



# DEZE CRISIS TOONT AAN: LEDEN WAARDEREN ALTERNATIEVEN ALS ONLINE EN BUITEN MÉÉR DAN ONDERNEMERS ZELF DENKEN

Dit artikel is geschreven op zaterdag 9 mei 2020, de dag dat in Nederland de fitnessbranche voor het eerst in de geschiedenis echt collectief één geheel vormde aan de hand van de landelijke NL Actief campagne. Het kan zijn dat op het moment dat je dit leest de deuren weer (bijna) open mogen. Tip: tóch even doorlezen, omdat...

## Dagelijks hoor en lees ik...

Dagelijks spreek ik ondernemers uit de fitnessbranche. Dagelijks zie ik hun conversaties op Facebook, LinkedIn en Instagram. Vaak inspirerende verhalen met creatieve oplossingen. Maar ook is het zo dat ik me dagelijks verwonder. Zonde om te zien hoe passief sommige ondernemers, eigenaren en managers zijn. Ik bespeur bij hen een gebrek aan idee hoe hun leden écht over hun dienstverlening denken. Omdat het die leden gewoon nooit gevraagd is.

## Moeilijke beslissingen nemen is je vak

Als ondernemer heb ik al meerdere crises mee-gemaakt. Weinigen weten het, maar in 1991,

middenin een economische neergang, nam ik een fitnesscentrum over (terwijl ik nog op het HBO zat). Later waren er flinke economische dips in 2010 en 2013. Ja deze crisis is anders, want heel de wereld staat nu stil. Maar in de kern geldt: crisis is crisis. Als ondernemer moet je veel moeilijke beslissingen nemen. Zoals wel of geen incasso doen. Ik vraag me af hoe je zonder incasso zakelijk wilt overleven. Bijna iedereen in onze branche kan wel een stootje hebben, dat hebben we nu wel gezien.

Maar om een aantal maanden nul omzet te maken... Uit vrije keuze.... Omdat je aanname is dat hetgeen je als alternatief hebt georgani-

seerd niet de waarde heeft die je normale club had... Terwijl je je eigen leden vooraf niet gevraagd hebt wat zij denken... Dat is nogal wat.

## De alarmbel: fight or flight

Ja, het was een flinke schok. In België kwam die eerder dan in Nederland; deuren sluiten! Logisch dat bij alle ondernemers de alarmbellen afgingen. Ook bij mij en mijn business partners. In een flits zie je alles instorten. Dat is gewoon moeder natuur; bij gevaar (zoals de dreiging dat je bedrijf dicht moet) schieten mensen in een natuurlijke 'fight or flight' modus. Vechten voor je voortbestaan of vluchten voor het gevaar om te overleven.

Na de 1e schrik gingen velen vechten voor hun bestaan. Online trainingen, voeding, coaching (waarmee je het echte verschil maakt, zowel voor je leden als voor je portemonnee). Uitdaging was hoe dat te doen zodat het ook echt als meerwaarde werd beleefd i.p.v. gewoon

een aantal trainingsvideo's online zetten (waar heel internet al vol mee staat). Ook flink wat ondernemers vluchtten; alles dicht, geen in-casso's, geld terugstorten zelfs. Soms al direct 1 of 2 dagen na de aankondiging dat de deuren moesten sluiten. Omdat ze geen kans zagen om met de logische stap (online gaan) meerwaarde voor hun leden te genereren. Sterker, ik denk dat er geen branche zo goed past bij een online variant. Voorbeeld? Het super succesvolle Nederlandse Personal Body Plan, 100% online coaching!

### Wél bij je concurrent

Letterlijk hoorde ik "onze leden zijn lui, willen alleen maar onze specifieke methodiek, anders niets." Ik weet dat een aantal van die zogenaamd luie leden nu online trainen via... de concurrent. Er was overigens nog een derde reactie: freeze! Bevroren, niet bewegen, je zo klein mogelijk maken en hopen dat het overwaait. Nou, het waait nog steeds, het stormt. Ik zie al ondernemers wegwaaien. Ook deze freeze reactie is biologisch te verklaren vanuit hetzelfde reptielenbrein als 'fight or flight'.

**"ALS HET MAKKELIJK WAS, ZOU IEDEREEN ONDERNEMER ZIJN. ALS ONDERNEMER MOET JE VOORAL NU DOORLOPEND MOEILIJKE BESLISSINGEN NEMEN. NU IS JOUW MOMENT OM TE LEIDEN EN TE LATEN ZIEN WAT JE WAARD BENT"**

### Maar het is oneerlijk!

Ja, het leven is af en toe oneerlijk. De horeca mag wel open, wij sportscholen, studio's en gyms niet! Het is niet eerlijk! Die ene bekende personal trainer gaf eerst hardop kritiek op PTers die buiten training gaven, maar die is nu doodleuk zelf binnen open! Het is oneerlijk! Ja, yoga buiten of PT buiten is makkelijk, maar ik heb een speciaal trainingsprogramma en mijn leden willen echt niets anders. Het is oneerlijk!

Ik begrijp nooit zo goed hoe wijzen naar anderen gaat helpen bij de bedrijfsvoering. Dat deed Calimero ook 'zij zijn groot en ik ben klein en dat is niet eerlijk'. Wel heerlijk dat underdog gevoel, maar ver kom je er niet mee. Feitelijk is dat focus leggen op wat je niet kunt. Terwijl iedereen weet dat focus op wat je wél kunt pas resultaat brengt. Geldt voor je leden, geldt ook voor jou. Dus voor diegenen die nu neiging hebben om 'Ja maar...' te zeggen: wat kun je wél doen? Als je niets weet, vraag het

aan je collega-ondernemers. Je zult horen: ga online én ga naar buiten!

### Online? Meer leden dan je denkt waarderen het

In no time heb ik bijna de hele fitnessbranche het internet zien omarmen. Fantastisch. Online trainingsvideo's, livestreams, webinars, Facebook communities, de club-app, coaching, voedingsadvies, verkoop en ga zo maar door. Maar ik hoor ook geluiden; "het kan niet op tegen weer in de club trainen". En "als als we weer open kunnen gooï ik online er meteen uit".

### Mijn advies: NIET DOEN! Blijf online aanbieden!

Waarom niet? Het wordt meer gewaardeerd dan je denkt. Ondernemer Marcel Oostdijk van Healthclub Jordaan zei het mooi: "We zijn onbewust bekwaamder dan we denken!". En zo is het. Bovendien zijn er nu tientallen, honderden leden gewend geraakt aan online trainen, wanneer het hen uitkomt. Als je ermee stopt, dan gaan ze het elders zoeken. Bovendien is online schaalbaar, dus kun je in de toekomst oneindig groeien.

### Buiten is beter?

"Buiten is beter dan online!" hoorde ik een ondernemer zeggen. Nou, buiten is in ieder geval beter dan niets. Ik denk zelfs dat veel mensen die nu online trainen niet naar buiten willen; deels mogelijk uit schaamte, deels gemak. Of dat nou in het park is, op het strand, op de parkeerplaats, in een open tent, op eigen terrein, onder de luifel. Maar net zo goed evenveel mensen wél! Dus ga naar buiten. Blijf buiten aanbieden ook als je weer open mag. En blijf online aanbieden.

### Toekomstvoorspelling: hybride fitness

Ik voorspel dat de toekomst van de fitnessbranche hybride is; binnen de club, buiten de club en online in één. Als all-in model, als add-on, als losse modules en losse lidmaatschappen.

Voor de korte termijn kun je zo meer leden activeren, zowel bestaande leden als nieuwe. Want niet vergeten, je hebt nieuwe leden nodig, je hebt de afgelopen maanden hele flinke verliezen voor je kiezen gekregen die je goed wilt maken. En voor de langere termijn word je zo minder afhankelijk in tijden van crisis, dips. Ook handig bij onderscheidend zijn in de markt en tegen de toenemende concurrentie.

Blijf bouwen, blijf ontwikkelen, blijf kiezen voor je eigen zekerheid en de zekerheid dat je je leden altijd waarde brengt. Blijf je leden helpen waar ze willen en nodig hebben. Zowel binnen, buiten als online.



**AERNOUT LEEZENBERG**

De auteur is oprichter van Hidden Profits Marketing, dat sinds 2004 ondernemers en managers in de fitnessbranche helpt naar een florerend bedrijf.

[www.hiddenprofitsmarketing.com](http://www.hiddenprofitsmarketing.com)

