

il wellness life style coach



di Savino Tupputi

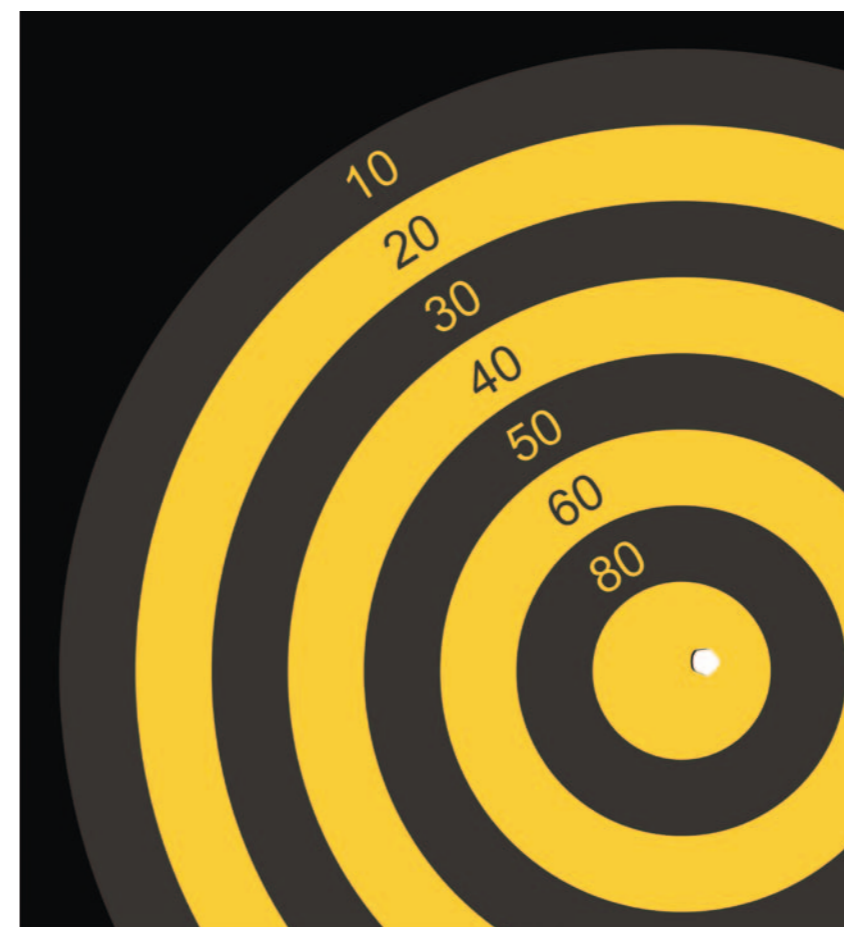
prima parte

Chi è, cosa fa, quali sono le competenze di questa nuova figura professionale che può consentire ai club di compiere il salto di qualità indispensabile per conquistare nuove ampie fasce di clientela

L'attuale scenario economico, denso di difficoltà, costringe i fitness club *high quality* a elevare la qualità del servizio erogato per aumentare, di conseguenza, la percezione del suo valore e conservare la leadership di prezzo. Oggi la differenziazione e la specializzazione sono imperativi categorici per essere competitivi e per essere attuate non si può prescindere da una maggiore qualificazione e formazione del personale. Gli utenti del fitness chiedono maggiore qualità, come testimo-

niano anche i *Fitness Trend 2012* dell'*American College of Sports Medicine (ACSM)*, nei quali l'esperienza, la formazione e la qualificazione professionale dei trainer sono al primo posto.

Oggi siamo tutti alla ricerca di soluzioni innovative possibilmente di successo e la creatività certo non manca. Analizzando la curva del ciclo di vita del prodotto fitness, si può affermare con certezza che siamo nel punto in cui i manager dei club sono chiamati a spingere nuovamente la curva verso l'alto, a un livello superiore rispetto a quello attuale per evitare un declino altrimenti inevitabile. Viene spontaneo chiedersi come è possibile innescare tale processo. La risposta è semplice: per migliorare il "prodotto" fitness è necessario migliorare la "produzione" dei servizi, dunque elevare la qualità professionale di chi li eroga. Non bisogna dimenticare che tutte le attività svolte dagli operatori sono volte a incrementare la redditività del club e la fidelizzazione degli utenti, motivando questi ultimi a svolgere regolarmente attività fisica per trasformarla in stile di vita. La crescita personale e professionale degli istruttori è una delle componenti chiave del faticoso salto di qualità che può e deve compiere il settore. Analizzando l'evoluzione di questa figura professionale, ci si accorge che negli anni l'assistente che vagava per la sala come un "guardiano" è diventato un istruttore con il compito di



Il coach aiuta il cliente a definire obiettivi chiari e precisi, quindi lo sostiene e lo orienta nel percorso che porta al loro raggiungimento

compilare la scheda d'allenamento e infine un personal trainer, in grado di erogare un servizio realmente personalizzato e di insegnare all'utente come allenarsi. Dall'introduzione del servizio di personal training, ossia dalla personalizzazione del "prodotto" fitness, i club hanno ottenuto enormi benefici in termini di *retention* e redditività. Ma nonostante ciò, sono ancora una minoranza i club che registrano un tasso di fidelizzazione superiore al 50 per cento. La maggior parte di quelli che conosco, direttamente o indirettamente, difficilmente superano questa soglia. Sorge quindi un'altra domanda: è sufficiente insegnare a una persona come allenarsi affinché trovi la giusta motivazione a svolgere attività fisica per diverso tempo, magari per tutta la vita? Oggi gli utenti, sia reali sia potenziali, sono molto più esigenti e il servizio di personal training, per avere successo, deve evolversi in servizio di *personal coaching*.

mens sana in corpore sano

Nella nuova era del fitness – inteso come stile di vita positivo e cofattore della salute – è necessario rispolverare l'antico adagio *mens sana in corpore sano* e proporre un benessere completo in cui mente e corpo sono inscindibili. Partendo da questo presupposto, le persone vanno educate a fare esercizio fisico programmato e strutturato (evidenziandone le differenze e le relative peculiarità) e a seguire uno stile di vita complessivamente sano che non può limitarsi alla sola sfera fisica, ma investire anche quella mentale e motivazionale. Solo così potremo modificare realmente i comportamenti di molte persone, offrire risultati concreti e duraturi e soddisfare una domanda sempre più esigente e potenzialmente molto ampia. Occorre allenare il cliente, motivarlo a desiderare, credere e agire, informarlo ed educarlo sui benefici di

un corretto stile di vita. Gli effetti positivi dell'esercizio fisico sono noti al grande pubblico poiché i mass media stanno contribuendo alla diffusione di questa cultura e il nostro settore deve continuare a diffondere questa preziosa informazione. Ma nonostante ormai tutti sappiano quanto sia importante per la salute svolgere attività fisica, un'enorme fetta di popolazione continua a trascorre buona parte del proprio tempo libero sul divano a guardare la tv e ad alimentarsi in modo scorretto (cfr. i dati relativi al 2010, emersi dall'indagine multiscopo sulle famiglie condotta dall'ISTAT e intitolata *Aspetti della vita quotidiana*).

I club possono oggi avvalersi del wellness lifestyle coach per intercettare e attrarre nuove ampie fasce di popolazione. Si tratta di una figura professionale relativamente nuova per l'Italia, ma sempre più richiesta come naturale evoluzione del personal trainer. Come le altre specializzazioni del coaching, anche questa è nata negli Stati Uniti e successivamente approdata nel Regno Unito per poi diffondersi nel resto d'Europa. Ritornando alle linee guida dell'*ACSM*, il *wellness coaching* viene definito come «una tendenza che incorpora la scienza del cambiamento comportamentale in programmi di promozione della salute e di prevenzione».

chi è e cosa fa il wellness lifestyle coach?

Innanzitutto, diamo una definizione di *coach*: è un professionista che opera quotidianamente con passione e impegno, dimostrando un reale interesse per gli altri. Percorre una strada di crescita personale spinto dal desiderio di poter realmente aiutare tutte le persone che richiedono i suoi servizi di coaching. Il suo obiettivo è contribuire al successo e alla soddisfazione degli altri, elementi dai quali deriva il suo successo e la sua soddisfazione. Il successo di un coach deriva dal successo dei suoi assistiti. Risalire all'origine del termine coach ci aiuta a capirne la natura profonda: deriva dall'inglese "coche" che significa carrozza, vagonne. L'espressione *to travel coach*, letteralmente *viaggiare in vettura* >





Il coach si interessa anche alle abitudini alimentari del cliente e, più in generale, al suo stile di vita complessivo

il coach cerca innanzitutto di stabilire una relazione con un interlocutore che non può incominciare ad allenarsi immediatamente dopo

essersi iscritto al club. Il neo iscritto, nella maggioranza dei casi, ha bisogno di una o due sessioni di coaching prima di incominciare a

>

fitness trend
lifestyle and club community

IL NUOVO
CLUB
magazine

area management
leggi e norme
libreria
notizie in breve
recensioni
wellness report
bacheca
calendario Fiere
calendario Corsi

Anticipazioni
Approfondimenti
Aggiornamento costante
Newsletter

Il portale de Il Nuovo Club

www.fitnessstrend.com

racchiude il suo significato. Il termine coach indica dunque un mezzo tramite il quale si è condotti nel luogo prestabilito, una guida che trasporta una persona o un gruppo di persone da un punto di partenza a un punto d'arrivo. Il coach è quindi colui che affianca una persona, esamina la situazione attuale (luogo di partenza), identifica gli obiettivi desiderati (luogo desiderato), elabora e applica un piano d'azione che collega il punto di partenza a quello d'arrivo.

Per comprendere meglio e più velocemente che cosa si intende per *personal coach* e come funziona un percorso di coaching, suggerisco di guardare il video all'indirizzo www.youtube.com/watch?v=UY75MQte4RU.

perché è utile questo professionista?

Il compito del coach è sostenere le persone che desiderano attuare un

cambiamento nel proprio stile di vita e acquisire abitudini migliori. Il processo di coaching favorisce l'incremento della **fiducia in se stessi** e la motivazione a produrre un miglioramento dell'**atteggiamento mentale** e degli **stati d'animo** ad esso correlati. Aiuta a fare **chiarezza** in situazioni e scelte difficili e importanti come quelle relative alla salute e alla prevenzione, mettendo a fuoco il problema e concentrando **l'attenzione sulla soluzione** attraverso un piano d'azione concreto. È la soluzione migliore per intraprendere un percorso che consenta di assumere, e mantenere nel tempo, stili di vita corretti.

Il coach è una guida, una figura di supporto che sa sviluppare la fiducia necessaria ad **attivare le risorse interiori** indispensabili per stimolare cambiamenti. Ognuno di noi ha delle capacità e potenzialità individuali implicite e il coaching è in grado di farle emergere, lavo-

rando sulle **convinzioni limitanti** e favorendo lo sviluppo di convinzioni più utili per il raggiungimento dei traguardi prefissati. Il coach **aiuta e sostiene** il cliente a **definire obiettivi chiari e precisi**, orientandolo alla soluzione. Il lavoro del coach ha l'obiettivo di creare fiducia in se stessi attraverso un percorso in grado di incrementare la **consapevolezza** e la **responsabilità** della persona.

i benefici del coaching

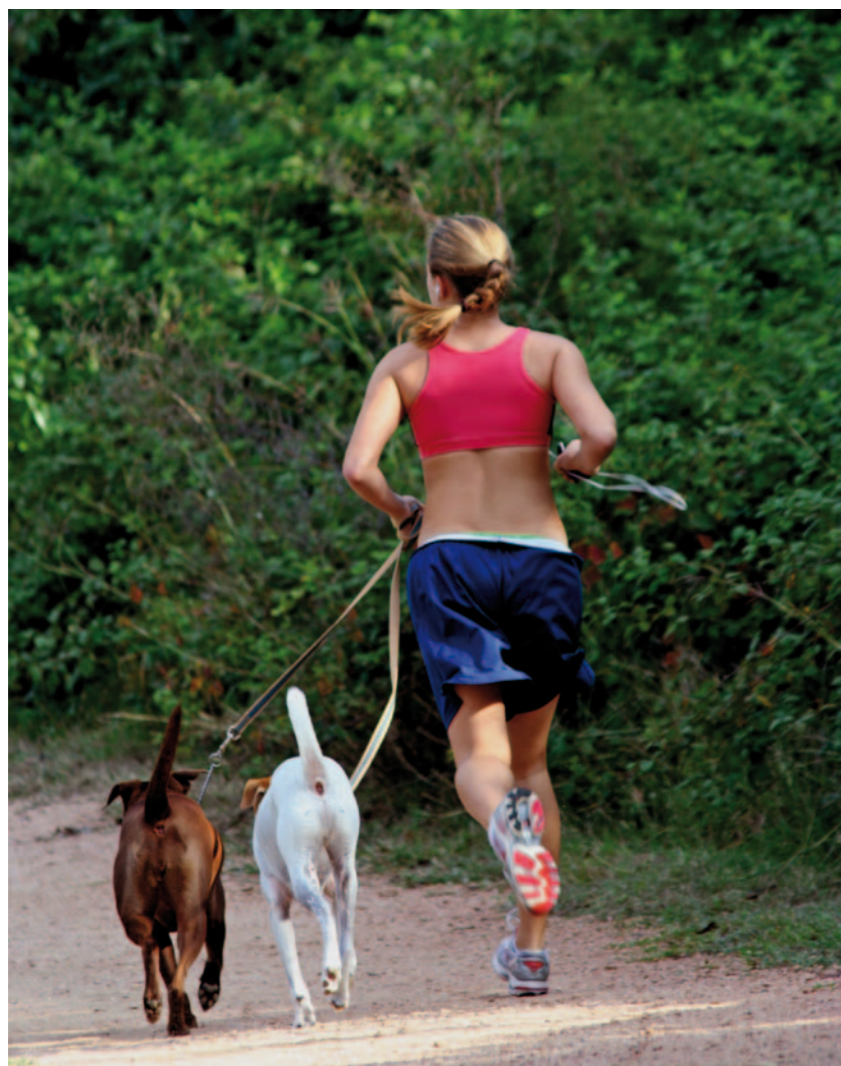
Grazie a un percorso personalizzato e costantemente focalizzato sui risultati, sulla relazione con l'ambiente in cui la persona vive e opera e sulla volontà di cambiamento che si intende vivere, le sessioni di coaching sortiscono i seguenti effetti:

- **crecita e sviluppo personale** per "percepirsi" di più in ambito personale e professionale, **comunicando meglio** con se stessi e con gli altri;
- **incremento dell'autostima e della fiducia in se stessi** per elevare le proprie performance, "funzionare" meglio e produrre più risultati;
- **definizione precisa degli obiettivi e scelte mirate** per agire in ogni momento da una posizione in cui ci si sente "al meglio";
- **estrazione delle strategie funzionali ed efficaci** per il raggiungimento del benessere e per migliorare la qualità della vita;
- **superamento dei limiti del passato** e delle convinzioni depotenzianti che diventano la base del successo personale;
- raggiungimento di un **giusto equilibrio tra corpo e mente**, chiarezza fra "chi siamo" e ciò che facciamo.

come opera il coach?

Innanzitutto il wellness life style coach **individua le esigenze della persona** attraverso un'intervista strutturata e una valutazione funzionale, metabolica e/o posturale, per poi **definire gli obiettivi** che l'assistito desidera raggiungere. Il coach fa **domande** e utilizza

Il coach può monitorare l'attività fisica svolta dal cliente anche all'esterno, creando in questo modo una relazione che va al di là degli incontri nel club



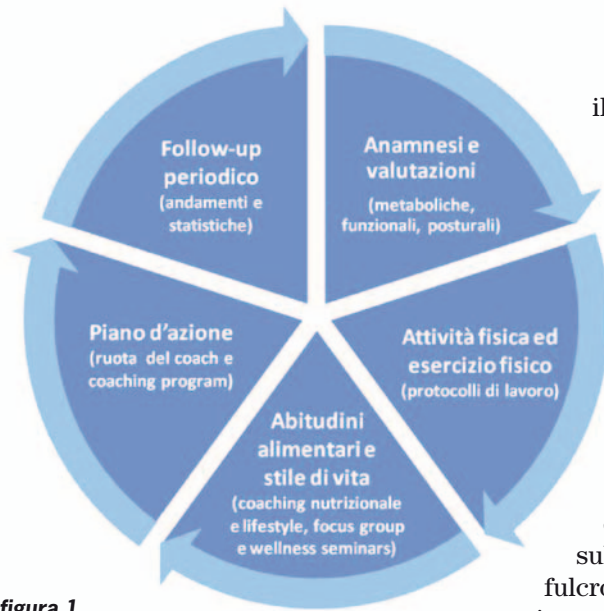


figura 1

svolgere esercizio fisico. Nel corso dei primi 8 incontri la componente relazionale e quella dell'allenamento si alternano o si integrano tra loro.

Grazie ai dispositivi portatili oggi disponibili, il coach può monitorare l'attività fisica svolta dal cliente anche all'esterno, creando in questo modo una relazione che va al di là degli incontri nel club. Attraverso le community collegate ai relativi dispositivi, coach e cliente possono essere costantemente in contatto e condividere i progressi compiuti e le difficoltà incontrate durante il percorso. Seguire il cliente quotidianamente, anche lontano dalla palestra, è un importante valore aggiunto fornito dal servizio di personal coaching.

la procedura d'intervento

In sintesi, la **procedura d'intervento** del wellness lifestyle coach (vedi **figura 1**) è la seguente:

- anamnesi delle esigenze e valutazioni metaboliche, funzionali, posturali;
- programma di attività fisica ed esercizio fisico strutturato;
- individuazione abitudini alimentari e stile di vita (coaching alimentare e lifestyle, focus group e wellness seminars);
- piano d'azione (la Ruota del Wellness Lifestyle Coach, Coaching Program);
- Follow-up periodico.

Appare chiaro che il wellness lifestyle coach, per svolgere al meglio

il suo ruolo, deve necessariamente avere una serie di **competenze specifiche**: oltre a quelle tecniche proprie di un personal trainer, deve avere capacità relazionali e di leadership. Molti personal trainer, almeno i più bravi, possiedono queste capacità, ma sono pochi a sfruttarle appieno poiché i più tendono a concentrarsi prevalentemente sull'esercizio fisico, mentre il fulcro del lavoro del coach ruota intorno alla relazione e al dialogo. Al training fisico deve infatti abbinare quello mentale che non si svolge in sala, bensì nell'ufficio degli istruttori, dei personal trainer e del direttore tecnico. È possibile creare un percorso personalizzato di training e di coaching che prevede l'alternanza delle due diverse forme di supporto, così come un percorso di coaching "puro" a cui abbinare uno specifico training. In sostanza, è possibile introdurre nel club una figura che si occupi di entrambi i servizi, ossia il wellness lifestyle coach. Torneremo su quest'aspetto nella seconda parte dell'articolo.

le competenze fondamentali del coach

Vediamo ora quali sono le **competenze fondamentali** di questo professionista. In **ambito tecnico** valuta le esigenze e individua lo stile di vita del cliente, configura un programma di attività fisica personalizzato, delinea un piano d'azione e controlla i risultati. Nella **sfera relazionale** è in grado di comunicare in modo efficace, impiega l'ascolto attivo, l'empatia e le domande. Per quanto attiene invece alle **qualità di leadership**, ha la capacità di prevedere gli scenari futuri, sa essere flessibile e aperto al cambiamento, lavora per obiettivi (quelli dei clienti e i suoi), sa utilizzare efficacemente la comunicazione intra e interpersonale, favorisce lo sviluppo dell'autostima e della crescita personale. Sono convinto che la nuova figura del personal coach avrà un grande sviluppo nel prossimo futuro, co-

si come contribuirà alla qualificazione del "prodotto" proposto dai centri fitness di qualità. In un certo senso, mi sembra di rivivere una fase già vissuta a fine anni Novanta, quando ha fatto la sua comparsa, nel mercato italiano del fitness, la figura del personal trainer, sulla cui utilità e possibilità di affermazione molti erano scettici. La spaccatura tra entusiasti e detrattori davanti a novità di prodotto è un classico. Molti miei colleghi istruttori di quegli anni mi confidavano i loro dubbi su questa nuova opportunità professionale, convinto che pochissime persone fossero disposte a pagare venticinquemila lire all'ora per un servizio del genere. È forse questa la peggiore convinzione limitante che ho sentito in vita mia e che ho ignorato desiderando fare il personal trainer, convinto di poter realmente aiutare tante persone.

Nella **seconda parte** dell'articolo, nel **prossimo numero**, analizzeremo gli strumenti a disposizione del personal coach e analizzeremo le ragioni per le quali i club di qualità, che intendono distinguersi realmente dai centri *low cost* e posizionarsi con chiarezza sul mercato, dovrebbero inserire questa nuova figura professionale che implica un'innovazione di prodotto. E vedremo, ovviamente, come introdurla utilizzando diversi modelli di business. ●

Savino Tuppusti

Laureato in Scienze Motorie con specializzazione in gestione e organizzazione delle strutture sportive, ha operato per diversi anni nel campo del fitness come istruttore, personal trainer, club manager e poi titolare di due wellness club. È impegnato nella formazione e consulenza di centri fitness come esperto in organizzazione, gestione e sviluppo delle politiche commerciali e di marketing. Business e team coach, è ideatore di *Wellfit Solutions*.