczywistość. Kluby premium mogą też proponować pranie i prasowanie dla klientów w trakcie trwania treningu.



Fotolia_Dohere

Kluby premium – charakterystyka

Kluby premium muszą być wyposażone w urządzenia treningowe najwyższej klasy, z najnowocześniejszą technologią, co zapewni użytkownikom niezrównane doznania treningowe, których nie doświadczą w „standardowym” klubie. Po drugie, niezmiernie istotna jest lokalizacja, niepowtarzalna, wyjątkowa, najlepiej, by z klubu rozpościerał się piękny, zapierający dech w piersiach widok (np. na Wisłę), który nie zostanie zasłonięty przez zabudowę terenu. A gdy dodatkowo można zagospodarować przestrzeń na zewnątrz, zapewnić klubowiczom dodatkowe atrakcje, np. różne eventy na świeżym powietrzu, spotęguje to jeszcze bardziej efekt wyjątkowości. W klubie fitness premium tak naprawdę ważny jest każdy szczegół wystroju wnętrza: kolorystyka, oświetle-

często też Armani czy Bulgari. Do dyspozycji gości są też dezodoranty czy perfumy topowych marek.

Usługi dodatkowe – niezaprzeczalny atut klubów premium

Oczywiście wyżej wymienione parametry są niejako kanwą działalności klubów premium, natomiast po to, by spełnić oczekiwania i przyciągnąć niezwykle wymagających klientów, którzy wiedzą, za co płacą, obiekty te oferują wiele dodatkowych usług, m.in. wellness. Trudno sobie wyobrazić taki klub bez pięknej, wysmakowanej strefy spa z saunami, strefy relaksu oraz usług masażu. Kluby premium oferują też trening personalny na najwyższym poziomie, dlatego selekcja trenerów, którzy mogą pracować w takich miejscach, jest niezwykle rygorystyczna. Kluby tej klasy dbają też bar-

Podsumowanie

Klub fitness premium to niezwykle skomplikowane przedsięwzięcie, które na etapie planowania i projektu powinno być dopięte na ostatni guzik. Wymaga od właścicieli, kadry zarządzającej oraz obsługi perfekcji w każdym calu i to na co dzień, bez wyjątku. Aby przekonać się naocznie, czym jest klub premium z prawdziwego zdarzenia, polecam wizytę w Exumagym w Warszawie – z pewnością będzie niepowtarzalnym przeżyciem.

W naszym kraju wciąż uczymy się obsługi klienta na najwyższym poziomie – inspiracje warto też czerpać z lotu pierwszą klasą np. liniami Emirates – wtedy wszystko powinno być już jasne...

Maciej Wolny, TOP-GYM



MACIEJ WOLNY

Maciej Wolny, od 11 lat w branży fitness. Właściciel firmy TOP-GYM, oficjalnego dystrybutora marek Life Fitness i Hammer Strength w Polsce.