

medical fitness and healthcare

Zielgruppenansprache:
Gesundheit innovativ und
emotional vermarkten

Dual Studierende in der Praxis:
myPhysio GmbH von
DHfPG-Studium überzeugt

Praxismanagement:
Mitarbeiterqualifikation und
Kundenbindung

Digitalisierung in Physiopraxen & Therapieeinrichtungen:

MIT DEM EGYM ÖKOSYSTEM ZUM INNOVATIVEN GESUNDHEITSANBIETER



Lesen Sie mehr auf Seite 60

EGYM

aktiVital Gesundheitszentrum, Dessau

Gesundheit ist Herzenssache



Text: Jürgen Wolff

Nicht höher, schneller und weiter, sondern langsamer, bewusster und menschlicher! Im aktiVital Gesundheitszentrum in Dessau sollen sich die Gäste wie zu Hause fühlen und während ihres Besuches mindestens einmal zum Lächeln gebracht werden. Herzlichkeit ist ein Kernelement der Betreuung in allen sechs Unternehmensbereichen und neben dem Fokus auf Gesundheitstraining auch ein Faktor für den wirtschaftlichen Erfolg – das aktiVital ist seit seiner Gründung kontinuierlich gewachsen.

Unter dem Dach des aktiVital Gesundheitszentrums sind sechs Bereiche mit unterschiedlicher Ausrichtung vereint: der aktiVital Gesundheitsclub für Gesundheitstraining und Fitness, die physioVital Physio- und Trainingstherapie, der Rehaverein rehaVital e. V. für medizinisches Gesundheitstraining, die EMS aktiv Lounge, die Schmerztherapie nach Liebscher und Bracht sowie das Trainingsloft.

„Wenn Training Spaß macht, wird es zum Bedürfnis. Das ist unser Bestreben in allen Bereichen.“ Diese Aussage von Inhaber Christian Graupner fasst die Philosophie des Teams sowie auch die Herzlichkeit, die Kompetenz und die Leidenschaft sehr gut zusammen, mit der Patienten, Kunden und Mitglieder im aktiVital als Gäste empfangen und betreut werden.

Herzlichkeit ist gelebter Alltag

Für seine Gäste soll das aktiVital ein zweites Zuhause sein. Jeder Besuch wird zum Wohlfühlerlebnis. An erster Stelle stehen dabei die Ausstrahlung und Wirkung des Teams. Jeder Besuch beginnt mit einer herzlichen und persönlichen Begrüßung. „Wir hören zu und haben ehrliches Interesse an dem, was die Gäste uns erzählen. Wir arbeiten sehr personalintensiv mit ständigen Gästebetreuern, sodass permanent ein Ansprechpartner da ist. Mit einem schönen Wohlfühlambiente und monatlich wechselnden Aktionen zur Kundenbindung runden wir es ab“, erklärt Christian Graupner die Unternehmensphilosophie.

Jeder Besuch beginnt und endet mit einem Lächeln

Anrufe zum Geburtstag, „Wir-vermissen-dich-Karten“, wenn ein Kunde nicht wie gewohnt zum Training kommt, und Mitgliederehrungen nach fünf oder zehn Jahren Clubmitgliedschaft gehören zu den vielen kleinen Aufmerksamkeiten, die den Unterschied machen – und im aktiVital gelebter Standard sind.

Ein besonderes Tool zur Kundenbindung ist der aktiVital Club 50plus. Als Club im Club organisiert er Veranstaltungen und Ausflüge über das Sport(er)leben hinaus, um die Mitglieder immer wieder mit frischen Ideen zu begeistern: Tanzevents, Theaterbesuche, Reisen, Radtouren, Bowling- und Skatnachmittage.

Dreh- und Angelpunkte dieser besonderen Atmosphäre – oder besser Clubkultur – sind die Coaches, Therapeuten, Ernährungsberater und Kursleiter. Top ausgebildet und regelmäßig fort- und weitergebildet sind sie ausgewiesene Experten in ihren Fachgebieten. Sie sorgen mit Freundlichkeit, Charme und ehrlichem Interesse dafür, dass jeder Besuch zu einem besonderen Erlebnis wird, weil er mit einem Lächeln beginnt und endet.

Engagement und Leidenschaft für Gesundheit und Fitness

„Ein freundliches, höfliches und herzliches Auftreten, Engagement und Leidenschaft für Gesundheit und Fitness sowie der Wunsch nach Weiterentwicklung sind uns als Kriterien für die Auswahl der Mitarbeiter besonders wichtig. Diese Kriterien stellen im Einklang mit einer grundsätzlichen Ausbildung und Qualifikationen in dem Arbeitsbereich, der jeweils gefragt ist, die besten Voraussetzungen dar“, erläutert Christian Graupner. „Wir stehen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützend zur Seite und qualifizieren sie personen- und fachbezogen mit verschiedenen internen und externen Schulungen weiter. Wirkliches Wissen und die Fähigkeit, es zu vermitteln, sind die Voraussetzungen, um im aktiVital zu arbeiten.“

Präventionskurse als Basis für einen Club im Club

Zum ersten Mal kam Christian Graupner in die Räume des heutigen aktiVital im November 2003. Gemeinsam mit einem Geschäftspartner führte er in mehreren deutschen Städten Präventionskurse im Rahmen eines Pilotprojekts einer großen Krankenkasse zur Kundenbindung durch. In Dessau lief das Projekt in drei verschiedenen Clubs mit über 700 Teilnehmern bis Mitte Januar 2004. „Am Ende stellten ▶



Das aktiVital-Team steht seinen Gästen immer zur Seite und führt sie für ein gesundes Muskel- sowie Herz-Kreislauf-Training ausführlich in die Nutzung der Trainingsgeräte ein.





Das Liebscher & Bracht Schmerzzentrum im aktiVital bietet eine individuell angepasste Schmerztherapie. Steffi Natho, Melanie Porada und Lisa Streuber sind die Schmerzspezialistinnen (v. l. n. r.).



Das Angebot der Physiotherapie im aktiVital beinhaltet neben allen Leistungen der klassischen Physiotherapie für Kassen- und Privatpatienten das gesamte Spektrum der therapeutischen Heilkunst, mit dem Schwerpunkt auf Orthopädie und Neurologie.



wir fest, dass bei vielen Teilnehmern der Wunsch bestand, diese Kurse dauerhaft zu besuchen. Sie spürten einfach, wie gut es ihnen getan hat und auch die Bindung zu der Gruppe und den Kursleitern war inzwischen so groß, dass viele dabei bleiben wollten“, erinnert er sich. „So ist die Idee eines Clubs im Club entstanden.“

Mit einem Studio in der Stadt, in dem drei Kursräume zur Verfügung standen, handelte er einen Mietvertrag für die Nutzung dieser Räume aus. „Gegen Ende des zehnwöchigen Kursprogrammes sind wir dann mit jedem einzelnen Kurs Essen gegangen und haben dabei ‚Beratungsgespräche‘ geführt und auch schon Mitgliedschaftsvereinbarungen ausgefüllt. So konnten wir zum 1. Februar 2004 mit ca. 300 Mitgliedern und 20 Rückenkursen starten.“

Der Impuls zur Gründung: Erfolg

„Ursprünglich war es gar nicht meine Absicht, einen Fitnessclub zu eröffnen. Die Zusammenarbeit mit der Krankenkasse war erfolgreich und es bestand eine Vereinbarung, das Projekt mit den Präventionskursen deutschlandweit fortzusetzen. Das damalige Konzept eines reinen Kursstudios innerhalb eines bestehenden Clubs stellte sich jedoch als erfolgreich heraus, sodass wir kontinuierlich wuchsen“, sagt Christian Graupner. „Das Studio, in dem wir mit unserem Kurskonzept damals Untermieter waren, lief nicht gut. Deshalb fragte uns der Besitzer des Gebäudes, ob wir nicht das gesamte Studio übernehmen wollten. 2005 haben wir dann die komplette Anlage übernommen und alle Mitglieder in ein Konzept integriert. Noch im selben Jahr haben wir das Objekt inklusive Grundstück gekauft.“

Höchste Qualität im Segment Gesundheit

Nach umfangreichen Umbau- und Renovierungsarbeiten wurde 2012 die Physiotherapie integriert und auch der eigene Rehasportverein rehaVital e.V. gegründet. 2018 kam mit dem Trainingsloft ein Studiobereich für Athletik- und Functional Training hinzu. Ein Jahr später eröffneten Christian Graupner und sein Team das Schmerztherapiezentrum und die EMS aktiv Lounge.

Diese ganzheitliche Positionierung als die Adresse für Physiotherapie, Trainingstherapie und betreutes Fitnesstraining war von Beginn an das Ziel. „Wir haben uns ganz bewusst für die gesundheitliche Ausrichtung entschieden, nachdem wir uns intensiv mit unserer Zielgruppe auseinandergesetzt haben. Noch heute ist Dessau mit seinen rund 80.000 Einwohnern und mit einem Altersdurchschnitt von 50,4 Jahren die älteste Stadt Deutschlands. Wir versuchen, stetig die Wertigkeit unseres Gesundheitsangebotes durch neue Angebote zu erhöhen.“

Erfolgskonzept für das Kursprogramm

In den Anfängen des aktiVital war ein zielorientiertes Kurskonzept der Erfolgsfaktor. Das Kursprogramm ist noch heute ein Alleinstellungsmerkmal des Gesundheitszentrums. Es umfasst knapp 100 Kurse wöchentlich, von ganzheitlichen Gesundheitskursen für alle Altersgruppen bis hin zu Body Pump und Body Combat. In Gesundheitsseminaren und Ernährungskursen wird darüber hinaus das Wissen vermittelt, das die Gäste brauchen, um zu verstehen, warum sie welche Übung und welchen Kurs absolvieren sollten.

360-Grad-Versorgung durch Mehrfachangebote

Die sechs verschiedenen Trainingsbereiche des aktiVital werden vom Team für die Gäste sichtbar differenziert und separat kommuniziert. Viele Kunden nutzen die ganze Vielfalt des Gesundheitszentrums, d. h. Rehasportler oder aktiVital-Mitglieder gehen dort auch zur Physiotherapie.

Der Rehasport wird vom Gesundheitssport im Fitnessbereich oder in der EMS aktiv Lounge getrennt. rehaVital verfügt über einen eigenen Trainingsraum mit einem Zirkel und einem Beweglichkeitsparcours. Patienten und Rehasportler können dort ihr betreutes medizinisches Training auf ihrem individuellen Niveau absolvieren.

Die optimale Versorgung der Patienten und Gäste ist das Ziel. Dem Ansatz: „Eine Therapie ohne Training ist keine Therapie!“ folgend, wird die vorgegebene Rezeptbehandlung bei Bedarf durch eine längere Behandlungszeit in den Kabinen, eine große Behandlungsvielfalt und auch durch aktives Mitmachen zu Hause oder im medizinischen Trainingszirkel und im Rücken- und Gelenkzentrum optimiert.

Je nach den Bedürfnissen des Kunden gibt das aktiVital-Team Empfehlungen für die sechs Bereiche. So wird z. B. aus einem Rehasportler nach erfolgreicher Beendigung der Verordnung ein aktiVital Mitglied; ein Patient des physioVital erhält eine Empfehlung für Training im aktiVital oder rehaVital und ein Fitnesportler erhält bei andauernden Schmerzen einen Termin in der „Schmerzprechstunde“.

Schmerztherapie für ganzheitliche Therapie

Für die Verbindung der Schmerztherapie nach Liebscher und Bracht mit den Bereichen des Gesundheitszentrums gibt es eine sogenannte Schmerzprechstunde. Die Gäste, Mitglieder und Sportler aus allen Bereichen des Hauses erhalten auf Wunsch Termine bei Schmerztherapeuten, die ein bedarfsgerechtes Konzept erstellen und eine Behandlungsvereinbarung treffen. Innerhalb einer Behandlung, die in der Regel ein bis fünf Termine umfasst, werden Empfehlungen ausgesprochen, um den Therapieerfolg zu steigern: Muskellängentraining, gezielte Kräftigung, Stressbewältigung etc. Dementsprechend erfolgt eine individuelle, bedarfsgerechte Begleitung in die verschiedenen Bereiche des Hauses.

„Kundenreise“ und Erlebnistraining

Das aktiVital-Team arbeitet für jeden neuen Gast eine individuelle „Kundenreise“ aus: Am Anfang steht immer ein kostenloses Erlebnistraining. Entscheidet sich der Gast für das aktiVital, werden ein Starttermin für den Bereich Training sowie Folgetermine für die Bereiche Ernährung, Entspannung und Motivation vereinbart, in denen er an alle Facetten des Gesundheitstrainings herangeführt wird. Bei diesen Terminen steht der soziale Kontakt im Vordergrund, um den Menschen kennenzulernen.

Gesundheitstraining für alle Zielgruppen

Der Altersdurchschnitt der Mitglieder und Gäste des aktiVital Gesundheitszentrums liegt mit 54,5 Jahren sehr hoch; der Anteil an Frauen und Männern hält sich ungefähr die Waage. Es gibt keine bestimmten Kundensegmente, die als Zielgruppe anvisiert werden. „Jeder, der auf gut betreutes, gesundheitsorientiertes Training und eine besondere, herzliche Atmosphäre Wert legt, ist bei uns richtig“, sagt Christian Graupner. „Das sind häufig Best Ager, aber auch viele ▶



Torsten Paeglow (2. v. l.) und sein Personal-Trainer-Team betreuen in der EMS aktiv Lounge all diejenigen Gäste, die nicht in ein Fitnessstudio wollen und denen die Zeit fehlt, regelmäßiges Training in ihren Alltag zu integrieren.





Old-School-Training pur in einer tollen Community: In den schönen, roh und puristisch gestalteten Kellergewölben des aktiVital ist das Trainingsloft untergebracht – der perfekte Ort für alle Gäste, die richtig „Gas geben“ möchten.



Der Unternehmer hinter dem aktiVital

Christian Graupner, Jahrgang 1974, hat in Leipzig Sportwissenschaft studiert und war im Anschluss für LES MILLS als National Trainer tätig sowie für Bonsport als Sales-Manager. Danach gründete er mit einem Partner eine Firma, die Gesundheitssport im Auftrag von Krankenkassen durchführte. Seit 2004 betreibt er das aktiVital mit Sitz in Dessau.

junge Leute genießen die hohe Qualität unseres Angebotes – als Gegenentwurf zum Discount. Fitness wird immer billiger, Gesundheit kostet und wird dafür immer anspruchsvoller!“

Vielseitige Social-Media-Präsenz

In die Interaktion und Kommunikation mit den Gästen sind die großen, digitalen Plattformen fest eingebunden. Der aktiVital Gesundheitsclub hat sowohl eine Facebook-Seite als auch ein Instagram-Kanal. Auf beiden Plattformen veröffentlicht das Team fast täglich Stories und Beiträge. Die EMS aktiv Lounge, das physioVital, der rehaVital e. V. und das Schmerz-zentrum haben eigene Kanäle auf Facebook und auch eine Website, um besser sichtbar zu sein und schneller gefunden zu werden. Insgesamt betreut das Team zehn Online-Auftritte und Social-Media-Kanäle täglich mit Infos über den Alltag in allen Bereichen des Gesundheitszentrums.

Erfolgsfaktor Herzlichkeit

Bei aller digitaler Kompetenz ist die Herzlichkeit ein wichtiger Teil der Unternehmenskommunikation des aktiVital. „Herzlichkeit steht bei uns ganz weit oben“, verdeutlicht Christian Graupner seine Philosophie. „Die Effekte sind natürlich schwer messbar, ich bin aber der festen Überzeugung, dass wir durch unseren intensiven, freundlichen und vor allem kompetenten Umgang untereinander und mit unseren Gästen eine besondere Atmosphäre schaffen, in der jeder Gast Spaß an Bewegung und Training hat. Wenn etwas Spaß macht, möchte man es wieder tun und es entwickelt sich ein Bedürfnis danach. Und wenn sich dieses Bedürfnis bei vielen Menschen entwickelt, führt das auch zu wirtschaftlichem Erfolg.“

Das aktiVital Gesundheitszentrum in Zahlen

Fläche

Fläche des Studios gesamt:	3.000 m ²
Trainingsfläche:	450–500 m ²
Cardiobereich:	150 m ²
Kursbereich:	300 m ²
	(3 Kursräume)
Athletik-/Functional Training:	250 m ²
EMS aktiv lounge:	70 m ²
Physiotherapie:	280 m ²
Schmerztherapie:	50 m ²
Wellness:	200 m ²

Ausstattung

aktiVital:	Life Fitness, TRX, Precor, 1 milion Kraft-Ausdauer-Zirkel, 1 milion Kraft-Zirkel, 1 five Beweglichkeitsparcours, LES MILLS, InBody, myline, FACEFORCE
physioVital/rehaVital:	1 milion Basic-Zirkel, 1 five Beweglichkeitsparcours
EMS aktiv lounge:	miha Bodytec, 1 five Beweglichkeitsparcours

Mitarbeiter

59 Mitarbeiter insgesamt, davon 25 Festangestellte, 3 dual Studierende, 1 Auszubildender, 30 Freiberufler und Pauschalkräfte

aktiVital Gesundheitsclub

Elisabethstr. 25
06844 Dessau-Roßlau
www.aktivital-dessau.de

