

## Del Fitness tecnológico al Fitness de personas.



Pablo López de Viñaspre  
Gerente de **WSC Consulting**  
Director de la **Fitness Management School (FMS)**

La cadena de cafeterías más grande del mundo, Starbucks Coffee lo tiene claro cuando afirman “estamos en el negocio de las PERSONAS, sirviendo café”. Esta declaración de intenciones está detrás de todos sus procesos y decisiones. Además de café, ofrecen una experiencia que se apoya en un trato personalizado y amable y en un local acogedor, tranquilo y con música muy cuidada para que sus cafeterías sean un punto de encuentro con familia y amigos o un momento de relajación en el día a día. Convertir un negocio de cafeterías en un negocio de personas no les ha ido mal. Actualmente cuentan con más de 17.000 locales en más de 50 países.

Otro ejemplo de aproximación a las personas es el de Zara, que en sus procesos de selección, contratan al personal de tienda basándose en un criterio fundamental, lo que ellos llaman el “coeficiente de optimismo”. Tienen claro que la gente que trabaja de cara al público, tiene que ser alegre, de sonrisa fácil, optimista, porque en el negocio de las personas eso es muy importante. Tampoco le ha ido mal a Zara, con más de 1.800 tiendas en 87 países.

El fitness también debería ser un negocio de PERSONAS. Estamos en el negocio de las personas sirviendo fitness. Este cambio de mentalidad debe inculcarse a todo el personal del club, y muy especialmente al personal técnico, mucho del cual sigue pensando que su negocio es el fitness, y no las personas. Es lógico que sea así, ya que durante muchos años se han formado en aspectos técnicos del ejercicio, y prácticamente ninguno de ellos tiene formación en temas relacionados con la gestión de personas, el trato al cliente, el coaching, etc.

Este cambio de mentalidad en el club tiene que ir acompañado de cambios en el lenguaje que utilizamos. Tenemos que dejar de llamar “Técnicos de fitness” a llamarles “Asesores”. Tenemos que poner el foco en las personas y no solo en la actividad.

Actualmente tenemos un elemento que nos puede ser de gran ayuda para hacer este gran cambio. Me refiero a la tecnología. Muchos clubes, y especialmente los instructores (asesores), ven la tecnología como algo negativo que les resta importancia. Esto es así especialmente con el fitness virtual que se está empezando a introducir en España.

Creo que esta visión negativa hacia la tecnología nace del miedo al cambio, y que el avance tecnológico no se va a parar y va a entrar con fuerza en los clubes de fitness en los próximos años. En un futuro no muy lejano, no entenderemos el fitness virtual con una pantalla de televisión o un videowall como lo conocemos ahora. Será un holograma en 3 dimensiones o un robot con apariencia humana que además podrá reconocer al cliente, tratarle por su nombre e interactuar con cierta fluidez con él.

De hecho, toda esta tecnología ya existe, el problema es que de momento es demasiado cara, igual que lo eran los ordenadores cuando empezaron a fabricarse. Hoy todos tenemos en casa varios ordenadores.

Hace pocas semanas leía un artículo que aseguraba que “en dos décadas, los robots con inteligencia artificial y capacidades emocionales y sociales estarán presentes en nuestras casas como ahora las aspiradoras, cortacésped y robots de cocina”. En España ya se ha fabricado el robot Aisoy, capaz de mostrar emociones y empatía con las personas. Está diseñado para que mantenga conversaciones fluidas con personas y máquinas. En breve, modelos como este se expresarán casi como las personas. Incluso pueden generar inteligencia colectiva, ya que estos robots están conectados entre sí a través de la nube, de tal forma que lo que aprende uno, lo aprenden también los demás.

No podemos parar el avance tecnológico, pero sí que podemos utilizar toda esta tecnología a nuestro favor. Tenemos que cambiar la forma en la que hacemos las actividades dirigidas, ya que si no lo hacemos, la tecnología acabará ocupando el sitio de los instructores. La tecnología tiene dos grandes ventajas sobre el instructor: es mucho más barata y es mucho más consistente, cuando le das al botón de “on”, sabes lo que va a pasar. Las personas somos muy inconsistentes, tenemos días buenos y días malos, y eso es muy negativo en las empresas de servicios.

Creo que la mejor forma de utilizar la tecnología a nuestro favor en las clases colectivas, es introducir sin miedo el fitness virtual, que la clase la de una máquina, pero que el instructor siga estando presente. Si no tiene que impartir la clase, ¿cuál sería entonces la función del instructor? Muy sencillo, su función principal sería estar por la gente, dedicarse al negocio de las personas. Debe ser un animador de la sesión, motivar individualmente, corregir, mirar a los ojos, tocar y dar feed-back individualizado, ayudar a los más inexpertos, frenar al que va por encima del límite, etc.

La tecnología imparte la sesión, el instructor (asesor) gestiona a las personas, les motiva y les ayuda, para que la experiencia del cliente sea excelente. Se acabó pagar a un instructor para que entrene, se acabó subirle a una bicicleta o a una tarima durante toda la clase sin que se acerque a las personas, se acabó que la gente venga durante meses a una clase y el instructor no se relacione personalmente con ellos ni sepa su nombre. Se acabó dar más importancia a la actividad que a las personas.

Recientemente he vivido algunas experiencias de este tipo y tanto la valoración de los clientes como la del propio asesor, son excelentes. La última de estas

experiencias ha sido en una sesión en la que se proyectaba la clase (en inglés) y el asesor iba moviéndose y pasando cliente por cliente por toda la sala. Mi experiencia como cliente fue muy buena, ya que solo entrar en la clase y antes de que empezara, el instructor vino a presentarse y me pidió el nombre. Eso parece normal, pero es muy poco habitual. En este caso lo hizo porque sabe que durante la sesión va a tener que interactuar conmigo de manera individualizada, y le va a ser mucho más fácil si antes se ha presentado. Ya sale de él, no hace falta que nadie le obligue a hacerlo.

Durante el resto de la sesión, estuvo frente a mí en varias ocasiones, me animó y motivó, me corrigió algunos ejercicios, me frenó cuando iba demasiado fuerte, en definitiva, me personalizó la clase. Convirtió una sesión genérica en una sesión personalizada. Si el mismo instructor hubiera tenido que impartir la clase, no habría podido estar por mí de esta manera.

Cuando acabó la clase, me quedé hablando con él un buen rato, para ver qué le parecía este nuevo tipo de sesiones. Estaba encantado y remarcaba algunas de las ventajas: “puedo estar mucho más por la gente, mi relación con ellos ha mejorado, ahora me siguen a cualquier actividad que les propongo, no me canso y puedo dar más clases, tengo que preparar la clase pero no hace falta que me la aprenda de memoria, si alguien me tiene que sustituir es mucho más fácil, y lo más fuerte, el instructor que sale en el video, ahora trabaja para mí, y los clientes no le valoran a él, me valoran a mí”.

Este instructor ha sido capaz de convertirse en ASESOR porque ha entendido que dónde realmente aporta valor es en la gestión de personas, y no ejecutando él la sesión.

Por mi trabajo, tengo la oportunidad de entrenar en muchos clubes de fitness de España, y veo con demasiada frecuencia a “instructores/persona” funcionando como “instructores/máquina”. Asisto a clases en las que el instructor no se da cuenta de que soy nuevo, no me mira a los ojos, no me corrige, no me motiva y no me transmite pasión. Imparte una clase técnicamente perfecta, él ha hecho un buen entrenamiento pero yo me he sentido totalmente INDIFERENTE.

Sabemos que la personalización y la consistencia en el servicio son factores clave en la satisfacción de los clientes. El sector del fitness necesita hacer una apuesta firme por estos dos aspectos, y la tecnología nos brinda una gran oportunidad si somos capaces de aprovecharla a nuestro favor y de poner el foco más en las personas que en la propia actividad.