

Ante una crisis...

Buenos profesionales

Quien cuenta con un gran equipo, puede con todo

Es condición "sin equa non". Por muy prudente o restrictiva que vuelvas la política de tu centro para afrontar estos momentos, la profesionalidad no admite recortes. ¡Eso es literalmente impensable! La calidad siempre es garantía de éxito.

En momentos de confusión, hay un método infalible para obtener una mayor perspectiva de la situación: hacer un ejercicio de abstracción. Olvida tu faceta como profesional del fitness, ponte al otro lado. Por unos instantes eres ese cliente que abre las puertas de tu centro y entra por primera vez. Visualiza la escena; lo primero que se te clava en la retina mientras te aproximas a la recepción, ¿qué sensación te da? Después, por lo general, a la hora de analizar las instalaciones deportivas y los centros de fitness nos fijamos en aspectos relativamente importantes como el equipamiento, los horarios, la variedad de servicios, el diseño, la imagen e incluso si dispone de la última actividad importada del extranjero. Pero los verdaderos activos que hacen que un centro tenga crecimiento, evolución, animación y competitividad, es decir, vida propia, son las personas. No cabe duda que el aspecto exterior y el equipamiento son importantes. También que debemos prestar unos servicios y actividades actualizadas para llegar a sectores más amplios de población, pero son muchos los ejemplos de centros "modestos" que tienen una gran estabilidad económica y alto grado de crecimiento gracias a su equipo humano; al desempeño de sus tareas diarias



y su trato con los clientes. La primera conclusión que destacamos, por tanto, es que un centro debe disponer de un equipo humano de calidad, que sea realmente el motor incluso por encima de grandes inversiones en instalación, equipamiento, imagen o actividades, que muchas veces el usuario no llega ni a conocer.

El combustible incombustible

Hace tiempo que otros sectores de negocio han incorporado el término "capital humano" a su léxico. Estas palabras se oyen cada vez más en el mundo del fitness, pero la mayor parte de las veces

son campanas al vuelo. Sin embargo, realmente existe una serie de variables que justifica la necesidad de rentabilizar los recursos humanos de una empresa -uno de sus principales activos- y esta optimización es clave en épocas en las que hay que ser más cautos con las inversiones. ¿Qué es lo que aporta el personal para que sea la mayor garantía de éxito de una empresa?:

1. Interacción: Técnicos, monitores, recepcionistas, comerciales, etc. están continuamente con nuestros clientes, ellos venden nuestros servicios y productos, son la imagen y reflejo de nuestra empresa, permiten que se conozca y que crezca.

2. Profesionalidad: Cada uno de nuestros empleados en su puesto de trabajo tiene unas tareas, unas competencias y unas responsabilidades que debe tener en cuenta y desarrollar con total profesionalidad. Es fundamental entender que trabajamos con y para personas y que los servicios que les proporcionamos inciden de manera directa en su salud. Por eso debemos contar con profesionales que desempeñen correctamente sus labores por encima de modas o intereses mercantiles. De su profesionalidad dependen los resultados que obtenga nuestro cliente y por tanto su satisfacción.

3. Entusiasmo: Cuántas veces hemos escuchado a nuestros clientes... "esta monitora es la alegría del gimnasio". Ciertamente el personal de nuestro centro es el que "convive" con el usuario compartiendo sus experiencias, sus vivencias y sus ganas de volver al día siguiente. En definitiva, quien le motiva y le anima a seguir.

4. Confianza: El hecho de tener un gran equipo cohesionado y que trabaje por un fin común nos permite continuar avanzando con seguridad y tranquilidad. La confianza en sus miembros y en su grado de vinculación con la empresa nos dará la convicción de que las cosas están bien hechas.

Uno para todos

Partiendo de la base de que disponemos de un gran capital humano, con grandes actitudes y aptitudes, es en los momentos más difíciles cuando esta profesionalidad y sentimiento de equipo tiene más valía. ¿Pero, qué puedo exigir/esperar del personal?

1. Compromiso: En situaciones complicadas la máxima "si tú ganas, yo gano", es mayor si cabe. Las diferentes partes que componen nuestra empresa

deberán involucrarse en mayor medida en ese proyecto común de dar un servicio de calidad y mejorar las cuentas de resultados. Pero el esfuerzo merece una recompensa y debemos hacérsela llegar siempre y de forma que se sientan satisfechos.

2. Formación: Es básica para poder desempeñar nuestro cometido de manera correcta. Además nos permite ser más polivalentes y ampliar nuestra oferta de servicios, nos hace más profesionales y nos da más credibilidad ante nuestros clientes. Debemos apostar por la valía y conocimientos de nuestros técnicos, por su creatividad y adaptación a los cambios.

3. Responsabilidad: Cualquier relación y exigencia de una parte a la otra, siempre tiene que tener como punto

de partida la actitud de responsabilidad sobre las propias tareas y obligaciones. Sobre estas "reglas del juego" se podrá construir una relación laboral en la que pueda existir comunicación y demanda.

4. Motivación: Quizás la palabra más deseada por todos... pero ¡atención!, es una cuestión de todos; no sólo del personal, también de la Dirección, de la Gerencia... Para estar motivado hay que tener estímulos, y éstos pueden ser muy variados. Busquemos aquellos que consigan realmente mantener a nuestro personal activo al 100%.

La segunda conclusión que se desprende de todo esto es la necesidad de seguir apostando por las personas, de crear un buen equipo humano de trabajo, esa fuente de beneficios para la empresa —ahora más importante que nunca— y sobre todo para los clientes.

Nunca es extralimitado recalcar que no podemos quedarnos en el primer peldaño; hay que seguir subiendo, mejorando, creciendo, siendo más profesionales, asumiendo más responsabilidades, en definitiva: buscar la excelencia, con un enfoque humano que sitúe a las personas en el centro de nuestra política interna y externa. Sólo así alcanzaremos la coherencia con un estilo de negocio basado en la satisfacción del cliente y el feedback positivo de todos los agentes implicados.

Manel Valcarce



Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, especialidad en Gestión Deportiva. Diplomado en Ciencias

Empresariales. Máster en Administración y Dirección del Deporte (IUOCD-COE). Socio fundador de Valgo Fitness & Sport Management.