



# QUALITY FITNESS

Qualitätsinitiative der  
Oö. Fitnessbranche

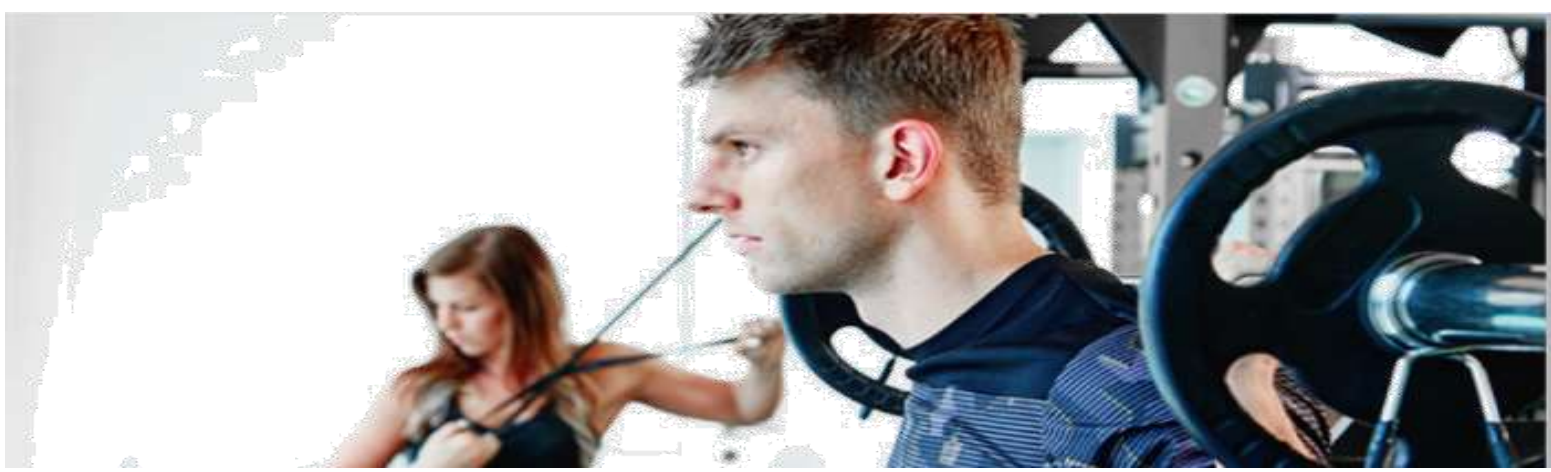
Stand 08.07.2020

Aktive Impulse zu einem fitnessorientierten  
Leben durch ein neues Qualitätslevel in den  
Fitnessbetrieben

## Selbstevaluierung

Bezeichnung des einreichenden Fitness-Studios

Eingereicht am:



## WICHTIGE HINWEISE

In der Selbstevaluierung werden in sechs Bereichen – beginnend von der Betriebsphilosophie bis zu den Öffnungszeiten - jeweils einzelne Qualitätskriterien angesprochen.

Geben Sie bitte zu jedem einzelnen dieser Qualitätskriterien Ihre persönliche Einschätzung ab, inwieweit Sie/Ihr Fitnessstudio diese Kriterien erfüllen und ggf. nachweisen können.

Bitte überlegen Sie sich bereits beim Durcharbeiten und Ihrer Einstufung für jedes Kriterium wie Sie Ihre Einstufung im späteren Audit begründen und welche Nachweise (Dokumente) Sie dem Auditor/der Auditorin als nachvollziehbaren Beleg vorlegen werden.

## ① Betriebs-Philosophie:

Die Partnerstudios und selbständigen Trainer/innen (folgend Fitnessstudios genannt) weisen eine kundenorientierte Betriebsführung (eigentümer- bzw. inhabergeführt) auf, der Angebots- bzw. Leistungsfokus liegt auf der persönlichen Dienstleistung.

### » Betriebsführung:

Der Eigentümer/die Inhaber/in überwacht den laufenden Betrieb mindestens einmal wöchentlich (protokolliert diesen Prozess) und steht für Kundentermine (z.B. Beschwerden) auch persönlich zur Verfügung (im Rahmen einer Feedback-Schleife)...

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Betriebskultur:

Die Fitnessstudios bekennen sich zu einer Kund/innen- und Mitarbeiter/innenorientierten Betriebskultur.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Mitarbeiter/innen:

Qualitätsorientierte/protokollierte Mitarbeitergespräche (zumindest wöchentlich) mit den Punkten:

- Angebotsorientierung: Kundenorientierung, Beschwerdemanagement, Studioabläufe, Gastfreundschaft/Service, Kontaktleitfaden, Trainingsempfehlungen, allgemeines Feedback sowie...
- Persönlichkeitsorientierung: persönliche Zielsetzung hinsichtlich Leistung und Ausbildung der Mitarbeiter/innen.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Personalführung:

Kompetentes Personal der Fitnessstudios befindet sich in einem festen Anstellungsverhältnis mit einer leistungsgerechten Entlohnung (z.B. mit einem 13ten und 14ten Gehalt).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

## ② Kunden- und Erfolgsorientierung

Die Fitnessstudios konzentrieren ihre Angebots- bzw. Leistungsgestaltung auf nutzenorientierte Programme (Kundenorientierung) und individuelle Betreuung der Kund/innen (Erfolgsorientierung).

### » **Standardisierte / definierte Abläufe**

(qualitäts- bzw. protokollgesicherte) hinsichtlich Einführung von Neukunden/Neukundinnen mit Trainingsplanerstellung.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Überprüfung des Trainingsplanes**

Mindestens vierteljährliche Überprüfung der Trainingspläne.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Betreuung/Coaching der Kund/innen**

Die Trainer/innen der Fitnessstudios betreuen/coachen die Kund/innen nach den aktuellen trainingswissenschaftlichen Erkenntnissen in Bezug auf die technisch richtige Ausführung der Übungen bzw. des Trainings sowie der Erstellung und Steuerung des Trainingsplaners.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### ③ Kompetente Dienstleistung

Die Dienstleistung bzw. Kund/innen-Beratung (Coachen) erfolgt bei den Fitnessstudios über kompetentes und gut ausgebildetes Personal.

#### » **Kompetente Personalstruktur**

Mindestens 70% der Trainer/innen sind zertifiziert ausgebildete Fitness-Betreuer/innen oder Sport-Administrator/innen (inkl. in Ausbildung befindliche).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

#### » **zertifizierte Basisausbildung**

Trainer/innen mit zumindest einer zertifizierten Basisausbildung (d.h. Lehrberuf Fitnessbetreuer WIFI oder gleichwertige Ausbildung: Sport- und Ernährungs-Wissenschaftler/innen, Physiotherapeut/innen). Dementsprechend bietet die Ausbildung zur Fitness-Betreuer/in (Lehrberuf) die Basis für kompetent ausgebildete Trainer/innen (bzw. staatlich geprüfte Trainer/innen der BSPA/Fitness).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

#### » **physiotherapeutische Betreuung**

Für Kund/innen der mit speziellen Anforderungen (z.B. körperlichen Einschränkungen) steht nach Bedarf/Vereinbarung auch eine physiotherapeutische Betreuung (persönlich oder in Kooperation) zur Verfügung (interdisziplinäre Zusammenarbeit).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

#### » **Jährliche Fortbildung**

Fix vorgesehene Fortbildung der Trainer/innen mit mindestens 1 Schulungstag (à 8h) pro Jahr.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

#### » **Lehrstellen-Angebot**

Die ARGE-Betriebe sehen sich auch als qualitätsorientierte Ausbildungsbetriebe und bieten mindestens eine Lehrstelle (Fitnessbetreuer) an.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

## ④ Hoher Sicherheits- und Hygienestandard

Die Einrichtung der Fitnessstudios weist einen hohen Hygiene- und Sicherheits-Standard (nachprüfbar) sowie eine Atmosphäre zum Wohlfühlen und Entspannen auf.

### » **Hygiene-Standards**

Existenz eines standardisierten und seitens der Kunden nachprüfbarer Hygiene- bzw. Reinigungsplanes (täglich, wöchentlich, jährlich). Die Fitnessstudios verfügen diesbezüglich über prozessorientierte Hygiene-Standards.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Reinigungsplan**

Die einzelnen Sanitäreinrichtungen verfügen über einen ausgehängten Reinigungsplan.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Hygienerichtlinien und Sicherheits-Anweisungen**

Im Eingangsbereich sind leicht erkennbar Hygienerichtlinien und Sicherheitsanweisungen (Art und Weise eines sicheren Trainings, Gefahrenhinweise) für die Benützung der Anlage ausgehängt, bei neuen Kunden erfolgt eine persönliche Einweisung (Protokollierung).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Erholungs- und Wohlfühlbereich**

Die ARGE-Mitgliedsbetriebe verpflichten sich zur Einrichtung und zum Betrieb eines Erholungs- und Wohlfühlbereiches (kundenorientierte Musikbeschallung, Frischluft, Raum-Duft, angenehme Temperatur gem. ÖNORM,..) und verfügen über ein freundliches Ambiente im Bar- und Trainingsbereich.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

## ⑤ Ausstattungsstandard

Die Geräteausstattung der Fitnessstudios entspricht dem aktuellen Branchenstandard und gewährleistet einen „sicheren“ Erfolg (d.h. sicheres Training und erfolgsorientierte Trainingsleistung).

### » Sicherheitstechnische Überprüfung und Wartung

Die Betriebsführung des Betriebes sorgt dafür, dass der Gerätebereich zumindest einmal wöchentlich sicherheitstechnisch überprüft und regelmäßig gewartet wird, der Freihantelbereich wird zumindest täglich ordnungsgemäß zusammengeräumt.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Ziel- & erfolgsorientiertes Training für Kunden

Die Fitnessstudios bekennen sich zu einem ziel- und erfolgsorientierten Training ihrer Kund/innen. Dies wird sichergestellt durch...

- eine Stuserhebung und der Vereinbarung eines Trainingszieles am Beginn einer Trainingsphase (in der ersten Trainingsstunde Bedarfsanalyse mit Erfassung des körperlichen Zustandes, etwaige gesundheitliche Einschränkungen, Formulierung Trainingsziel),
- eine laufende Trainingsbetreuung,
- einer periodisch angepassten Trainingsplanerstellung sowie
- einer periodenbezogenen Feststellung des Trainingserfolges (Protokollierung).

Dieses Erfolgs-Coaching entfällt nur auf ausdrücklichen Wunsch der Kund/innen.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Anzahl von Trainer/innen-Stunden

Je nach Vertragslaufzeit sind bei den Fitnessstudios eine gestaffelte Anzahl von Trainer/innen-Stunden (Coaching) inkludiert (z.B. innerhalb eines Jahres 6 Stunden, ½ Jahr 3 Stunden).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » Kontrolle der Trainingspläne

In den Coaching-Stunden ist die Planung und Ausarbeitung sowie die Kontrolle der Trainingspläne enthalten.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze  teilweise  gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

## © Angebotszugang – Öffnungszeit

Die Einrichtung der weist eine kundenorientierte Öffnungszeit mit einer qualitätsorientierten Betreuung, i.S. von besonderen Betriebszeiten, auf.

### » **Angebote Öffnungszeiten**

Die Wochen-Öffnungszeit der Fitnessstudios beträgt mindestens 50 Stunden pro Woche und orientiert sich hauptsächlich an den regionalen Kund/innen-Erfordernissen.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Trainer-Anwesenheit**

In mindestens 70% der wöchentlichen Gesamt-Öffnungszeit des Fitnessstudios (min. aber 50 Stunden) sind kompetente Trainer/innen (ausgebildetes Personal, s.o.) anwesend (Anwesenheit ist ausgeschildert), die nur für die Betreuung der Kund/innen zuständig sind.

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

### » **Notrufsystem/Bereitschaftsdienst**

Für etwaige persönliche Trainingszeiten - außerhalb der betreuten Öffnungszeiten - steht ein Notrufsystem/Bereitschaftsdienst zur Verfügung (ausgewiesen).

*Wie erfüllen wir dieses Kriterium UND wie können wir es nachweisen...*

zur Gänze     teilweise     gar nicht

Bitte überlegen Sie für das kommende Audit wie Sie diese Einstufung begründen und welche nachvollziehbare Nachweise (Dokumente) es dafür gibt.

Ich bestätige der Richtigkeit meiner Angaben: \_\_\_\_\_  
(Unterschrift Inhaber/in oder Geschäftsführer/in)