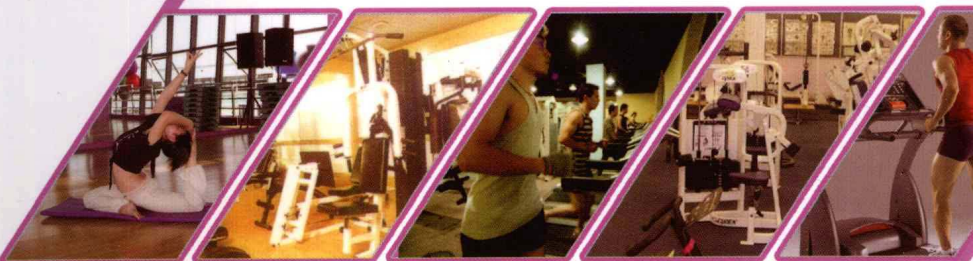


XIANDAIJIANSHENFANGCONGSHU

现代健身房丛书



塑造金牌 教练主管

SuZaoJinPaiJiaoLianZhuGuan

现代健身房
教练管理方法与技巧Q&A

相建华 田振华 编著

PEOPLE'S SPORTS PUBLISHING HOUSE

人民体育出版社

现代健身房丛书

塑造金牌教练主管

——现代健身房教练管理方法与技巧 Q&A

相建华 田振华 编著

人民体育出版社

图书在版编目(CIP)数据

塑造金牌教练主管:现代健身房教练管理方法与技巧
Q&A/相建华,田振华编著;—北京:人民体育出版社,2008(现代健身房丛书)

ISBN 978-7-5009-3492-9

I.塑… II.①相…②田… III.健身运动-教练员-问答 IV.G831.32-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 103287 号

*

人民体育出版社出版发行
三河兴达印务有限公司印刷
新华书店经销

*

850×1168 32 开本 8.75 印张 197 千字
2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷
印数:1—5,000 册

*

ISBN 978-7-5009-3492-9

定价:19.00 元

社址:北京市崇文区体育馆路 8 号(天坛公园东门)

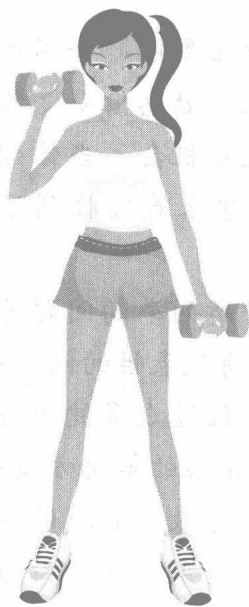
电话:67151482(发行部) 邮编:100061

传真:67151483 邮购:67143708

(购买本社图书,如遇有缺损页可与发行部联系)

Preface

前言



中国健身行业经过近二十年的发展，现代健身房已经过渡到一个整体洗牌阶段，在新一轮竞争中，健身房的经营者的可以靠机会制胜，谁抓住了机会，谁就能赚个盆满钵满，但在新一轮的角逐中，游戏规则已经发生了根本性的改变，靠把握机会就能生存并实现发展已成为“过去完成时”，现代健身房的经营以管理制胜和知识制胜已成为新的赢家法则。只有掌握了现代健身房人力资源的核心——职业健身教练的管

理方法与技巧，才能“登泰山而晓天下”，才能在越来越复杂的竞争中傲视群雄。

现代健身房教练主管在管理教练的实际过程中，如果遇到一些问题，能在一本健身房教练管理的“十万个为什么”中迅速找到解决该问题的方法与技巧，

该有多好!《塑造金牌教练主管——现代健身房教练管理方法与技巧 Q&A》就是基于这样的想法编写而成的。本书围绕现代健身房职业教练服务管理体系中的热点和难点问题,广泛搜集资料,精心整理出170个问题条目,通过一问一答(Q&A)对每一个问题进行详细分析解答,突出实质,切中要害,语言深入浅出,通俗易懂。

在现代健身房教练的管理工作中碰到问题并不可怕,可怕的是对出现的问题无所适从、姑息偷安。然而,这就像是一柄双刃剑,是问题也是机会,当你翻看到本书中的170个小时问题时,也就意味着接收到了170条成功法则。

本书具有三大特点。第一,书中所列举的问题是健身房教练管理过程中最常见的、具有代表性的问题;第二,对书中所有问题的解答,都是经过众多健身房的实践,证明是行之有效的、具有实用性的解决方案;第三,书中提出的所有问题都是健身房教练管理过程中的突出问题,我们提供了全方位、多角度的分析与说明,具有极高的针对性。

本书作为国内第一本阐述现代健身房教练管理方法与技巧的专著,难免会有错误之处,敬请业内朋友不吝指教。本书的出版只要能对现代健身房教练的管理工作有所帮助,能够引起同行的交流与合作,作为本书的撰写者,也就心满意足了。

我深知，现代健身房职业教练的管理所碰到的问题还有很多很多，而且随着时间的推移，新的问题也会不断涌现。因此，我殷切希望本书能起到抛砖引玉的作用。

本书在撰写过程中参阅、引用了有关书刊资料，谨向原文作者表示衷心的感谢！并借此向给予本书以关心、支持、帮助和付出辛勤劳动的中国健身和健美界的专家、学者与同仁致以诚挚的谢意。

好好地使用此书，并体会您实现现代健身房教练管理成功的喜悦吧！同时，希望您把运用这些管理理论的具体做法告诉作者。

我的 E-mail 地址是：tyxjh@yahoo.com.cn

相建华

2007 年 8 月

目 录 Contents

1. 现代健身房的管理难在哪里?	(1)
2. 优秀教练主管必须具备哪些素质?	(3)
3. 优秀教练必须具备哪些素质?	(5)
4. 教练主管如何塑造自己独特的魅力?	(7)
5. 教练主管有哪些职责权限?	(11)
6. 教练有哪些职责权限?	(13)
7. 对教练的管理目前主要存在哪些问题?	(15)
8. 健身房需要招聘什么样的教练?	(18)
9. 新开张的健身房怎样招聘教练?	(20)
10. 如何招聘到优秀的教练?	(21)
11. 新开张的健身房如何管理好教练?	(23)
12. 到哪里去招聘高素质的教练?	(25)
13. 哪些教练不受健身房的欢迎?	(27)
14. 哪些教练不受会员的欢迎?	(29)
15. 哪些教练能受会员的欢迎?	(30)
16. 教练管理包括哪些内容?	(31)
17. 如何为新入职的教练分配工作?	(32)

18. 怎样合理配置健身房的教练?	(34)
19. 健身房如何激励自己的教练?	(36)
20. 健身房如何留住优秀的教练?	(37)
21. 如何确定教练被分配到了最优岗位? ...	(38)
22. 教练主管应该怎样表扬自己的教练? ...	(40)
23. 教练主管应该怎样与自己的 教练进行沟通?	(42)
24. 教练主管与教练沟通时应注意 哪些问题?	(45)
25. 教练主管与教练沟通有 哪些具体方法?	(47)
26. 良好的心理素质对教练有什么帮助? ...	(50)
27. 健身房如何培养合适的教练?	(52)
28. 如何培训教练使其尽快上岗?	(54)
29. 教练的培训费用应该由谁支付?	(56)
30. 怎样对新入职的教练进行培训?	(58)
31. 新入职的教练要从哪些方面 进行培训?	(60)
32. 在对新入职的教练进行技术培训时应该 注意哪些问题?	(61)
33. 教练培训时可能存在的障碍有哪些? ...	(63)
34. 影响教练培训效果的因素有哪些?	(64)
35. 造成教练培训没有效果的原因 有哪些?	(65)

36. 为什么要对教练进行服务技巧的培训?	(66)
37. 是否需要对教练进行技术培训?	(68)
38. 如何判断教练培训中是否存在问题?	(69)
39. 教练应该培训哪些方面的内容?	(71)
40. 教练如何在会员面前展示自己的良好形象?	(73)
41. 最受欢迎的教练是如何服务的?	(74)
42. 建立良好的专业服务教练应从何处入手?	(76)
43. 教练的服务质量靠什么保证?	(78)
44. 在教练的服务中是观念重要还是 技术重要?	(80)
45. 为什么有些教练做不好会员服务?	(81)
46. 批评教练有哪些技巧?	(84)
47. 教练能够长期留住会员的秘诀是什么?	(85)
48. 教练如何对待牢骚满腹的会员?	(86)
49. 会员感到不满意时教练该怎么办?	(87)
50. 当教练被会员刁难时该怎么办?	(88)
51. 教练如何对待少言寡语的会员?	(89)
52. 教练如何对待口若悬河的会员?	(90)
53. 教练如何处理会员的馈赠?	(91)
54. 教练如何与会员建立良好的关系?	(92)
55. 教练如何赢得会员的信任?	(93)

56. 教练在工作中如何使用服务敬语?	(94)
57. 教练应该怎样称呼会员?	(96)
58. 教练怎样突出赠送名片的效果?	(97)
59. 教练怎样利用卡片传情达意?	(99)
60. 教练怎样利用手机短信传情达意?	(101)
61. 为什么教练拒接电话也能“传情”? ...	(103)
62. 怎样对教练进行服务速度训练?	(104)
63. 怎样对教练进行低头致意训练?	(106)
64. 怎样对教练进行讲话艺术训练?	(107)
65. 怎样对教练进行微笑训练?	(108)
66. 当会员提出的问题教练不清楚或 难以回答时应该怎么办?	(109)
67. 会员邀请教练陪同外出时应该怎么办?	(110)
68. 会员向教练赠送礼品或小费时应该怎么办?	(111)
69. 遇到会员纠缠时教练应该怎么办?	(112)
70. 遇到会员发脾气甚至骂人时教练 应该怎么办?	(113)
71. 遇到会员对教练讲话不礼貌时应该怎么办?	(114)
72. 教练遇到衣冠不整的会员时应该怎么办?	(115)
73. 教练遇到体型异常的会员时应该怎么办?	(116)

74. 当教练得知今天是会员的生日时
应该怎么办? (117)
75. 为什么教练主管与教练的关系亲密
要有度? (118)
76. 当教练遇到会员交给自己代办的事项经过
努力仍无法完成的情况时应该怎么办?
..... (119)
77. 当会员心情不好时教练应该怎么办?
..... (120)
78. 当会员反映健身房的设备无法使用时
教练应该怎么办? (121)
79. 发现会员在健身房抽烟时教练
应该怎么办? (122)
80. 发现会员赤裸上身躺在器械上锻炼时
教练应该怎么办? (123)
81. 教练主管如何应对教练私自延长对
会员服务时间的情况? (127)
82. 教练如何应对异性会员的肢体骚扰?
..... (128)
83. 教练如何对待会员的无礼要求? (129)
84. 如何应对会员要求教练提供
色情服务的情况? (130)
85. 教练如何正确面对会员提出的批评意见?
..... (131)
86. 教练心情欠佳时应该怎么办? (132)

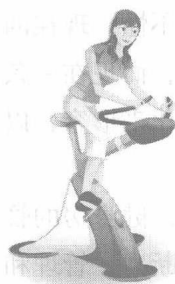
87. 教练出现小差错时应该怎么办?	(133)
88. 教练做卫生时不小心损坏了会员的物品应该怎么办?	(134)
89. 因健身房的设备问题致使会员受伤时教练应该怎么办?	(135)
90. 发生事故时教练怎样安慰会员?	(136)
91. 教练与会员关系产生裂痕的信号有哪些?	(138)
92. 教练与会员的关系不能太过密切的原因是什么?	(139)
93. 教练主管如何教会教练掌握处理会员投诉的技巧?	(141)
94. 留住健身房会员的方法有哪些?	(143)
95. 教练预约会员时有何禁忌?	(145)
96. 为什么教练需要回访会员?	(146)
97. 健身房存在哪些教练管理的问题?	(147)
98. 教练服务不好的原因有哪些?	(148)
99. 教练常见的缺点有哪些?	(150)
100. 教练流失的原因有哪些?	(152)
101. 健身房教练流动性大的原因是什么?	(154)
102. 健身房如何避免教练流失的情况? ...	(156)
103. 避免教练流失的方法有哪些?	(157)
104. 教练不服从管理怎么办?	(159)
105. 为什么教练需要加班?	(161)

106. 对教练的管理有什么技巧?	(162)
107. 教练主管如何处理教练与会员的争执?	(163)
108. 教练因绩效好而有恃无恐时如何处理?	(164)
109. 当教练将会员占为己有抢业绩时应 如何处理?	(165)
110. 只有加薪才能留住优秀教练吗?	(166)
111. 教练工资的分配应考虑哪些原则? ...	(168)
112. 教练的岗位工资和绩效工资的比例 应怎样设计?	(170)
113. 如何防止“偷师”的教练进入健身房?	(174)
114. 教练主管应该充当什么样的角色? ...	(176)
115. 教练流失会给健身房带来 哪些损失?	(177)
116. 教练主管如何应对教练离职?	(178)
117. 如何调整教练的消极心态?	(179)
118. 教练产生抱怨的原因有哪些?	(181)
119. 如何避免教练抱怨?	(183)
120. 教练主管如何应对教练的抱怨?	(184)
121. 如何化解教练的抱怨情绪?	(186)
122. 如何改善教练的不良情绪?	(187)
123. 教练情绪低落时教练主管 应该怎么办?	(188)

124. 为何教练事假不能在连续假期 前后申请?	(190)
125. 健身指导工作之外教练为何还需参与 发放 DM 传单?	(191)
126. 如何解决健身房没会员时教练 不在大厅等待会员的问题?	(192)
127. 教练主管如何面对 性情急躁的教练?	(194)
128. 女性教练碰到月经期怎么办?	(195)
129. 教练为什么要远离异味?	(196)
130. 不好的教练是怎样影响健身房生意的?	(197)
131. 教练主管如何批评教练?	(199)
132. 要解雇教练时应该怎么办?	(200)
133. 教练主管如何面对“刺头”教练? ...	(202)
134. 怎样严格训练从小受宠的教练?	(203)
135. 什么样的环境才能招徕健身房的 教练管理人才?	(204)
136. 教练主管如何奖励教练?	(206)
137. 如何解决教练之间的冲突?	(207)
138. 教练主管如何应对教练集体辞职? ...	(208)
139. 教练主管如何应对教练拉帮结派 的情况?	(209)
140. 教练因谈恋爱而影响工作时 应该怎么办?	(210)

141. 如何应对把健身房当做跳板和 训练基地的教练?	(211)
142. 教练主管如何对待教练因水平提升 想跳槽的问题?	(212)
143. 教练主管发现教练把会员介绍给 其他健身房时应该怎么办?	(213)
144. 会员向教练主管投诉教练时该怎么办?	(214)
145. 为什么教练对营养品的评价要留有余地?	(215)
146. 教练过度依赖教练主管协助做业绩 该怎么办?	(217)
147. 在连锁健身房上班的教练为什么需要 经常调动?	(218)
148. 为什么教练主管要敢于承担责任? ...	(220)
149. 为什么教练主管要了解教练的需求? ...	(210)
150. 为什么教练主管要改变急躁爱生气的 性格?	(221)
151. 为什么教练主管要有挨骂的心理承受力?	(223)
152. 为什么教练主管要从自身做起?	(224)
153. 怎样激励教练的士气?	(225)
154. 健身房对教练为什么要有考核?	(226)
155. 教练为什么要签订劳动合同?	(227)
156. 为什么会员青睐博学多才的教练? ...	(231)

157. 怎样判断教练主管是否充分发挥了积极性?	(232)
158. 教练业绩不佳时应如何有效管理? ...	(233)
159. 健身房淡季教练应该做什么工作? ...	(234)
160. 健身房教练很稳定不跳槽, 激励制度 是否变得多余了?	(236)
161. 什么是健身房的核心机密?	(237)
162. 如何避免健身房核心机密流失的风险?	(238)
163. 教练的工作流程是什么样的?	(240)
164. 健身房教练的授课服务流程 是什么样的?	(242)
165. 连锁健身房的健身健美技法为什么要 统一制式化?	(244)
166. 为什么说教练的人选是组织教学团队 的关键?	(245)
167. 健身主管为什么要了解教练管理的 四要素?	(246)
168. 你知道激励教练的“五心”管理法吗?	(248)
169. 教练主管怎样运用“五心”管理法?	(251)
170. 教练主管怎样建立现代健身房的 企业文化?	(253)
主要参考文献	(257)



001

Q: 现代健身房的管理难在哪里?

A: 只要做过健身房老板的人都知道,最令他们头疼的问题莫过于健身房的管理了。归纳起来,主要是招人难、管理难、经营难。

(1) 招人难:一般高素质的人员对于健身行业的偏见未能消除。加盟健身行业的大部分教练都是非体育大专以上学历或是高中毕业生,在当地早入行的业内人士开办的健身健美培训班学习十几天就出来就业了。这类人员年龄小、稳定性差、情绪易波动。总之,从业人员底子薄导致的职业素质参差不齐,使健身房难以快速提高和规范管理。

(2) 管理难:健身房管理者大部分并不精通管理,几乎都是白手起家,靠机遇和勤奋做事。而这个行业的低门槛、易成功惯坏了一些从业者,养成了唯我独尊、舍我其谁的气焰,不容易从老板人中建立专业规范的管理体系。这为健身房的管理和发展增加了难度。

(3) 经营难:当管理者们想在市场压力下做好管理经营时,又发现万事都难。不懂经营和专业,也不知如何管理,满