

# FEDT DU KOM! – FRA KUNDE TIL MEDLEM I FITNESS DK



Af Lene Holst Holmgård

Mens jeg venter på kommunikationschef Kia Aagaard i fitness dk's nye lokaler i Parken, ankommer medlemmerne én efter én. Fitness er en individuel sport, og de muskuløse mænd og kvinder, der denne morgen er mødt frem, ser alle koncentreret lige frem. Der er ikke meget small-talk; de eneste lyde er maskinernes snurren.

Alligevel er Kia Aagaards fornemste opgave at få fællesskabsfølelsen frem blandt medlemmerne, og et ord som 'kunder' bliver ikke hyppigt hørt.

- Det har altid heddet medlemmer i fitness dk. Begrebet kunde er for uforpligtende, og vi vil gerne have, at vores medlemmer kommitter sig til produktet og brandet. Det skal jo være en del af deres livsstil at træne – ikke bare et engangskøb, fortæller Kia Aagaard og fortsætter.

- De får medlemskort og en hel medlemspakke, når de melder sig ind. Vi har også særlige medlemskort til vores VIP-medlemmer, og særlige kort til vores CrossFit-medlemmer i den nye afdeling i Fields. Hun smiler ved kommunikatørens spørgsmål om, hvorvidt Fitness-kortet måske ligefrem bliver flashet på barerne i weekenden, men har dog ikke selv oplevet det endnu.

## Taskemanden fra Vallensbæk

For at skabe fællesskabsfølelse opretter fitness dk særlige hold for særlige målgrupper. Der er slankehold og eli-



*Kia Aagaard har stået for fitness dk's digitale strategi og kommunikation i tre år. For to måneder siden blev hun forfremmet til kommunikationschef. Ved siden af arbejdet er hun cykelinstruktør i koncernens egne centre. Næsten 20.000 medlemmer 'liker' fitness dk på Facebook.*

tehold, og i flere centre spiser en gruppe seniorer morgenmad sammen efter træningen.

- Vi forsøger at få hele fællesskabsfølelsen ind i vores koncepter, fortæller Kia Aagaard.

I fitness dk i Vallensbæk er centerchefen tidligere militærmand. Han har oprettet et hold særligt for mænd, der skal løbe rundt og banke på en stor pude eller taske, som fitnesschefen har bundet på kroppen.

- Engang stillede han sig ude midt i vandet i Vallensbæk, og mændene skulle så løbe ud for at banke på tasken. For nogle krævede det lidt over-

vindelse at komme ud i det kolde vand, fortæller Kia Aagaard.

- Fitness er helt klart en individuel sport, hvor du har mulighed for at tilvælge fællesskabet. Vores statistikker viser, at hvis du træner sammen med andre – uanset om det er mænd eller kvinder – så holder det ved længere, fordi du bevarer motivationen, afslutter hun.

Når fitness dk hver tredje måned laver en tilfredshedsanalyse, måler de også på loyalitet. Otte ud af ti vil anbefale fitness dk til nogen, de kender. Lige så mange svarer, at det er sandsynligt, de er medlem om et år. ■