

开店实用技术与经营管理丛书

方體健身舞蹈俱樂部

樊丽丽◎编

jianshen

健身指导员 与健身房经营 全攻略



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

健身指导员 与健身房经营 全攻略



开店实用技术与经营管理丛书

责任编辑 后东升
封面设计 白长江

上架建议：体育类

ISBN 978-7-5017-8393-9



9 787501 783939 >

定价：21.00元

健身指导员与健身房经营全攻略

樊丽丽 编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

健身指导员与健身房经营全攻略/樊丽丽编. - 北京: 中国经济出版社, 2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5017 - 8393 - 9

I. 健… II. 樊… III. ①健身运动 - 指导员 - 管理②健身运动 - 商业服务

IV. G883 F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 193054 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 后东升 (电话: 010 - 68359423)

责任印制: 常毅

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京金华印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 12 字数: 220 千字

版 次: 2008 年 1 月第 1 版

印次: 2008 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8393 - 9/F · 7385

定价: 21.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

前 言

健身产业在中国的发展,已经走过 20 多年的历程。改革开放后,随着好莱坞明星简·方达有氧健身操在中国的流行,中国健身市场开始孕育,健身产业进入萌芽阶段,各类商业健身房应运而生,也正是在此时,连锁经营的扩张模式引入中国。健身产业的投资者也由原来体育行业内的人士扩展到拥有资金、器材的各类投资者,商业化进程进一步加强。与此同时,丰厚的利润使国内健身产业得到了迅猛发展。

随着人民生活水平的提高、全民健身计划的实施和 2008 北京奥运的临近,中国人的健身意识与日俱增。国家统计局的资料显示:我国城市居民家庭体育消费平均水平每五年翻一番。健身已成为全民运动中最活跃的一部分。全国各地健身房约有数万家,且增长迅速,中国已成为全球前景最广阔、最有发展潜力的健身市场。

近年来,世界健身巨头进入中国健身市场,他们的参与进一步加剧了健身行业的竞争,同时也加快了中国健身房在数量、质量和规模的提升,主要表现在:

1. 健身房的营业面积由原来几百平米发展到现在几千平米的规模式经营;
2. 单店、局部地区的发展模式变为全国连锁经营的发展模式;
3. 俱乐部由原来的单一的酒店健身中心延伸到商业健身房、社区健身会所的多元化的发展格局;
4. 从业人员素质不断提高,健身房的经营管理者由原来的指导员转变为职业经理人;
5. 健身房器械、配套设施档次大幅度提升。

中国的健身行业在高速发展的同时也存在一些问题:

1. 中国健身行业处于成长初期,分布零散、管理不规范,市场信息搜集存在诸多障碍。
2. 一些健身房、健身指导员专业知识不足,有待引导教育。
3. 健身房的顾客在健身房选择方面同样缺乏专业知识。

解决这些问题,关键还是要在健身房管理和服务上下功夫。管理,直接影响着一个健身房的兴衰成败。中国健身房最缺的就是管理,那些深陷困境、风光不再的明星健身房,危机多半来自管理不善。健身房的竞争实质上是管理水平的较量。中国经历了 20 多年的商业健身房运作,逐渐从手工作坊走向现代化经营,在迅速成长的同时必须进行科学规范地管理。



健身房要在激烈的市场竞争中立足并发展，就要有一个国际的标准来要求自己。因此，会员服务在健身房运营中的地位就显得十分重要了，过去的营销、服务理念和指导技巧已不适合现代的健身房。现在是一个感性消费时代，顾客对健身房服务的品质和品味的要求已越来越高。顾客比的不单是指导能力和价格，而是服务，你向会员提供的服务与别人不一样，顾客就乐意向你购买。

健身房里的主角除了顾客以外，就是健身指导员。健身指导员是指在群众性健身活动、健美锻炼和健身操示范（以下统称健美）教学活动中从事技能传授、锻炼指导和组织管理工作的人员，也是健身房经营的技术核心。

本书就是一本全方位介绍健身指导员与健身房的经营管理和服务的图书，既包括相关基础知识和专业技术，也包括服务技巧和经营策略，适合健身行业经营管理者、健身指导员和服务人员阅读。

参加本书编写的人员包括：樊丽丽、孔伟明、张兴华、李宏伟、王京豫、朴燕、龚剑、彭镇坤、周燕、李爱玉、高峰、张焕强、凌菡、祁雪峰、贾朝娟等。

编者

目 录

第一章 健身房和健身房服务	(1)
第一节 健身房的类型	(1)
一、附属型健身房	(1)
二、独立型健身房	(2)
第二节 健身房健身项目的种类	(3)
一、运动健体项目	(4)
二、康体休闲项目	(6)
第三节 健身房健身运动的功能和价值	(7)
一、健身房健美项目的特点	(7)
二、健身房的身心健康价值	(10)
三、健身房的科技价值	(12)
第二章 健身房环境的设计与布局	(14)
第一节 健身房环境设计与布局要求	(14)
一、位置要求	(14)
二、面积要求	(15)
三、健身房内器械设备要求	(15)
四、配套设施要求	(15)
五、环境质量要求	(15)
六、卫生标准要求	(16)
七、安全要求	(16)
八、合法证件要求	(16)
九、其他要求	(17)
第二节 健身房内区域位置设计的一般要求	(17)
一、伸展练习区	(17)
二、心肺功能练习区	(17)
三、健身操和形体舞蹈练习区	(18)



四、肌肉力量练习区	(18)
五、体能检测区(室)	(18)
六、心理健康练习区(室)	(18)
第三节 健身房配套设施设计与布局要求	(19)
一、桑拿浴室的设计要求	(19)
二、按摩室的设计要求	(20)
三、淋浴室的设计要求	(20)
四、浴室区域的设计要求	(21)
五、蒸汽浴室的设计要求	(21)
六、观赏、休息区的设计要求	(22)
第三章 健身房健身器材的配置	(23)
第一节 健身房健身器材	(23)
一、健身房健身器材的类别	(23)
二、健身房健身器材设备的主要品种	(26)
三、辅助器材设备	(37)
第二节 健身房健身器材的配置原则	(39)
一、健身房健身器材的配置原则	(39)
二、健身房健身器材的配置要求	(41)
三、不同档次健身房配置健身器材范例	(41)
四、不同面积健身房配置健身器材范例	(42)
第三节 健身房健身器材的购置	(49)
一、购置健身房器材设备必须考虑的因素	(49)
二、购置健身房健身器材的基本程序	(51)
三、健身房健身器材的经济评价方法	(55)
四、开办健身房投资收益分析范例	(56)
第四章 健身房健身器材和设施管理	(58)
第一节 健身房健身器材的维护与保养	(58)
一、健身房健身器材的简单构造	(58)
二、健身房健身器材使用注意事项	(58)
三、健身器材三级保养方法	(59)
四、健身器材计划保养制度	(60)



五、健身器材的点检制度	(61)
六、大中型健身房健身器材和设施的维护方法	(64)
七、小型健身房健身器材的维护与保养方法	(65)
八、健身房木质场地的维修与保养方法	(65)
第二节 健身房健身器材的修理	(66)
一、健身器材的磨损规律	(67)
二、健身器材的修理类别	(67)
三、健身器材的修理方法	(67)
四、常用修理工具和油料	(69)
第三节 健身房健身器材和设施的规范管理	(70)
一、健身房管理和维修人员的规范化管理	(70)
二、健身房接待服务人员的规范化管理	(71)
三、健身房健身器材使用的规章制度	(71)
四、健身房健身器材管理的基本规范示例	(72)
五、消费者损坏遗失公物的赔偿制度	(73)
六、健身房员工损坏遗失公物的赔偿制度	(73)
七、健身房财产的赔偿手续	(73)
第四节 健身房健身器材和设施的安全保卫	(74)
一、安全守则	(74)
二、防火安全措施	(75)
第五章 健身房人员和服务管理	(78)
第一节 健身房组织机构的设置	(78)
一、健身房的组织机构	(78)
二、健身房的管理层次	(81)
第二节 健身房工作人员的素质要求	(83)
一、健身房工作人员的构成情况	(83)
二、健身房管理人员的素质要求	(83)
三、健身房健身指导员的素质要求	(86)
四、健身房服务员的素质要求	(87)
五、健身房按摩师的素质要求	(88)
六、健身房桑拿按摩服务员的素质要求	(88)
第三节 健身房工作人员的职责	(88)



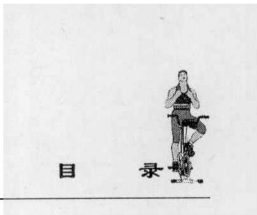
一、健身房高层管理者——经理的工作职责	(88)
二、健身房中层管理者——项目部主任的工作职责	(89)
三、健身房基层管理者——组长或领班的工作职责	(90)
四、健身房基层工作人员的工作职责	(92)
第四节 健身房工作人员服务的礼貌要求	(94)
一、仪表要求	(94)
二、举止要求	(94)
三、个人卫生要求	(96)
四、语言要求	(96)
五、礼貌的运用	(97)
第五节 健身房工作人员的服务标准和程序	(98)
一、健身房工作人员服务标准	(98)
二、健身房工作人员的服务程序	(99)
附表：健身房健身器材、设备和设施租赁样表	(100)
第六章 健身指导员专业健身服务	(101)
第一节 健身运动负荷的选择	(101)
一、人体健康体能的测评方法	(101)
二、健身运动负荷的选择方法	(102)
第二节 健身器械动作的指导方法	(103)
一、手势提示法	(103)
二、口令提示指导法	(103)
三、讲解示范法	(104)
四、完整法和分解法	(106)
五、直观法	(106)
六、动作变换法	(106)
七、任务指导法	(107)
八、肌肉张弛指导法	(107)
第三节 健身运动处方的制订方法	(108)
一、健身运动处方的主要内容	(108)
二、健身运动处方的种类	(109)
三、制订健身运动处方的步骤	(110)
四、健身运动处方的格式	(111)



第四节 健身科学监护方法	(113)
一、保护	(113)
二、帮助	(113)
三、健身指导员监护技巧	(114)
四、对监护者的要求	(115)
第五节 健身生物医学条件保证	(115)
一、医务监督	(115)
二、营养保证	(119)
三、卫生保证	(120)
第六节 健身安全保证	(123)
一、健身指导员服务的安全性保证	(123)
二、健身器械安全保证	(124)
第七章 健身指导员服务纠纷处理	(126)
第一节 健身指导服务纠纷、差错与事故	(126)
一、健身指导纠纷	(126)
二、健身指导差错	(126)
三、健身指导事故	(126)
四、非指导差错事故	(127)
第二节 健身服务常见疑难问题	(128)
一、期望值与效果的偏差	(128)
二、身体条件与技术指导的差异性	(128)
第三节 健身指导员避免指导纠纷的方法	(129)
一、预防措施到位, 严格执行落实	(129)
二、礼貌待客, 建立好感	(129)
三、表述清楚, 交代明白	(129)
四、细心观察, 及时调整	(130)
五、做好跟踪服务	(130)
第四节 解决健身指导纠纷的方法	(130)
一、高度重视	(130)
二、热情接待	(130)
三、耐心倾听	(130)
四、及时处理	(131)



第八章 健身房项目定价	(132)
第一节 健身房经营项目定价依据	(132)
一、健身房经营项目定价依据	(132)
二、健身房经营项目制定价格的参考因素	(133)
第二节 健身房经营项目的定价和计价	(135)
一、健身房经营项目的定价方法	(135)
二、健身房经营项目的计价方式	(136)
第九章 健身房服务营销	(137)
第一节 接待顾客的技巧	(137)
一、语言接待	(137)
二、动作接待	(139)
三、交流接待	(139)
四、电话接待	(141)
第二节 了解与观察顾客的技巧	(142)
一、了解顾客需求	(142)
二、了解顾客的类型	(143)
三、观察顾客的方法	(145)
四、接待服务不同顾客的方法	(145)
第三节 接受咨询和询问顾客的技巧	(146)
一、健身咨询的内容	(146)
二、健身咨询的方法	(148)
三、询问顾客的技巧	(148)
第四节 健身房的完美服务	(149)
一、服务的意义	(150)
二、健身房服务的特性	(151)
三、健身房服务的特质	(152)
四、健身房功能服务与心理服务	(152)
五、健身房的个性化服务与标准化服务	(153)
六、健身房的服务品质	(154)
第五节 会员服务和服务营销	(155)
一、会员就是上帝	(155)



二、会员总是对的	(156)
第六节 服务质量和营销	(157)
一、服务质量的定义	(157)
二、服务质量的特性	(158)
三、服务质量的内容	(159)
四、服务质量对于销售的重要性	(160)

案例

青鸟健身中心的会员营销	(162)
-------------------	-------

附录

健身指导员技术等级制度	(166)
全国健美操指导员专业技术等级实施办法	(169)
健美操活动管理办法	(173)

第一章 健身房和健身房服务

现代都市生活和工作的紧张和繁忙,使运动缺乏症和亚健康等各种文明病在都市人群悄然流行。为了自身的健康、健美,为了适应生活和工作的快节奏,越来越多的人积极投身于健美运动之中。“花钱买健康”或称之为“健康投资”已成为一种消费意识和当今社会的一种时尚。健美运动越来越成为人们日常生活中不可缺少的内容,并将逐渐成为人们的自觉行为。

健美运动,即以强身健体、美化体型体态、平衡身心为目的而进行的一切体力活动。而“健身房”就是为人们从事健美、健心和健智等一系列活动提供服务的场所。

开展健美运动,增强体质,塑造体型体态,消除疲劳,平衡身心称为“身体建设”,是当代都市人值得投资的一项长期工程。健身房之所以有别于户外的操场、公园,是因为它能使身体的锻炼活动变得更“舒适”,并且能够控制气候、保护人身安全、营造锻炼的氛围、提供舒适方便与卫生的环境,使人们在有限的空间里就可以得到如户外体育运动的同样效果。健身房作为一个行业,在国外已经发展到一定程度。但在我国,健身房行业还是一个“朝阳”产业,不论是大中型健身房还是私营健身房与我国人口相比差距非常之大,远不能适应社会发展的需要和满足全民健美活动的需求。但随着我国社会的进步和经济的全面发展与腾飞,再加上人民生活水平的不断提高,我国健美房行业也一定会像雨后春笋一般得到迅速发展和壮大,成为方兴未艾的健康产业。

第一节 健身房的类型

健身房行业,因经营宗旨、经营目标、经营战略及经营项目的不同而表现出各种各样的形式。

一、附属型健身房

这种健身房的存在形式是将健美项目经营成为某一机构的附属形式存在,常被称为健身房、健美中心、健身中心、健康俱乐部或康乐部。健身房是从属于某一经营机构或非经营机构,达到完善这一机构功能的效果。

根据机构的特点和健身房的服务对象与目的,这种附属型健身房可分为以下几种类型:



1. 作为宾馆酒店配套的健身房

这种存在形式也是目前最广泛的形式，又是“健身房”这一名词产生的最初形式，即星级宾馆、酒店和饭店的健身房或康乐部形式。

在星级宾馆、酒店或饭店的健身房或康乐部可以是与其他部门并列存在的，但宾馆、酒店或饭店规模小的也可以从属于其他部门，如餐饮部或前厅部。这种部门是在完善自己宾馆、酒店或饭店的服务功能的基础上以不同的形式收取客人的费用，达到盈利目的的。例如，对住店客人免收健身房锻炼的费用，但房价有所提高，对店外客人要按规定收费。

2. 以完善服务项目为目的的健身房

这类形式存在于以盈利为目的的经营机构，但健身房不是以盈利为目的，只是作为一个免费享用的项目或场所。例如一些旅游区的宾馆或酒店度假村、培训中心里的健身房。

3. 以员工福利为目的的健身房

这种存在形式是某些企业、事业单位的工会或基层组织，为满足本单位职工的文化体育生活的需要而设立的健身房。

4. 家庭健身房

随着人们收入水平和住房面积的改善，再加上都市户外活动的空间的限制，使越来越多的健美健身器材进入了家庭。由原来的铸铁固定重量的杠铃、哑铃、弹簧拉力器和弹簧臂力棒等投资少、占地小和功能单一的健美锻炼器材，扩大到具有一定的投资和占地面积并含有高新技术的健美锻炼器材和设备，例如跑步机、慢步机、骑马机、举重床和多功能综合健身器材等，已经逐步进入家庭，使人们能够在家庭健身房里进行健美锻炼。

二、独立型健身房

这是继星级宾馆、饭店或酒店健身房形式后新兴起的一种健身房存在的形式。这种“独立型健身房”常常以经营健美锻炼项目为主，并附设有少量的其他服务项目，如健美餐饮、客房、娱乐项目、运动服装、健身器材和美容美发等。

根据健身房的经营项目，独立型健身房可分为以下几种类型：

1. 综合经营型健身房

这种形式的健身房是集健身、健美、娱乐、运动服务、美发美容等多种服务项目为一体，有的以某一项目为主要特色来吸引顾客。这种形式的健身房往往以健美专有名称命名，如叫XX健康城、XX健美中心、XXX健美大世界、XXX健康俱乐部等。

2. 主次兼营型健身房

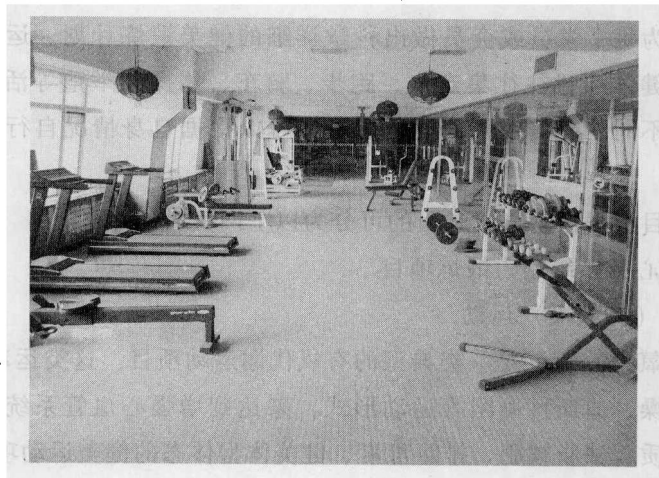
这种健身房机构以经营健美运动项目为主，同时兼营健身器材设备、运动服装、



健身运动饮料、运动餐饮和健美图书音像等服务项目。如 XXX 健美馆、XXX 健美宫、XXX 减肥中心、XXX 健美乐园、XXX 瘦身中心、XXX 形体美俱乐部等。

3. 单一经营型健身房

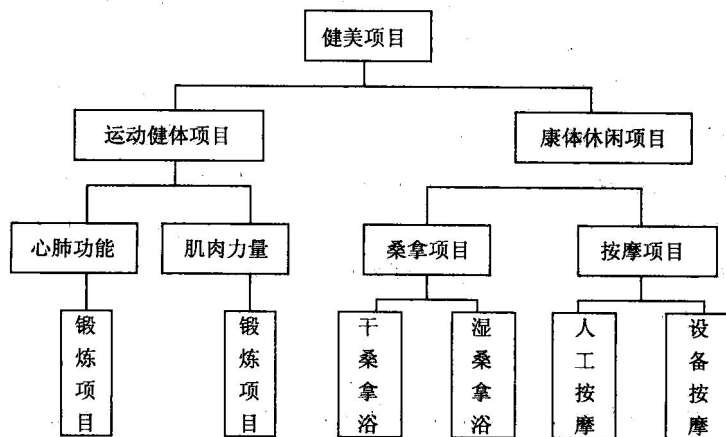
这是一种广泛的大众化的健身房形式，即经营机构只经营一种健美运动项目，投资少、设备简单、价格低廉。如男女减肥健美班、男子器械健美班、女子形体健美班、大众健身操培训班等等。



第二节 健身房健身项目的种类

健身房的健美运动项目无论是独立的健身房经营机构，还是从属于宾馆、酒店或饭店的健身房，在功能特点上无外乎包括以下三大类，即：有氧代谢心血管及呼吸系统耐力锻炼项目、无氧代谢肌肉力量锻炼项目和康体休闲项目。下面我们对健身房的健美项目的种类、功能进行简单介绍。

健身房健美项目的种类可以用图表示如下：





一、运动健体项目

运动健体项目是凭借特定的健身器材和设施,通过适度的运动量来达到强身健体、美化体形、体态和放松身心、恢复体力与精力之目的运动项目。它往往集中在一个多功能健身房内,对健身房的环境设计具有一定要求,应尽量贴近大自然;健身房内设有各种具有模拟运动的器材设备;健身房还提供运动餐饮和音像资料;并配有专职的健身指导员,为每个学员或会员做出科学详细的健美锻炼计划、运动处方和进行示教与指导。运动健体项目往往集走步、跑步、骑车、体操和举重等活动为一体,不同的项目可以达到不同的健美效果。健美锻炼者可以根据自身情况自行选择和有计划地进行健美活动。

运动健体项目根据运动方式和目的可分为以下两大类:

1. 有氧代谢心肺系统耐力锻炼项目

(1) 健身操(有氧操)运动

健身操(有氧操)运动是一类典型的有氧代谢运动项目。这类运动是通过韵律操、健美操、健身体操、迪斯科舞蹈等运动形式,来达到增强心血管系统和呼吸系统的功能水平、增强体质、祛脂减肥、排除毒素、健美体型体态的健美运动项目。

(2) 跳绳运动

跳绳运动是一项非常有效、简单、实用的有氧代谢运动项目,能提高心血管系统和呼吸系统的耐力锻炼水平,还能锻炼和提高协调性和灵敏性。

(3) 跑、踏步类运动

这类运动是通过使用踏板、踏步机、健步机、椭圆运动机、跑步机、登山机等运动器械,达到增强心血管和呼吸系统的功能、增强体质、健美体型体态的健美运动项目。健美锻炼者使用相应的运动器材设备,可以原地做踏步、行步、快速短跑长跑,甚至可以进行马拉松式和登山式的跑步。这类器材的跑、踏板非常灵敏,锻炼者可以自己掌握运动节奏的快慢和锻炼的强度和方式。当跑步者感觉需要停下来时,只要用手按一下扶手或按钮,跑踏板就可以自动急刹车,避免发生危险。进行这类健美运动的器械往往配有热量消耗显示和心率监测装置。这样,锻炼者既可以直接了解每次锻炼所消耗的热量,还能及时掌握锻炼时的脉搏次数,以便随时控制运动强度(梅脱值:1梅脱是指在进行某种活动时,每分钟、每公斤体重消耗的氧气量为3.5毫升)。这类运动项目根据健美锻炼者的要求和器材设备的类型可以分为踏步运动、走步运动、登山运动和跑步运动等。

(4) 骑车运动

这种运动是通过模拟骑自行车上下坡和平地运行的逼真感觉来达到运动健美的运动项目。这种自行车有电脑显示器,可以准确地记录骑车的时间、距离、速度、地势