

## **Tyytyväisyyskysely Elixia Sellon personal trainer palveluiden kehittämiseksi**

Mira Saarikoski

Opinnäytetyö

Vierumäen yksikkö

Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus

Syksy 2010



<p><b>Tekijät</b> Mira Saarikoski</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> LOT 2010</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Tyytyväisyyskysely Elixia Sellon personal trainer palveluiden kehittämiseksi</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 40 + 7</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Päivi Sinkkonen</p>	
<p>Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin liikuntakeskus Elixia Sellon personal trainer – palveluiden käyttäjien tyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä käyttäjät olivat ostamiinsa palveluihin. Tyytyväisyyttä pyrittiin selvittämään niin monivalinta kysymysten kuin avointen kysymysten avulla. Työssä haluttiin myös selvittää asiakkaiden motivaatiota jatkaa harjoittelua personal trainerin kanssa. Opinnäytetyössä haettiin myös syitä jatkamiseen tai harjoittelun lopettamiseen. Lisäksi työssä kartoitettiin asiakkaiden harjoittelu aktiivisuutta sekä tavoitteita ja motiiveja liikkuu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kyselynä Elixia Sellon jäsenille syksyllä 2010. Kyselyyn vastasi yhteensä 41 henkilöä, joista 31 naisia ja 10 miehiä. Kaikki kyselyynvastanneet tavoitettiin omien personal trainereiden kautta.</p> <p>Tyytyväisyyskyselyn tulokset osoittivat, että lähes kaikki palveluiden käyttäjät ovat erittäin tyytyväisiä personal trainer -palveluihin. Harjoittelu personal trainerin kanssa koettiin turvalliseksi, tehokkaaksi, mukavaksi sekä helpoksi. Tulokset osoittivat myös, että asiakkaat kaipaavat jatkuvaa palveluiden kehittämistä, joka kannustaisi heitä jatkamaan harjoittelua henkilökohtaisen valmentajan kanssa. Kyselyssä miesten ja naisten välisiä eroja ei syntynyt. Harjoittelun jatkamiseen löytyi useita eri motiiveja kuten säännöllisyys, seuranta ja tulosten saavuttaminen. Lopettaminen sen sijaan johtui lähes aina taloudellisista syistä. Hinnat koettiin liian korkeiksi ja kehitysehdotuksina esitettiin erilaisia bonusjärjestelmää aktiivisille asiakkaille sekä tarjouksia.</p> <p>Yhteenvedon voidaan todeta, että harjoittelu personal trainerin kanssa koetaan mielekkäämmäksi kuin yksin harjoittelu. Tämä johtaa parempiin tuloksiin sekä motivaation lisääntymiseen asiakkaiden keskuudessa. Personal trainerin tuki on myös henkisesti tärkeä asia asiakkaalle.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Personal trainer, henkilökohtainen valmennus, motivaatio</p>	

Degree programme

<p><b>Authors</b> Mira Saarikoski</p>	<p><b>Group or year of entry</b> LOT 2010</p>
<p><b>The title of thesis</b> Personal Training Tyytyväisyyskysely: Elixia Sellon jäsenille</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 40 + 7</p>
<p><b>Supervisors</b> Päivi Sinkkonen</p>	
<p>This thesis was about personal trainer services of Elixia Sello fitness club. The purpose of this thesis was to settle how satisfied clients were about the services that they bought. The thesis also wanted to find out customers' motivation to continue training with a personal trainer. This thesis was finding reasons for the continuation of training. The thesis survey customers training activity as well as the objectives and motivations to move.</p> <p>The study was conducted a survey Elixia Sello members in the autumn of 2010. Responded to the survey a total of 41 people, including 31 women and 10 men. All of the respondents were reached through their own personal trainers. Test subjects to ascertain the background information such as gender and age of the membership of the time Elixia.</p> <p>Satisfaction Survey results showed that almost all service users are very satisfied with a personal trainer services. Training with a personal trainer was considered safe, effective, comfortable and easy. The results also showed that customers are looking for continuity requirements to develop the services which would encourage them to continue their training with a personal trainer. The survey of men and women, differences did not arise. Continuation of the training found in a number of different motives, but instead due to the closure of each financial reasons. Prices were considered too high and the development proposals set out a variety of bonus systems with active clients and deals.</p> <p>To sum up, that training with a personal trainer experienced reasonable performing non-exclusive training. This will lead to better outcomes and increased motivation among our customers. Personal trainer is also a very important role, when a customer wants to achieve their targets.</p>	
<p><b>Key words</b> Personal trainer, coaching, motivation</p>	

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Personal trainer.....	2
2.1	Työnkuva.....	3
2.2	Kouluttautuminen.....	4
2.3	Ammatillinen vuorovaikutus.....	4
3	Asiakassuhde.....	6
3.1	Tavoitteet ja niiden saavuttaminen.....	6
3.1.1	Kartoitusvaihe.....	7
3.1.2	Suunnittelu- ja toteutusvaihe.....	8
3.1.3	Seuranta- ja jälkihoitovaihe.....	9
3.2	Ohjaukset.....	9
3.2.1	Ohjaamisen taito.....	11
3.2.2	Motivointi.....	12
4	Elixia.....	15
4.1	Historia.....	15
4.2	Elixian palvelut.....	16
4.3	Elixia Personal training.....	17
5	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat.....	19
6	Tutkimusmenetelmät.....	20
6.1	Kohderyhmä.....	20
6.2	Tutkimuksen suorittaminen.....	21
6.3	Tulosten analysointi.....	21
7	Tutkimustulokset.....	22
7.1	Harjoittelumotiivit ja ajat.....	22
7.2	Asiakkaiden tyytyväisyys personal trainerin palveluista.....	24
7.3	Asiakkaiden kokemuksia harjoittelusta personal trainerin kanssa.....	26
7.4	Personal trainer palveluiden parhaita puolia.....	29
7.5	Personal trainer palveluiden kehittämiskohteet.....	30
7.6	Harjoittelun jatkuvuus.....	31
8	Pohdinta.....	33
	Lähteet.....	38
	Läitteet.....	41

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje.....	41
Liite 2. Kyselylomake .....	42
Liite 3. Elixian Sopimusehdot .....	46
Liite 4. Elixian Maksutietolomake .....	47

# 1 Johdanto

Terveellisistä elämäntavoista käydään nykyisin paljon vilkasta keskustelua. Terveelliset elämäntavat vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin, työkykyyn ja terveyteen. Ihmiset ovat yhä tietoisempia liikunnan hyödyistä sekä monipuolisuudesta. Lähes kaikille on tarjolla omaan elämäntyyliin sopivaa liikuntaa. Jos mieli ei tee juosta kävelylenkki on oiva vaihtoehto liikunnan harrastamiseen (Haavisto, Kantaneva, Kasurinen, Kilpiä & Paakkunainen 2002, 7).

Liikunnan aloittaminen on kuitenkin suurimmalle osalle ylivoimaista. Ihmiset ovat taitavia keksimään tekosyitä, jotta he voisivat jäädä kotisohvalle löhöilemään. Yleisimmät syyt liikunnan välttämiseen ovat ajan puute, välineiden uupuminen, liikuntapaikkojen sijainti ja niiden puute. Säännöllisen liikunnan myötä fyysinen ja henkinen vireystaso paranee, jolloin liikkuminen helpottuu (Haavisto ym. 2002, 7).

Liikunta-ala kasvaa jatkuvasti esimerkiksi kuntokeskusten määrä on noussut räjähdysmäisesti viime vuosina Suomessa. Kuntokeskuksien palveluissa ja laadussa on valtavia eroja, koska alan kirjo on niin suuri. Tänä päivänä lähes kaikki kuntokeskukset tarjoavat omaohjaaja- tai personal trainer -palveluita, jotka helpottavat liikunnan aloittamista. Personal trainerin avulla asiakkaat saavat oikeanlaiset avaimet tavoitteiden saavuttamiseksi. Monelle ihmiselle personal trainerin apu on korvaamaton, sillä ilman ohjausta tulokset jäisivät saavuttamatta tai asiakkaan kehitys pysähtyy paikoilleen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kuntokeskus Elixia Sellon personal trainer palveluita, sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluita kohtaan. Työssä kartoitetaan myös asiakkaiden tavoitteita sekä syitä harjoitella omaohjaajan kanssa.

## 2 Personal trainer

Personal training on henkilökohtaista, suunnitelmallista, monipuolista kuntovalmennusta. Kuntovalmennukseen sisältyy usein yksilöllinen liikunnan suunnittelu ja seuranta, sekä henkilökohtaiset treenikerrat ja ravitsemusneuvonta. Personal trainerin avulla tutustutaan myös uusiin liikuntamuotoihin ja usein myös kuntotestaus sisältyy kuntovalmennukseen (bennowellness.) Personal training on kokonaisvaltaista kuntovalmennusta ja se perustuu ohjaajan sekä asiakkaan väliseen vahvaan vuorovaikutukseen sekä luottamukseen. Asiakkaita löytyy monenlaisia ja kaikilla on erilaiset motiivit palkata personal trainer. (Reponen 2010, 73.)

Suomessakin käytetään useimmiten ammattinimikkeenä englanninkielistä termiä personal trainer. Suomenkielisiä vastaavia nimikkeitä ovat omavalmentaja, omaohjaaja, treenari ja henkilökohtainen valmentaja. (Bennowellness.)

Personal trainerin käyttö voi kuulostaa filmitähtien ja huippu-urheilijoiden oikeudelta. Alunperin henkilökohtaisten kuntovalmentajien käyttö saikin alkunsa Hollywoodin filmistudioilta. Filmitähdille palkattiin valmentajia, jotta elokuvaan saatiin hyväkroppaisia näyttelijöitä. Tämän jälkeen omavalmentajat levisivät pikku hiljaa kaiken kansan keskuuteen. (Haavisto ym. 2002, 7.)

Suomessa personal trainer palveluita on ollut saatavilla parikymmentä vuotta. Vielä 2000-luvun alussa henkilökohtaisen kuntovalmentajan käyttämiseen liittyi hieman elitistinen maine. Tähän suurin syy oli vähäinen tarjonta, jonka vuoksi hinnat olivat korkealla. Kuluttajien kipuraja ylittyi, jolloin palveluita päätyivät käyttämään vain varakkaammat henkilöt. (Reponen 2010, 73.)

Henkilökohtaisiksi kuntovalmentajiksi voidaan laskea omaohjaajat, personal trainerit, mutta myös kilpaurheilun parissa toimivat kuntovalmentajat. Nykyisin urheilun parissa toimii jo kymmeniä kuntovalmentajia, suurin osa tosin sivutoimisina. Kuntovalmentajien historia alkoi 1990-luvun lopulla, jolloin jääkiekon SM-liiga seurat palkkasivat joukkueisiin kuntovalmentajia. Näin SM-liiga seurat saivat toiminnastaan ammattimaisempaa. Sittemmin perässä tulivat muutkin palloilulajit. (Reponen 2010, 73.)

## 2.1 Työnkuva

Personal trainer on ammattina monipuolinen, sillä siinä pääsee työskentelemään sekä yksilöiden kanssa että yritysten ja yhteisöjen parissa. Ammatinkuvaan kuuluvat liikuntaan, ravintoon sekä elämäntapojen muutokseen liittyvät asiat. Työ edellyttää monipuolista ja hyvää ammattitaitoa, mutta myös kykyä tulla erilaisten ihmisten kanssa toimeen on tärkeä ominaisuus personal trainerille. (Kuntoliikuntaliitto 2010.)

Henkilökohtaisten valmennusten kysyntä on kasvanut jatkuvasti. Kunto-ohjaukset, ohjelmien rakentaminen sekä ravintoneuvonta ovat kysytyimpiä liikunnanohjauspalveluita. Palveluiden avulla asiakas voi päästä helpommin, nopeammin ja turvallisesti omiin tavoitteisiinsa. Personal training palvelut ovat kehittyneet vuosien saatossa. Perinteisistä kuntosaliharjoitteista ollaan edetty täydenpalvelun kuntokeskuksiin, mikä tuo mukanaan omat haasteensa työhön. (Aalto ym. 2007, 163.)

Osa personal trainer -yrittäjistä suuntaa omat palvelunsa kokonaan yrityksille. Tällöin ohjaaja huolehtii koko henkilöstön ohjauksesta, valmennuksesta, kuntotestauksesta sekä luennoinnista. Pitkä asiakassuhde ja riittävä asiakasmäärä olisi ideaali tilanne monelle personal trainerille. Todellisuudessa personal trainerin työ tulee entistä lähemmäksi jokaista kansalaista, ja asiakas haluaa kehittää kokonaisvaltaista hyvinvointiaan yksilöinä. (Reponen 2010, 74.)

Personal trainer ja asiakas luovat keskenään suhteen ja parhaiten tätä kuvastavat termit tehokkuus, kannustavuus, turvallisuus, luottamus, jatkuvuus ja suunnitelmallisuus. Asiakas saa suhteessa hyvät lähtökohdat ja eväät tulosten saavuttamiseen, mutta työn asiakas suorittaa itse. Personal Trainer antaa täyden tukensa koko prosessin ajaksi. Asiakkaan on mahdollista saavuttaa tavoitteensa varmemmin, mukavammin ja helpommin, kun käytössä on omavalmentaja ja hänen laatimansa harjoitusohjelma. Personal trainer voi lisätä asiakkaan motivaatiota muun muassa jatkuvalla kehityksen seurannalla, jossa käytetään apuna erilaisia kuntotestejä. (Aalto ym. 2007, 167.)

Pääpaino työssä on ohjaamisessa ja ohjauksen suunnittelussa. Tapaamisissa ohjaaja on asiakasta varten: hän säätelee painot, vie painot paikoilleen, neuvoo, auttaa ja kannustaa. On tärkeää, että personal trainer on asiakkaan tukena myös harjoittelun ulkopuolella. Personal trainerin tulee pitää yhteyttä asiakkaaseen tekstiviestein sekä sähköpostitse. Asiakkaalle tulisi aina mahdollisuuksien mukaan lähettää kannustavia viestejä. Asiakas tuntee olonsa tärkeäksi, kun hänet huomioidaan tervehtimällä ja kyselemällä kuulumisia. (Aalto ym. 2007, 193.)



## 2.2 Kouluttautuminen

Personal training vankistaa asemaansa Suomessa ja toiminta kasvaa jatkuvasti ympäri maailmaa. FAF (Fitness Academy of Finland) aloitti Suomessa ensimmäisenä personal trainer – koulutuksen. Koulutusmuoto on usein aikuiskoulutusta, joka tähtää ohjaajan ammattitaidon kehittämiseen sekä antaa eväät ammatin harjoittamiseen. Lähijaksojen, etätehtävien sekä päätötyön lisäksi koulutuksen lopussa suoritetaan lisenssikoe, jonka läpäistyään on oikeutettu käyttämään Personal Trainer -nimikettä. (FAF.)

Kuntovalmentajaksi tai personal traineriksi voi kutsua itseään kuka tahansa, sillä ammattinimikettä ei ole millään tavalla suojattu. Personal trainer palveluita voi tarjota alan huppuammattilainen, jolla saattaa olla 4-6 vuoden koulutus ja vuosien kokemus työstä. Yhtälailla omaohjaajana voi toimia muutaman päivän kuntosaliohjaajakurssin tai personal trainer-lisenssin suorittanut henkilö. (Reponen 2010, 73.)

FAF järjestää koulutusta, joka kestää noin puoli vuotta, sisältäen lähi- ja etäopiskelua. Tämän lisäksi Suomessa Kuntourheiluliitto järjestää personal trainer -koulutusta, joka on laajuudeltaan suurempi kuin FAF:in järjestämä koulutus. Molemmat koulutukset ovat hinnaltaan 2500 euroa. Näiden lisäksi personal trainereita kouluttaa myös Trainer4you-yritys, joka on hinnoitellut koulutuksensa 2900 euron arvoiseksi. Viime vuosina myös erilaiset pienkurssit (kehonhallinta, pilates, jooga) ovat nostaneet suosiota kuntovalmentajien keskuudessa. Ulkomailla etenkin USA:ssa on tarjolla personal trainer -koulutuksia pilvin pimein, mutta niiden sisällöt ovat pääosin samoja kuin Suomessakin. (Reponen 2010, 74.)

Koulutusten tavoitteena on syventää valmentajien tietämystä kehon rakenteesta ja toiminnasta. Fyysinen suorituskyky, ravitseminen ja lihahuolto ovat myös isoja kokonaisuuksia koulutuksessa. Tärkein koulutuksen pääpaino on kokonaisuuden hahmottamisessa, eli kuinka otetaan ihminen kokonaisuutena huomioon. (Trainer4you.)

## 2.3 Ammatillinen vuorovaikutus

Hyvät vuorovaikutustaidot sekä tavat helpottavat personal trainerin työtä. Hyvät tavat tuovat iloa sekä hyötyä kaikille osapuolille. Ne helpottavat ohjaajan ja asiakkaan välistä kanssa käymis-

tä, lisäävät viihtyvyyttä ja luovat turvallisuuden tunnetta. Tervehtiminen ja kätelemine ovat personal trainerin jokapäiväistä arkea. Sopiva tervehtimistapa luo asiakkaalle ammattitaitoisen kuvan. Ensivaikutelmaa vaikuttaa tervehtimisen lisäksi myös pukeutuminen, jonka tulee olla työn mukainen, toimiva ja siisti. (Laine, Ruishalme, Salervo, Siven & Välimäki 2001, 268-269.)

Liikunta-ala on vuorovaikutuskeskeinen ammatti. Työpäivä sisältää tilanteita erilaisten asiakkaiden, työtovereiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. On siis tärkeää osata kommunikoida ihmisten kanssa. Vuorovaikutusta on katsominen, kuunteleminen, puhuminen, kätelemine, koskettaminen, hiljaa oleminen, liikkeet ja asennot, ilmeet ja eleet. Vuorovaikutus on aina toiseen ihmiseen vaikuttamista erilaisin keinoin. Osa vuorovaikutuksesta on tietoista ja osa tiedostamatonta. (Laine ym. 2001, 269.)

personal trainerin työhön sisältyy myös haasteellisia vuorovaikutus tilanteita. Asiakkaan tunteita voivat kuumentaa myöhästymiset, vääränlaiset kommentit, tehottomuus ja tavoitteiden saavuttamattomuus. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää omata hyvät ongelmanratkaisutaidot. (Lintunen & Kuusela 2009, 185.)

### 3 Asiakassuhde

Kestävään asiakassuhteeseen vaikuttavat monet eri tekijät. Jos asiakassuhde toteutetaan huolimattomasti, suhde kärsii ja edellytykset jatkuvuudelle ovat heikot. Personal trainerin ja asiakkaan suhde tulisi koostua neljästä eri vaiheesta, jotta suhde olisi hyvällä pohjalla. Edellä mainitut neljä vaihetta ovat kartoittava tiedonkeruuvaihe, suunnitteluvaihe, ohjaus- ja toteutusvaihe sekä seuranta- ja jälkihoitovaihe. (Aalto ym. 2007, 172.)

Asiakastyyppejä on monia erilaisia, toiset kamppailevat huonon kunnon ja tuloksettoman painonpudotuksen kanssa, kun taas toiset etsivät apua erilaisten sairauksien kuntoutukseen ja ehkäisemiseen. Omavalmentajan tulee tutustua asiakkaisiin, jotta saadaan tekemiselle selkeät rajat. Personal trainerin tuntiessa asiakkaansa on turvallista tutustua uusiin lajeihin. Tavoitteet ja lajit tulee valita persoonalle sopiviksi. (Kotokorpi 2008, 56-57.)

#### 3.1 Tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Ihmisenkeho on suunniteltu liikkumaan, 700 lihasta, 206 luuta sekä sydän- ja verenkiertoelimistö tarvitsevat liikuntaa, jotta niiden ominaisuudet säilyisivät. Kaikki ovat joskus aloittaneet kunto-ohjelman, jonka piti olla yksinkertainen ja helppo. Silti aina palaamme takaisin lähtöruutuun (Murphy 2005, 9). Jotta ihminen pääsisi parempaan alkuun, täytyy seuraavat kolme osaluuetta ottaa huomioon:

1. nykytilanne (lähtökohta)
2. toivottu tilanne eli tavoite
3. toimintatapa ja edellytykset. (Murphy 2005, 9).

Tavoite on tulos ja lopputilanne, jonka ihminen haluaa saavuttaa. Tarkentamalla tavoitteita niiden saavutettavuus helpottuu. Tavoite on myös aina konkreettinen kuva toivotusta tilanteesta (Murphy 2005, 11; Törnblom 2006, 160.) Tavoitteiden asettaminen auttaa asiakasta tuntemaan, että hän hallitsee tekojaan sekä niiden syitä. Tavoitteet antavat elämälle suunnan. Päämäärät auttavat asiakasta pääsemään lähemmäs toivottua tilannetta. Asiakassuhteen alussa kaikki parannukset ja edistysaskeleet ovat yhtä arvokkaita kuin alkuperäinen päämäärä. (Törnblom 2006, 164.)

Tavoitteenasettelun pääperiaatteita ovat muun muassa haastavat, realistiset, täsmälliset, selkeät, pitkän ja lyhyen aikavälin tavoitteet. Tavoitteita asetettaessa tulee pysyvyyden tunne, seuranta,

arviointi ja palautteen antaminen ottaa huomioon. Myös sitoutuminen sekä vahvuuksiin keskittyminen ovat tärkeitä periaatteita tavoitteita asetettaessa. Jos tavoite on epärealistinen eikä se perustu todellisiin kykyihin, se jää usein saavuttamatta. Liian helpot tavoitteet taas eivät ole tarkoituksenmukaisia yksilön kehittymisen kannalta. Tällöin asiakkaan kyvyt jäävät hyödyntämättä. Nämä molemmat toimintatavat heikentävät motivaatiota. (Rovio ym. 2009, 130-131.)

Monet ihmiset kokevat että tavoitteet jäävät usein heiltä saavuttamatta. Päämäärien saavuttamiseksi on tärkeää, että asiakkaalla on kunniahimoa, itsekuria ja kestävyyttä, jotta hän jaksaa tehdä töitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas ja personal trainer laativat toimintasuunnitelman ja sitä noudattamalla asiakas on askeleen lähempänä tavoitteita. Tavoitteiden saavuttaminen helpottuu, kun toimintatavat ovat osa asiakkaan arkirutiineja. Jatkuva edistymisen seuraaminen helpottaa tavoitteiden saavuttamista. Lähes kaikki ihmiset kokevat, että tärkeintä tavoitteeseen pääsemisessä on ympärillä olevat ihmiset, jotka auttavat ja tukevat sinua koko prosessin ajan. (Törnblom 2005, 166-167.)

### **3.1.1 Kartoitusvaihe**

Kun asiakas ja ohjaaja kohtaavat ensimmäisen kerran tunnustellaan henkilökemioiden yhteen sopivuutta sekä sitä, kohtaavatko ohjaajan palvelut ja asiakkaan tarpeet toisensa. Kartoitusvaiheessa selvitetään asiakkaan tavoitteet, toiveet, liikunta- ja terveystietoa sekä resurssit (harjoittelupaikat, ajankäyttö ja budjetti). Alkuhaastattelulla ja ensitapaamisella personal trainerin tavoitteena on saada asiakkaasta mahdollisimman paljon taustatietoja, jotka auttavat harjoittelun suunnittelussa. Kerättyjen tietojen avulla ohjaaja saa selvitettyä myös asiakkaan vahvuudet sekä tavoitteet. (Aalto ym. 2007, 172-173.)

Usein asiakkaiden tavoitteet ovat epärealistiset, jolloin niiden saavuttaminen on vaikeampaa. Hyvä personal trainer on rehellinen ja kertoo asiakkaalle realistiset tavoitteet. Kun ohjaaja osoittaa haastattelutilanteessa aitoa kiinnostusta, hienotunteisuutta ja rehellisyyttä on lähtökohdat tulevalle asiakassuhteelle paremmat. Ensimmäiseen tapaamiseen tulisi aina varata riittävästi aikaa sekä sopiva rauhallinen tila, jolloin asiakas tuntee itsensä tärkeäksi. (Aalto ym. 2007, 172-173.)

Kun personal trainer valmistautuu ensitapaamiseen huolellisesti ja varaa riittävästi aikaa, hän antaa itsestään ammattimaisen kuvan asiakkaalleen. Asiakkaalle ensireaktio on tärkeä. Keskity asiakkaaseen, anna hänen kertoa rauhassa tavoitteistaan ja itsestään. Pyri viemään tapaaminen läpi mahdollisimman vähillä kysymyksillä. (Aalto ym. 2007, 175.)

Kartoitusvaiheesta ja ensitapaamisesta alkaa asiakkaan ja ohjaajan yhteinen matka kohti asetettuja tavoitteita. Molempien tulee sitoutua projektiin täydellä panoksella. Personal trainerin tehtävä on tehdä projektista innostava sekä motivoiva. (Aalto ym. 2007, 176.)

### **3.1.2 Suunnittelu- ja toteutusvaihe**

Suunnitteluvaiheessa asetetaan toiminnan tavoitteet ja päämäärät. Ohjaaja ja asiakas käyvät yhdessä läpi harjoittelun raamit ja määrittelevät välitavoitteita yhteistyöjaksolle. Mikäli tavoitteita on useita, ne on hyvä asettaa tärkeysjärjestykseen, jotta saadaan tehtyä paras mahdollinen suunnitelma asiakkaalle. Tavoitteiden, toiveiden, mahdollisten testien sekä kartoitusvaiheen perusteella personal trainerilla on täydet valmiudet ja riittävät perustiedot tehdä tarkka harjoitussuunnitelma. (Aalto ym. 2007, 177; Laine ym. 2001, 282.)

Harjoitussuunnitelmassa käy ilmi, miten asetetut tavoitteet aiotaan saavuttaa. Ohjaajan tulee suunnitella harjoittelu mahdollisimman tarkasti, jotta asiakkaalla olisi helppo noudattaa suunnitelmaa. Harjoitusohjelman tulisi olla nousujohteinen, jotta tuloksia syntyisi. Ohjelmaa suunniteltaessa ihminen tulee ottaa huomioon kokonaisuutena, jotta saadaan hänelle sopiva ohjelma. (Laine ym. 2001, 282; Aalto ym. 2007, 179.)

Kaikki asiakkaat eivät ole valmiita viettämään kuntosalilla aikaa montaa tuntia viikossa, jollakin kerran viikossa tunnin harjoitus saattaa riittää. Tämän takia harjoitusohjelma laaditaan aina asiakkaan kanssa yhteistyössä. Hyvin suunniteltu ohjelma takaa, että kehitystä tapahtuu monipuolisesti sekä tasaisesti. Yleisin syy kehityksen pysähtymiseen on suunnittelemattomuus. Suunnitelman puute johtaa usein kaavamaiseen harjoitteluun, jolloin motivaatio hiipuu (Aalto ym. 2007, 178-179). Suunnitteluvaiheessa on hyvä kiinnittää huomiota myös asioihin, jotka ovat hyvin. Jo hyväksi todettua ei kannata muuttaa. Tätä kautta luodaan myös positiivista ilmapiiriä. (Laine ym. 2001, 283.)

Toteutusvaiheessa toimitaan suunnitellun ohjelman mukaisesti (Laine ym. 2001, 283). Hyvän ja huolellisen suunnittelun jälkeen asiakas on kykeneväinen harjoittelemaan yksin tehokkaasti sekä turvallisesti. Tämän takia toteutusvaihe on usein asiakkaan omaa selviytymistä harjoitusohjelman noudattamisesta (Aalto ym. 2007, 193.) Ohjaajan on oltava valppaana, mikäli tilanteessa tapahtuu muutoksia (Laine ym. 2001, 283.) Asiakassuhteessa personal trainer on yleensä

käytettävissä kerran viikossa tapahtuvilla tapaamisilla. Tämän lisäksi ohjaaja kontrolloi, kannustaa ja uudistaa asiakkaan harjoittelua sekä opettaa asioita. (Aalto ym. 2007, 193.)

### **3.1.3 Seuranta- ja jälkihoitovaihe**

Asiakassuhteen alkuvaiheessa asiakas on usein täynnä energiaa, innostusta ja motivaatiota. Mikäli asiakas jää kartoitusvaiheen jälkeen yksin, on tavoitteisiin pääsy huomattavasti vaikeampaa. Kun tapaamisia on useampia ja asiakasta kannustetaan, muistetaan säännöllisin väliajoin, on motivaation ylläpitäminen huomattavasti helpompaa. Personal trainerin on helppo ruokkia asiakkaan motivaatiota säännöllisellä yhteydenpidolla ja asiakkaan huomioimisella. Kohteliaat kommentit ja huomioivat kysymykset saavat asiakkaalle aikaan tunteen, että ohjaaja todella välittää hänestä. (Aalto ym. 2007, 193.)

Viimeisin vaihe on arviointivaihe jolloin asiakkaan antama palaute on ensiarvoisen tärkeää ohjaajan ammatilliselle kasvulle ja kehittymiselle. Palautteen kautta personal trainer saa käsityksen omista taidoistaan ja toiminnastaan. Tässä tapauksessa arviointi on myös toiminnan kehittämisen väline. (Laine ym. 2001, 283.)

## **3.2 Ohjaukset**

Ohjausvaiheessa asiakkaan kanssa käydään läpi harjoittelun kokonaissuunnitelma sekä harjoitusohjelmat käytännössä. Suurin ongelma ohjausvaiheessa on liiallinen informaatio asiakkaalle. Personal trainerin täytyy ymmärtää, ettei asiakas pysty omaksumaan kerralla koko kuntosalin laitetarjontaa saati sitten ihmisen anatomiaa. Opeta kerralla mieluummin liian vähän kuin liikaa. Huolellisesti toteutettu ohjaus antaa asiakkaalle hyvät lähtökohdat ohjelman toteuttamiselle. (Aalto ym. 2007, 186.)

Personal trainerin tehtävänä on luoda turvallinen ja innostava harjoitteluilmapiiri. Hyvä ohjaustilanne alkaa jo palvelutiskiltä, kun ohjaaja ottaa asiakkaan vastaan. Jo pelkästään lämmittelylaitteiden säätämisessä ja elektroniikassa riittää asiaa useaksi treenikerraksi. Tämän vuoksi lämmittelylaitteesta kannattaa opettaa asiakkaalle yksinkertaisin tapa lämmittelyn aloittamiseksi. (Aalto ym. 2007, 187.)

Kun suunnittelu vaiheessa ohjelmasta on tehty lyhyt ja ytimekäs pystytään ohjauksissa keskittymään suoritustekniikoihin. Vaikka liikkeitä on vähän, kun ne ovat suuria lihasryhmiä kuormittavia, tulee harjoituksesta taatusti ytimekäs. Asiakkaalla on ohjaustilanteissa on hyvä mahdollisuus opetella liikkeet rauhallisesti. Kun asiakas omaksuu liikkeet, on hänen turvallista lähteä treenaamaan itsenäisesti. (Aalto ym. 2007, 188.)

Jokaisen personal trainerin tulisi aika ajoin tarkastaa omat liike- ja ohjaustekniikkansa kohdalleen. Kun asioiden kanssa on tekemisissä, ruvetaan niitä liian usein pitämään itsestään selvyyksinä. Muista että asiakkaat eivät aina ymmärrä peruskäsitteitä, joten muista puhua aina asiakkaan kieltä. Varmista että asiakas ymmärtää peruskäsitteet sekä kuntosalin perussäännöt. (Aalto ym. 2007, 188.)

Liikettä ohjattaessa muista kertoa liikkeen ja laitteen nimi ja muista aina perustella miksi valitsit kyseisen liikkeen asiakkaan harjoitusohjelmaan. Asiakkaan täytyy myös aina tietää, mihin lihakseen liikkeen harjoitusvaikutus kohdistuu. Tämä on myös hyvä motivointi keino. Myös avustavat lihakset voidaan käydä suurpiirteisesti läpi. Käytä kansanomaisia termejä, kuten etureisi, hauis ja olkapää, unohda latinankieliset termit ohjaustilanteissa. (Aalto ym. 2007, 189.)

Kun olet kertonut ytimekkäästi liikkeen nimen sekä perustellut sen käytön, näytä asiakkaalle mallisuoritus. Suoritus kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Kun näytät liikettä välttämättä samaan aikaan suullista ohjausta. Tällöin asiakas pystyy seuraamaan keskittyneesti suoritustasi. Toistoja näytössä voi olla 4 - 6 kappaletta, jolloin asiakas saa selkeän kokonaiskuvan liikkeestä. (Aalto ym. 2007, 189.)

Viimeisten näyttöjen aikana nosta esille liikkeen tärkeimmät ydinkohdat. Ota ohjattaessa huomioon erilaiset oppimistyyliä, näytä ja kerro. Toiset ihmiset oppivat näkemällä, toiset kuuntelemalla, jotkut tekemällä. Näytön jälkeen anna asiakkaan itse säätää laite, ohjeiden mukaisesti. Ainoastaan tekemällä asiakas oppii. Ensimmäisissä liikkeissä kannattaa asiakasta ohjata ja avustaa. Muista mainita etukäteen kosketuksesta, jolloin asiakas ei säikähdä. Asiakkaan tehdessä muista antaa positiivista palautetta. Positiivinen palaute vahvistaa ilmapölyä ja luo hyvää pohjaa antaa rakentavaa palautetta. Poimi liikkeistä esille ensin hyvät puolet ja tämän jälkeen korjaa rakentavasti suoritusta. Varo ettet anna kuitenkaan liikaa ydinkohtia, vaan malta korjata liikettä virhe kerrallaan. (Aalto ym. 2007, 191.)

Personal trainer ei voi koskaan kannustaa liikaa. Varo kuitenkin kehumasta ja antamasta positiivista palautetta, mikäli siihen ei ole aihetta. Kun asiakas kokee onnistumisia, on tärkeää että

hän tiedostaa sen. Vaikka personal trainer on ensisijaisesti fyysikkavalmentaja, voi hän ohjates-  
sa vahvistaa asiakkaan itseluottamusta. Oikeanlaisessa ilmapiirissä asiakas kokee olonsa turval-  
liseksi, jolloin hän uskaltaa myös yrittää. Personal trainer on onnistunut omassa roolissaan, kun  
asiakas tulee mielellään seuraavalle harjoituskerralle. (Aalto ym. 2007, 192.)

- Ole innostunut – se tarttuu!
- Kohtelee asiakkaita tasapuolisesti
- Kannusta, kehu, ole positiivinen
- Pyri asettumaan asiakkaan asemaan – kommunikointi helpottuu
- Pyri luomaan tilanne, jossa asiakkaan on helppo kysyä

Kuvio 1. Kultaiset säännöt hyvän ohjausilmapiirin luomiseen (Aalto ym. 2007, 193.)

### 3.2.1 Ohjaamisen taito

Ohjaaminen ei ole pelkkä tekninen suoritus, vaan siinä on otettava huomioon ihmisen käyttäy-  
tymisen lainalaisuuksia. Treenamisen ja tavoitteeseen pyrkimisen rinnalle kehittyä usein myös  
muitakin pienempiä tavoitteita, tällöin ohjaamisessa täytyy korostaa prosessointia, jolla saadaan  
aikaan oikea tunnetila, vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan kanssa. Personal training vaatii  
tilannetaajua, kykyä havainnoida taitoa ja huomioida yksilön odotukset. Ohjaaminen on opitta-  
vissa oleva taito. (Rovio, Nikkola & Salmi 2009, 283.)

Yleensä ohjaaja nähdään itsestään selvänä johtajana. Hän antaa eväät käynnistää prosessin,  
ohjaa, kontrolloii ja antaa palautetta. Personal trainer ei suuntaa yksin koko toimintaan, vaan  
todellisuudessa asiakkaan ja ohjaajan yhdessä viettämät tunnit ohjaavat sisäisten pelisääntöjen,  
tapojen ja yhteisen ajattelutavan muodostumista. Toimintaa ohjaavat kuntovalmentajan sekä  
asiakkaan tietoiset ja tiedostamattomat tarpeet eli tavoitteet. Hyvä personal trainer omaa kyvyn  
ymmärtää ja analysoida asiakasta. Personal trainerilla tulee aina olla vaihtoehtoisia ratkaisumal-  
leja, joita hän pystyy soveltamaan asiakkaan tarpeisiin. Ohjaaminen vaatii vankkaa itsetunte-  
musta, toisaalta se myös kasvattaa sitä. (Rovio, Nikkola & Salmi 2009, 284-286.)

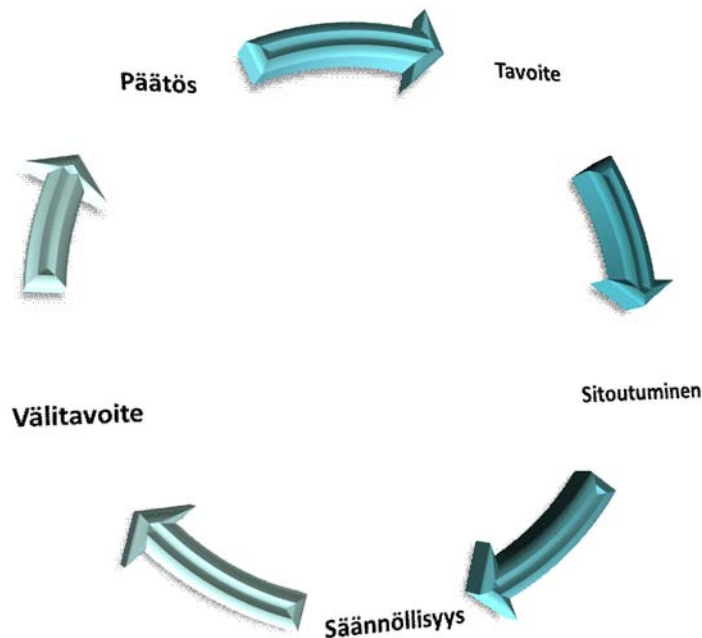


### 3.2.2 Motivointi

Ihmisillä on tapana innostua asioista nopeasti, mutta vastaavalla tavalla myös lannistuminen sattuu useimpien kohdalle heti ensimmäisen takaiskun sattuessa. Yksi motivaation edellytyksistä on, että asiakas tuntee tekemänsä asiat merkityksellisiksi (Törnblom 2006, 105.) Jos jossakin asia ei tunnu tärkeältä on asiakkaan vaikea saada itseään tarttumaan toimeen (Törnblom 2006, 105.) Personal trainerin jatkuva tuki sekä kannustus motivoivat ihmistä palaamaan kaidalle tielle. Asiakkaan motivaatiota on helppo pitää yllä, kun alkuvaiheessa tehdään selväksi, että myös ylämäkiä ja haasteita tulee eteen. Kun asiakas tietää, että tuloksien eteen on tehtävä töitä sekä asettaa realistiset tavoitteet, ei yllätyksiä pitäisi tulla. (Aalto ym. 2007, 194.)

Paras tapa kasvattaa asiakkaan motivaatiota on opettaa, kertoa ja välittää infoa tavoitteeseen liittyvää tietoa. Myös asiakas voi itse hankkia tietoa, jolloin hän ymmärtää mihin harjoittelu perustuu. Tällöin asiakas pystyy ja oppii harjoittelemaan järkevästi ja hän pääsee sisälle niin sanottuun ”motivaatiopyörään”(Kuvio 2.), joka ruokkii itse itseään. Tekemällä asiat alusta asti oikealla tavalla on tavoitteeseen pääsy paljon nautinnollisempaa ja todennäköisempää. (Haavisto ym. 2002, 10.)

Säännöllisellä liikunnalla kunnon saa kohoamaan, ja samalla kun olo paranee myös motivaatio lisääntyy. Kun asiakas saa liikunnasta säännöllisiä tuloksia ja tämän seurauksena motivaatio nousee ja voidaan sanoa, että motivaatiopyörä on lähtenyt liikkeelle. Joskus tämän pyörän liikkeelle saaminen saattaa tuntua raskaalta, mutta kun on asiakas pääsee liikkeelle, niin tekeminen helpottuu. (Haavisto ym. 2002, 10.)



Kuvio 2. Motivaatiopyörä (Haavisto ym. 2002, 10.)

Säännölliset harjoitusajat auttavat pitämään motivaatiota yllä. Myös niiden kirjaaminen ylös auttaa seuraamaan kehitystä, tehoja ja fiilistä treeneissä. Työ ja tulokset riippuvat aina asiakkaasta itsestään ja personal trainer auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteet. Yleensä asiakkaalla on isot tavoitteet ja urakka saattaa tuntua mahdottomalta. Pienet välitavoitteet, jotka tuovat onnistumisen elämyksiä ohjaavat kohti isompaa lopputulosta. (Aalto 2005, 163-165.)

Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus pitävät harjoittelun monipuolisena eikä asiakas pääse tylsistymään. Personal trainerin tulisi käyttää erilaisia liikuntalajeja ja harjoitusmuotoja apuna harjoituksissa. Näin liikunnasta tulee monipuolisempaa ja hauskeempaa, eikä into pääse loppaamaan. Onnistumiset ruokkivat intoa, kun taas epäonnistumiset syövät motivaatiota. Liika ankaruus tuhoaa pohjaa hyvin tehdyttä työltä, joten pienet lipsumiset ja epäonnistumiset pitää antaa anteeksi. (Aalto 2005, 165.)

Pitkät tauot harjoittelussa laskevat motivaatiota väistämättä. Taukoja tulisi siis välttää ja jos jostain syystä sellainen kuitenkin tulee, sähköpostit ja tekstiviestit ehkäisevät notkahduksilta. Asiakassuhteen alkuvaiheessa on hyvä sopia harjoitusajat viikkoja eteenpäin, jotta säännöllisyys pysyy yllä. Säännöllisyys helpottaa myös asiakassuhteen seuranta. Myös testitulokset pienin väliajoin kertovat edistymisestä. Kun Personal trainerillä on jokin mittari, jonka avulla hän pystyy osoittamaan asiakkaalle kehityskohtat, asiakkaan motivaatio kasvaa. (Aalto ym. 2007, 194.)

- Realistinen ja toteutuskelpoinen harjoitusohjelma
- Käydään ohjelma huolellisesti läpi sekä annetaan ohjeita ohjelman muokkaamiseen
- Ohjelma ei saa olla liian laaja, pidä se yksinkertaisena
- Muista tervehtiä asiakasta ja kysellä kuulumisia
- Ole kiinnostunut asiakkaan edistymisestä
- Pyri pitämään yhteyttä kannustavilla teksti- ja sähköpostiviesteillä
- Harjoituspäiväkirja ja liikuntapassi helpottaa omatoimisen harjoittelun seurantaa
- Varaa asiakkaalle seuraavat jatkotapaamiset hyvissä ajoin
- ohjaaja on idolin asemassa – ole luottamuksen arvoinen!

Kuvio 3. Motivaation ylläpitämisen kultaiset säännöt (Aalto ym. 2007, 194.)

## 4 Elixia

Elixia on kuntosaliketju, joka Norjan lisäksi toimii Suomessa. Suomessa on kymmenen Elixian kuntokeskusta ja ne sijaitsevat Helsingissä (4), Espoossa (2), Turussa (1), Tampereella (2) ja Jyväskylässä (1). Elixia on tunnettu laadukkaista kuntosalipalveluista. Elixian palveluiden kirjo on laaja ja tarjontaan kuuluu monipuoliset ryhmäliikuntatunnit, sekä korkeatasoiset host- ja personal trainer palvelut. (Jarkko; Elixia 2010a.)

### 4.1 Historia

Elixia on Pohjoismaiden johtava kuntokeskusketju. Elixia on myös Norjassa sekä Suomessa johtava kuntoklubi 147000 jäsenellä. Yhtiö aloitti toimintansa Norjan markkinoilta vuonna 2000. Alussa Elixia avasi yhteensä kahdeksan kappaletta kuntosaleja, tämän jälkeen määrä on noussut tasaisesti. Vuonna 2001 norjalaiset Ståle Angel ja Erik Frydenberg julkaisivat brändin, jonka kanssa he suuntasivat Suomen markkinoille. Brändiä oli ehditty kehittää Norjassa jo muutamia vuosia ennen Suomeen tuloa, tämän vuoksi Suomen valloitus oli helppo aloittaa. (Elixia 2010.)

Vuonna 2001 Suomessa avattiin viisi keskusta. Keskuksia kehitettiin hyvinkin paljon. Jotta toimintaa voitiin alkaa kehittää, tarvitsivat keskuksat lisää jäseniä. Näinä aikoina Suomen markkinoille jäsenyysajattelu oli uusi asia. Vuoden 2006 ja 2007 aikoina avattiin kolme keskusta lisää, joiden joukossa oli mukana myös Sellon toimipiste. Yhdeksäs Elixia avattiin Tampereelle elokuussa 2008. Vuosi 2009 Elixia piti hengähdystauon, jolloin ei uusia keskuksia avattu. Ke-väällä 2010 Elixia avasi isoimman ja hienoimman keskuksensa Helsingin Salmisaareen. (Elixia 2010b.)

Yhtiön tavoitteena on avata joka vuosi 1-2 kuntokeskusta. Laajeneminen jatkuu vuonna 2011, kun Elixian uusi kuntokeskus avataan Turkuun. Koska markkinoilla on selkeä tilaus Elixian tarjoamalle, selkeästi laadukkaalle liikuntavaihtoehtolle, Elixia haluaa laajentaa toimintaa jatkuvasti. (Elixia 2010c.)

## 4.2 Elixian palvelut

Elixia on aina uskonut toiminnassaan laatuun sekä erinomaiseen asiakaspalveluun. Jokaisessa Elixia - keskuksessa toimii tiivis kahden – neljän hengen päällikköryhmitys. Kullakin heistä on oma osaamisalueensa (ryhmäliikunta, personal training ja jäsenneuvoja). Heidän tärkein tehtävänsä on kehittää ja edistää kyseisen alueen laatua, palveluita sekä henkilökunnan ammattitaitoa. Tästä johtuen Elixian johtoryhmän jäsenet tekevät vain muutamia käytännön ohjauksia viikossa ja loppuajan he keskittyvät parantamaan tuotteiden laatua. (Elixia 2010d.)

Elixian jäsenillä on loistavat puitteet harjoittelulle, sillä kaikki keskuksset ovat 363 päivää vuodessa auki. Kaikissa kuntokeskuksissa toimii ilmainen lapsiparkki. Elixian host-palvelut auttavat jäseniä kuntosaliharjoittelussa lähes jokaisena arkipäivänä. Kaikille ahkerille aamu treenaajille tarjotaan ilmainen aamiainen arkipäivisin. (Elixia 2010d.)

Taulukko 1. Elixia Sello, Alexium, Itäkeskus, Länsiväylä - jäsenyyksien hinnat. (Elixia 2010b.)

Jäsenmuoto	Hinnat
Perusjäsenyys 12kk	75€
Perusjäsenyys 24kk	72€
Lomavapaaajäsenyys 12kk	82€
Päivjäsenyys 12kk	58€
Kuukausijäsenyys (minimi 3kk)	90€
Jäsenmaksu (kerran maksettava)	89€

Elixian ryhmäliikuntatarjonta on yksin Suomen laajimmista. Ryhmäliikuntatarjonnasta löytyy varmasti asiakkaalle sopiva tunti. Kaiken tasoiset tunnit niin aloittelijoille kuin pidemmälle edistyneillekin tarjoavat mahdollisuuden liikkua ryhmässä. Helpot tunnit on merkitty lukujärjestykseen vihrein värein, nämä ovat kevyitä mutta tehokkaita tunteja. Harmaat tunnit ovat harmonisia ja sekä rentouttavia mentaalipuolen tunteja. Oranssit ovat tanssillisia ja vauhdikkaita ryhmäliikunta tunteja, kun taas puolestaan siniset tunnit ovat kevyitä, hypyttömiä ja helppoja tunteja. (Elixia 2010e.)

Kaikille jäsenille kuuluu kaksi ilmaista personal trainer tapaamista. Tapaamiset antavat hyvät lähtökohdat harjoittelulle sekä asiakas oppii salitietekin sekä laitteiden toiminnan. Kahden personal trainer tapaamisen jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus jatkaa harjoittelua Personal Trainerin kanssa maksullisilla palveluilla. (Elixia 2010d.)

### 4.3 Elixia Personal training

Personal trainerin käyttö nostaa suosiotaan vuosi vuodelta. Personal trainerin kanssa on helppo saada tuloksia iästä tai kuntotasosta riippumatta. Elixian personal trainerin kanssa voit harjoitella joko kaksi ilmaista kertaa tai jopa pidemmän aikaa. Yhteisissä tapaamisissa sovitaan tavoitteet sekä niiden pohjalta Elixian ammattitaitoiset personal trainerit laativat asiakkaalle henkilökohtaisen treeniohjelman. Elixia personal trainerin tehtäviin kuuluu myös kannustaminen, huolehtiminen, tekniikoiden opettaminen sekä treenaamisen tehostaminen. (Elixia 2010e.)

Ilmaisisa, jäsenyyteen kuuluviissa, tapaamisissa personal trainer auttaa asiakasta harjoittelun alkuun. Harjoituksen lähtökohtana on asiakkaan tavoitteet ja tarpeet. Ensimmäisellä tapaamisella harjoitellaan aktiivisesti, jolloin asiakas pääsee turvalliseen, mutta tehokkaaseen alkuun. Ensimmäisen tapaamisen lopussa asiakkaalle esitellään sekä tarjotaan Elixian maksullisia personal trainer palveluita. Näin ollen asiakkaalle jää aikaa harkita seuraavaan tapaamiseen mikäli hän on kiinnostunut jatkamaan yhteisiä harjoitus kertoja. (Elixia 2010f.)

Myös toinen veloitukseton tapaaminen sisältää aktiivista harjoittelua. Toisen tapaamisen tarkoituksena on tehdä tarvittavat tarkennukset sekä lisäykset harjoitussuunnitelmaan. Samalla käydään läpi edellisellä kerralla tehtyjä kuntosaliharjoitteita. Tämän jälkeen asiakkaalla on oiva mahdollisuus jatkaa säännöllisiä tapaamisia personal trainerin kanssa. (Elixia 2010f.)

Elixia tarjoaa kolmea erilaista personal training muotoa. Single tuotteella asiakas harjoittelee oman valmentajan kanssa kahden kesken. Yhden harjoituksen kesto on 55 minuuttia ja asiakkaalla on mahdollisuus valita kolme, kymmenen, 20, 30 tai 60 tapaamista. Personal training DUO paketilla asiakkaalle on mahdollisuus harjoitella tehokkaasti ystävän kanssa. Viimeinen personal training muoto on Xpress paketti, jolloin harjoittelu on kestoltaan 25 minuuttia. Tämä sopii kiireisimmille harjoittelijoille. (Elixia 2010e.)

Taulukko 2. Elixian personal training hinnasto (Elixia 2010e.)

Paketti	Single	DUO	Xpress
3x	180€	210€	120€
10x	540€	690€	340€
20x	1050€	1350€	650€
30x	1550€	2000€	950€
60x	3100€	4000€	1900€

Taulukossa 2. kerrotaan Elixia personal trainerin palveluiden hinnastot sekä millaisia erilaisia paketteja asiakkaalla on mahdollisuus hankkia. Paketteja löytyy aina viisi eri kokoista.(Elixia 2010e.)

## 5 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Elixian personal trainer - asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään millä tavalla asiakkaat kokevat harjoittelun personal trainerin kanssa. Lisäksi haluttiin tutkia mitä asioita asiakkaat kokevat tärkeinä personal trainerin kanssa harjoitellessa. Toisaalta kartoitettiin myös naisten ja miesten välisiä mielipide eroja.

Tutkimusongelmat:

1. Miten ja miksi asiakkaat harjoittelevat personal trainerin kanssa?
2. Miten tyytyväisiä asiakkaat olivat personal trainer palveluihin?
3. Miten asiakkaat kokevat harjoittelun personal trainerin kanssa?
4. Personal trainer palveluiden kehittämiskohteet
5. Minkä takia asiakkaat jatkavat / eivät jatka harjoittelua personal trainerin kanssa?



## 6 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusta varten pyrittiin tavoittamaan kyselyllä personal trainer – palveluiden käyttäjiä. Elia Sellosa työskentelee kuusi personal traineria. Kaikilla personal trainereilla on 10-40 asiakasta. Yhteensä palveluiden käyttäjiä on noin reilu sata. Kaikkien personal trainereiden asiakkaat pyrittiin tavoittamaan kyselyn (Liite 2) vastaamista varten.

Loput palveluiden käyttäjät jäivät tavoittamatta, koska heidän treeniaktiivisuutensa on vähäisempää. Kaikille kyselyyn vastanneille jaettiin kyselylomake kirjekuoressa, jossa oli mukana ohjeistus saatekirjeen (Liite 1) muodossa.

### 6.1 Kohderyhmä

Kyselyyn vastasi yhteensä vastasi 41 henkilöä, joista suurin osa oli naisia (75 %). Miesten osuus kyselystä oli 10 henkeä eli 35 % kokonaismäärästä. Näin ollen koko personal trainereiden asiakaskunnasta vastanneita saatiin lähes 50 %. Kyselyyn vastasit lähes kaikki aktiiviset treenaajat

Kyselyyn vastanneiden iät vaihtelivat 18–55 –välillä, mutta suurin ikäluokka keskittyi sekä naisissa että miehissä 45–54 ikävuoden väliin. Myös ikäluokka 18 – 24 välillä nousi esille ja kyselyyn vastanneista (n=41) 11 sijoittui kyseiseen ikäluokkaan. Koska miesten määrä oli niin vähäinen, on heidän hajontaansa vaikeampaa tutkia kuin naisten. Selkeästi yli 45-vuotiaiden osuus kyselyssä oli hyvin pieni.

Taulukko 3. Kyselyyn osallistuneiden miesten ja naisten ikäjakaumat (n=41).

	Naiset	Miehet
<b>Sukupuoli</b>	31	10
<b>Ikäluokat</b>		
18 – 24	8	2
25 – 34	6	2
35 – 44	10	4
45 – 54	4	1
+ 55	3	1

## **6.2 Tutkimuksen suorittaminen**

Kysely suoritettiin yhteistyössä Elixia liikuntakeskuksen kanssa. Koska Elixian toiminta on Suomessa laajaa, päätettiin kysely keskittää Sellon (Espoo) toimipisteeseen. Kyselyt jaettiin asiakkaille elokuun ja syyskuun 2010 aikana. Vastausaikaa asiakkailta oli syyskuun loppuun saakka.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat motivoituneita osallistumaan kyselyyn, sillä he kokivat sen tärkeäksi tulevaisuutta ajatellen. Asiakkaiden mielestä oli hyvä päästä antamaan palautetta osumistaan palveluista. Lisämotivaatiota kyselyyn vastaamiseen antoi vastanneiden kesken arvotu tuotepalkinto.

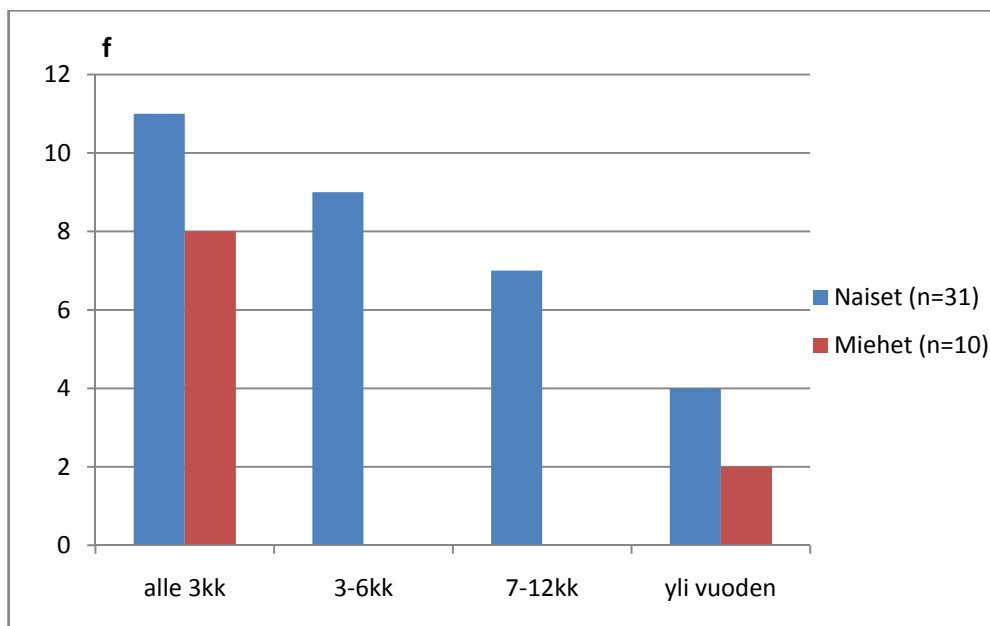
## **6.3 Tulosten analysointi**

Kyselylomakkeessa käytettiin sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Monivalinta kysymysten purussa käytettiin apuna Microsoft Office Excel - taulukkolaskenta ohjelmaa. Tulokset esitettiin myös keskiarvoina. Avointen kysymykset purettiin yksitellen mahdollisimman tarkasti kaikki kommentit huomioiden.

## 7 Tutkimustulokset

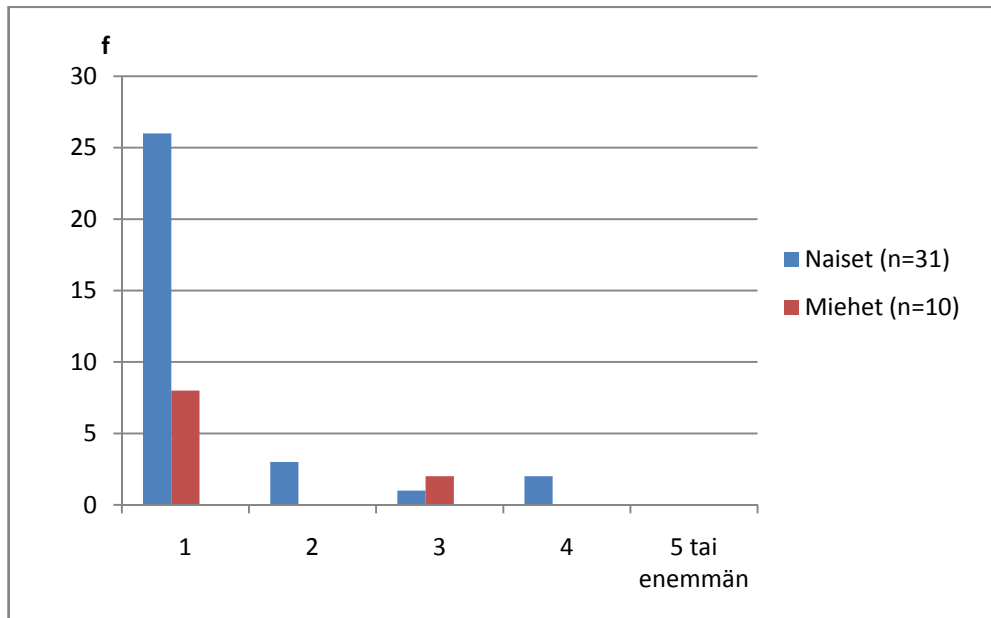
### 7.1 Harjoittelumotiivit ja ajat

Suurin osa personal trainer - palveluiden käyttäjistä ovat melko uusia asiakkaita. Lähes puolet palveluiden käyttäjistä on harjoitellut omavalmentajan kanssa kuusi kuukautta tai alle. (Kuvio 4.)



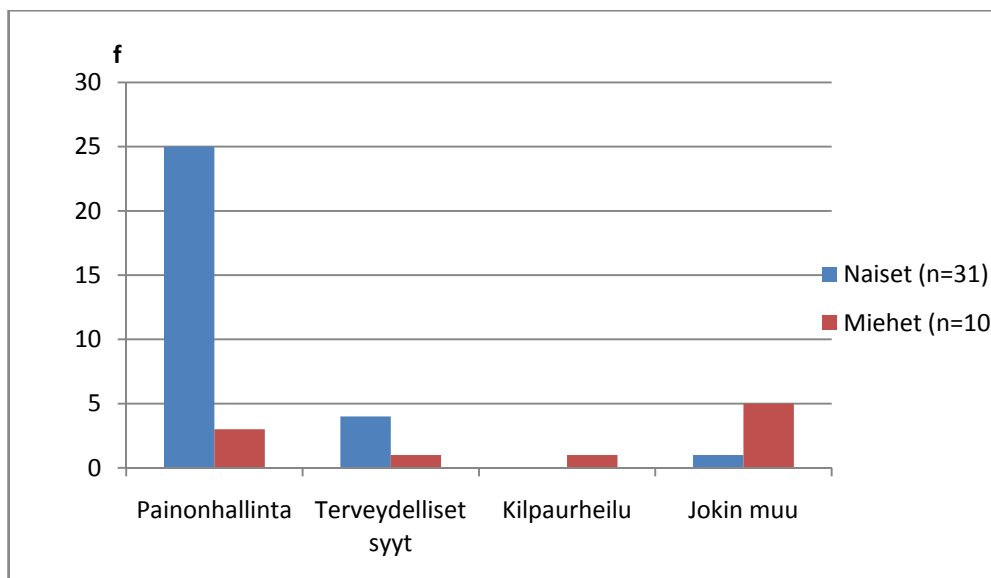
Kuvio 4. Harjoitusaika personal trainerin kanssa. (n=41)

Kaikista kyselyyn vastanneista (n=41) 83 prosenttia harjoitteli kerran viikossa omavalmentajansa kanssa. Miesten ja naisten välillä oli joitakin eroja, sillä naisista löytyi enemmän treenaajia, jotka tapasivat valmentajaansa useammin kuin kerran viikossa. Miehistä ainoastaan kaksi harjoitteli kolmesti viikossa omaohjaajan kanssa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Viikoittaiset harjoituskerrat personal trainerin kanssa.

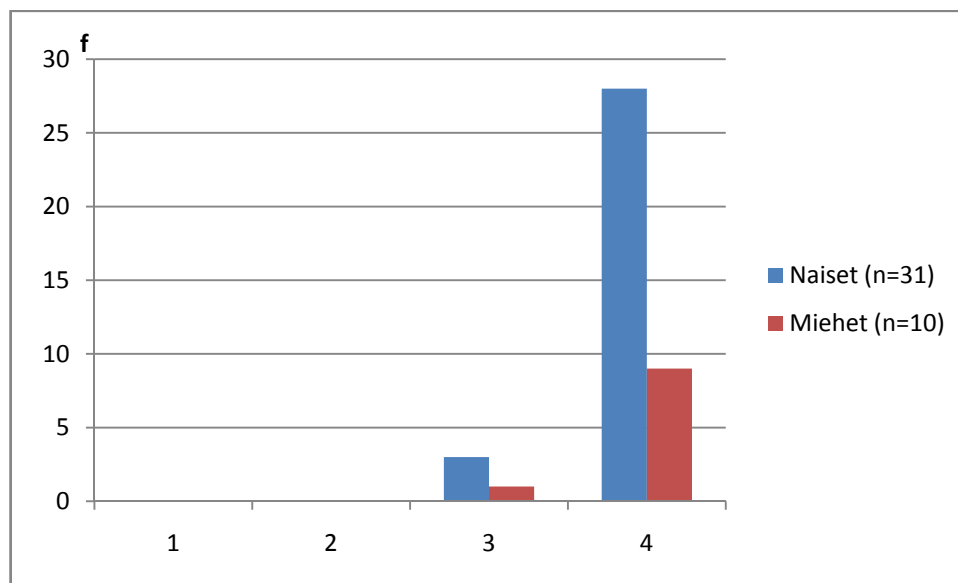
Jokaisella asiakkaalla on harjoitteluun omat motiivinsa (Kuvio 6.) Etenkin naisilla painonhallinta nousi selkeästi tärkeimmäksi tavoitteeksi sekä syyksi harjoitella personal trainerin kanssa. Terveydelliset syyt oli myös tärkeä tavoite, mutta sen lisäksi esille nousi aina myös sairauksien ehkäisy. Miehillä esiintyi eniten muita syitä harjoitella. Näitä syitä olivat voiman lisääminen yläkroppaan, lihasmassan lisääminen, stressin ehkäisy sekä uuden näkemyksen saaminen harjoitteluun.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden tavoitteita.

## 7.2 Asiakkaiden tyytyväisyys personal trainerin palveluista

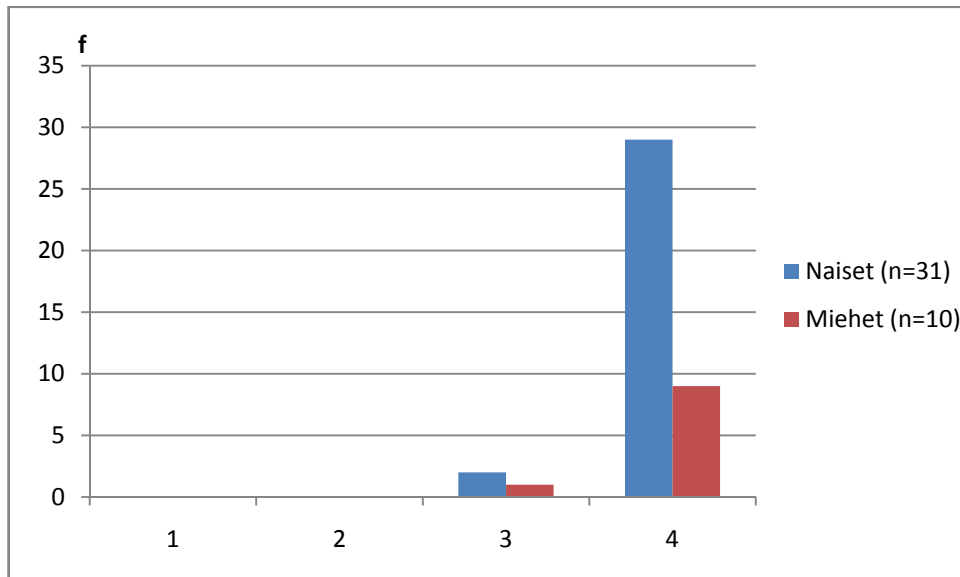
Monivalintakysymyksillä kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä personal trainer - palveluita kohtaan. Asiakkaat olivat lähes yksimielisiä Elixian personal trainer - palveluiden laadusta. 90,2 % Asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että Elixia Sellon personal trainer -palvelut ovat korkealaatuisia. Kun taas ainoastaan 4 ihmistä olivat lähes samaa mieltä. Taulukosta huomataan myös, että asiakkaat kokevat saavansa laadukasta palvelua. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Elixia Sellon personal trainer palveluiden korkeatasoisuus.

(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

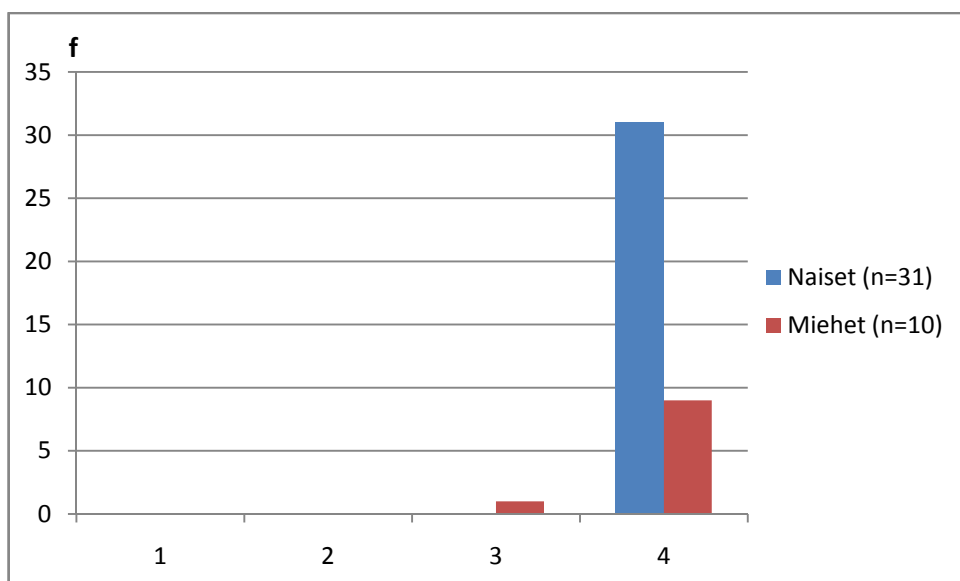
Väitteessä kaksi sanotaan harjoittelun olevan mukavaa personal trainerin kanssa, alla olevassa kuviossa tapahtuu lähes sama ilmiö kuin edellisessäkin. 41:stä kyselyyn vastanneesta 38 oli täysin samaa mieltä väittämästä, jossa todettiin harjoittelun olevan mukavaa personal trainerin kanssa. Tämä kysymys nousi esille myös avoimissa kysymyksissä. Asiakkaat pitivät henkilökehiänsä yhteensopivuutta tärkeänä tekijänä ja tietenkin myös jatkoharjoittelua ajatellen mukavuus nousi esille.



Kuvio 8. Asiakas kokee harjoittelun mukavaksi personal trainerin kanssa.

(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

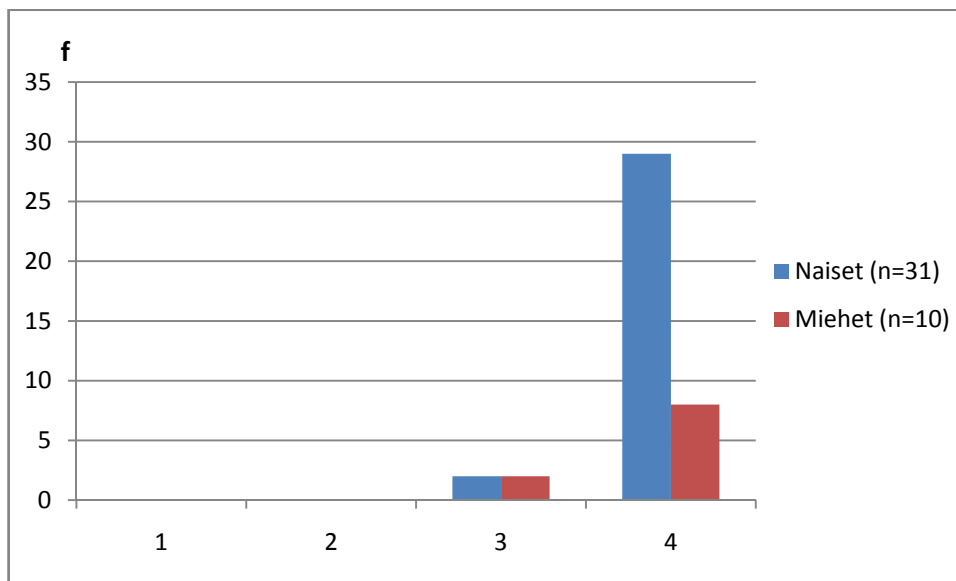
Naisista 100 % oli sitä mieltä, että personal trainerin kanssa on tehokasta harjoitella. Miehistä ainoastaan yksi vastasi lähes samaa mieltä. Tästä voidaan päätellä, että valmentajan kanssa harjoittelu koetaan tehokkaaksi. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Harjoittelu koetaan tehokkaaksi personal trainerin kanssa.

(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

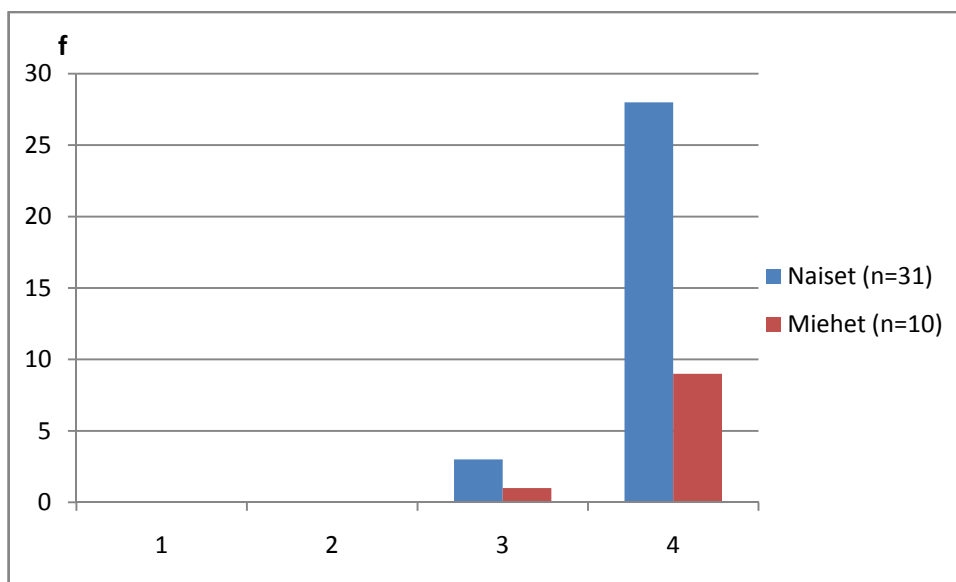
Kuviossa 10 voidaan huomata että naisista 29 kappaletta (93 %) olivat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Ainoastaan kaksi naista oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä. Miehistä 8 kappaletta (80%) oli myöskin täysin samaa mieltä siitä, että henkilökohtaiset ohjaukset ovat laadukkaita.



Kuvio 10. Henkilökohtaiset ohjaukset ovat asiakkaan mielestä laadukkaita.  
(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

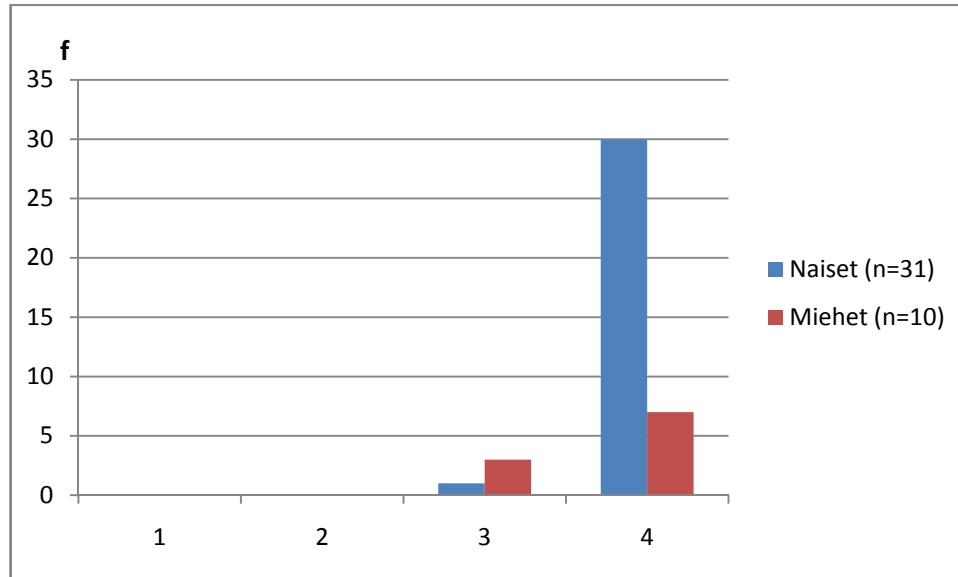
### 7.3 Asiakkaiden kokemuksia harjoittelusta personal trainerin kanssa

Asiakkaat kokevat harjoittelun personal trainerin tärkeäksi, jotta he pystyvät saavuttamaan tavoitteensa. Etenkin naiset kokivat yhteisharjoittelun tärkeäksi tavoitteeseen pääsystä.



Kuvio 11. Asiakas kokee personal trainerin tuen tärkeäksi saavuttaakseen tavoitteensa.  
(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

Miehet kokivat naisia useammin , että kommunikointi oli hiukan haastaavaan personal trainerin kanssa. Suurin osa Sellon personal trainereista on kauniita naisia, joten tämä voi aiheuttaa pientä hämmennystä miehissä. 97 % kyselyyn vastanneista naisista olivat täysin samaa mieltä siitä, että kommunikointi personal trainerin kanssa on helppoa. (Kuvio 12.)

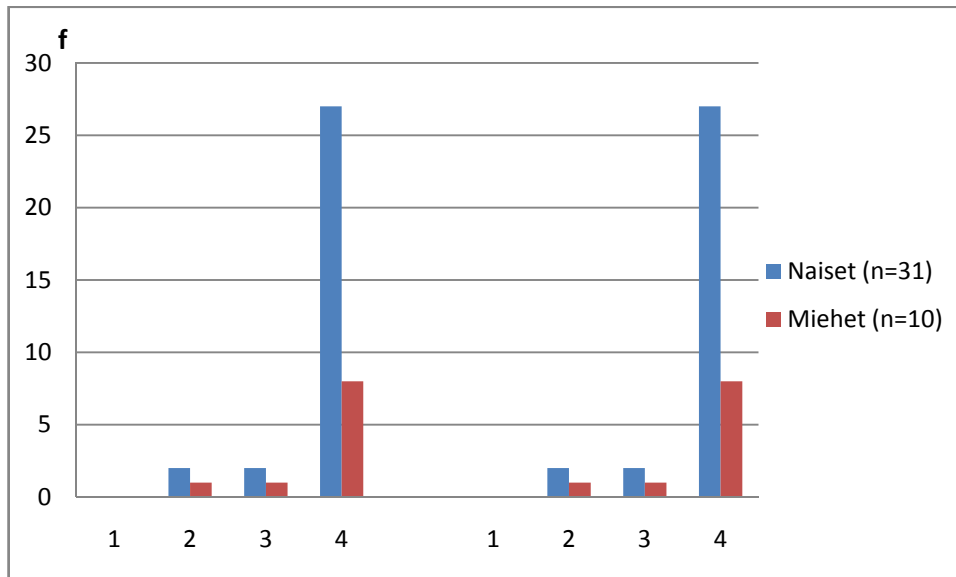


Kuvio 12. Kommunikointi personal trainerin kanssa on helppoa.

(1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

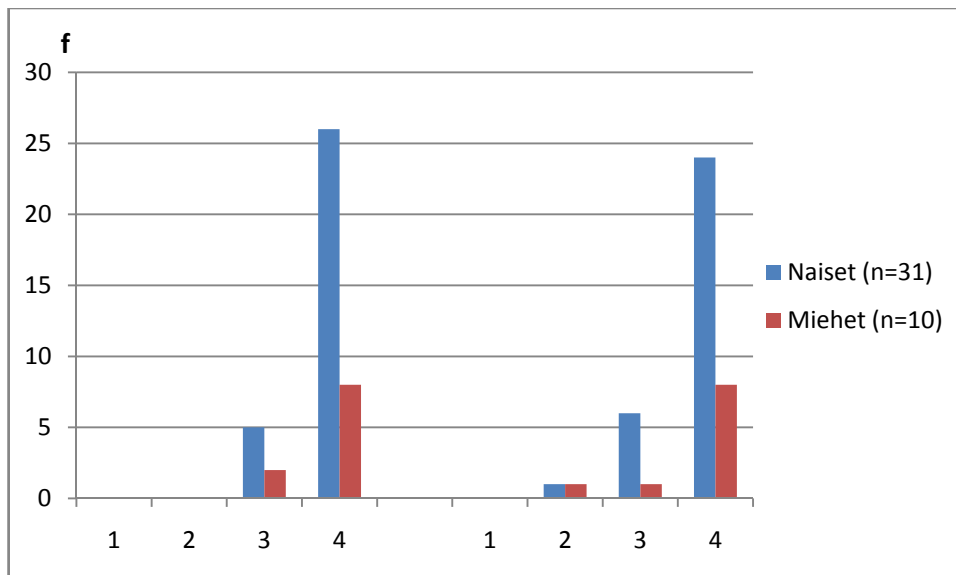
Alla olevaan kaavioon on yhdistetty kaksi väitettä kyselylomakkeesta. Kaavion vasemmasta puolesta huomataan, että naisista 27 on tyytyväisiä saamiinsa ohjeistuksiin. Ainoastaan kaksi ihmistä oli lähes eri mieltä kyseisessä väittämässä, kun taas kaksi totesi olevansa lähes samaa mieltä. Miesten kanssa jakaumat olivat samankaltaiset. Miehistä kahdeksan oli täysin tyytyväisiä saamiinsa harjoitteluohjeisiin. Kuviossa 13 puretaan myös asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamiinsa ruoka-valio neuvoihin ja ohjeisiin. Kaavion oikealla puolella on ruoka-valio väitteen tulokset. Kyseiset tulokset olivat täysin samat kuin ohjeistukseen liittyvässä väitteessä.





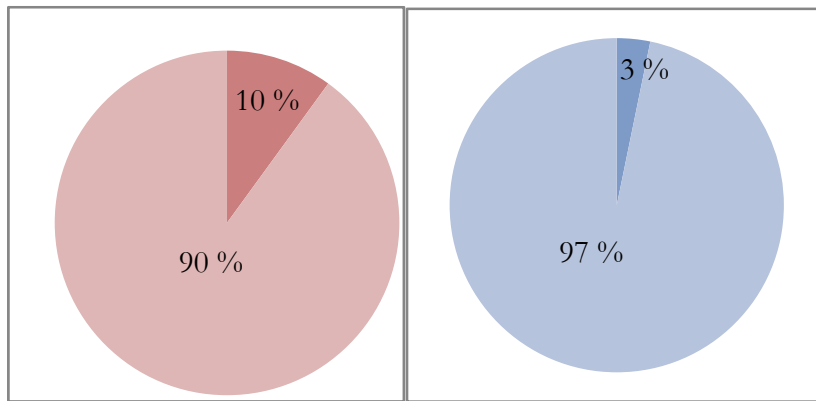
Kuvio 13. Asiakas kokee saavansa selkeät ja hyvät ohjeistukset vapaa-ajalla tehtäville harjoituksille ja ruokavaliolle. (1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

Alla olevassa kuviossa 14 vasemmalta puolelta näkee kuinka asiakkaat kokivat personal trainerin kanssa yksin harjoittelua tehokkaammaksi. Asiakkaista yksikään ei ollut eri mieltä väittämän kanssa. Oikea puoli kaaviosta kertoo, että asiakkaat kokivat pääsevänsä tavoitteisiinsa nopeammin personal trainerin kanssa. Kyseinen väite oli ainoa, jossa asiakaista muutama oli väittämän kanssa hieman eri mieltä, eli ympyröivät lomakkeesta numeron 2.



Kuvio 14. Asiakas kokee saavuttavansa tavoitteensa tehokkaammin ja nopeammin. (1 = täysin eri mieltä 2 = lähes eri mieltä 3= lähes samaa mieltä 4= täysin mieltä)

Naisista 97 % ja miehistä 90 % kokivat personal trainerin kanssa harjoittelun turvalliseksi. Ainoastaan kaksi asiakasta oli lähes samaa mieltä kyseisin väitteen kanssa. Personal trainerin tuki on tärkeä, jotta asiakas osaa sekä uskaltaa tehdä ja kokeilla uusia liikkeitä. Uusin liikkeiden teko on vaativaa ja siksi varmasti personal trainerin kanssa on helppoa ja turvallista näitä liikkeitä tehdä.



Kuvio 15. Asiakkaat kokevat harjoittelun personal trainerin kanssa turvalliseksi.

#### 7.4 Personal trainer palveluiden parhaita puolia

Asiakkaat vastasivat ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä mikä heistä on parasta Elixia Selon personal training - palveluissa. Naisten ja miesten mielipide erot eivät juurikaan eronneet toisistaan vaan, molemmilta löytyi paljon yhteneväisyyksiä. Selkeästi asiakkaiden mielestä parasta palveluissa on ammattitaitoiset personal trainerit. Monet asiakkaista kokivat, että henkilökiemiat olivat tärkeässä osassa kun harjoitellaan omaohjaajan kanssa.

12 asiakasta (n=41) kokivat personal trainereiden olevan motivoivia sekä kannustavia henkilöitä. Palveluiden avulla asiakkaat saavuttivat tavoitteensa tehokkaammin sekä nopeammin. Asiakkaat pitivät tärkeänä palveluiden joustavuutta ja monipuolisuutta. Monipuolisuus puolestaan kannusti ja motivoi asiakkaita harjoittelemaan kunnolla. personal trainer – palveluiden parasta antia ovat säännölliset tapaamiset, joiden avulla asiakkaiden motivaatio ei päässyt laskemaan.

Asiakkaiden mielestä tapaamisiin on mukava saapua sillä tietää, että pääsee osaaviin käsiin. Eräs asiakas totesi, että on hienoa saapua paikalle kun saa valmiit treenit nenän eteen, eikä itse tarvitse juurikaan ajatella. Asiakas koki, että pystyi keskittymään oikeisiin tekniikoihin ja tehokkaaseen harjoitteluun. 21 (51%) vastannutta totesivat palveluiden olevan erittäin hyviä sekä ohjaajien olevan ammattitaitoisia.

Henkilökohtaisten treenien lisäksi kokivat saavansa hyvää ravintotietoutta omaan ruokavalioonsa. Ruokavalio muutoksilla asiakkaat pääsivät tavoitteisiinsa nopeammin. Henkilökohtaisuus sekä tavoitteiden huomioiminen saivat asiakkaat tuntemaan olonsa tärkeäksi. Uudet laji kokeilut toivat uutta energiaa asiakkaiden harjoitteluun ja sitä kautta asiakkaiden motivaatiokin nousi. Personal trainer – palvelut ovat helposti asiakkaiden saatavilla ja useimmissa tapauksissa palveluiden käyttäjät ylittivät odotuksensa palveluita sekä itseään kohtaan.

## **7.5 Personal trainer palveluiden kehittämiskohteet**

Tähän kyselyyn vastanneiden mielestä personal trainer – palveluista löytyy myös paljon kehitettävää. Ruokavalioon liittyvät kommentit olivat yleisimpiä vastauksien joukossa. Asiakkaat kaipaivat selkeämpiä ohjeistuksia ravintoon liittyen. Osa asiakkaista kaipasi jopa kokonaisia ravinto-ohjelmia. Myös luennot isommalle joukolle voisivat asiakkaiden mielestä toimia. Personal trainer – palvelun tasoa voidaan seurata ja kehittää jatkuvalla henkilökunnan kouluttamisella. Asiakkaat kaipaivat personal trainerin yhteyden ottoa tekstiviestein ja sähköpostein treenikertojen ulkopuolella.

Asiakkaat kokivat että personal trainereissa on liikaa vaihtuvuutta. Kun henkilökunta on pysyvää, myös asiakkaiden pysyvyys sekä motivaatio pysyvät korkealla. Kyselyyn vastanneet toivoivat lisää harjoitusaikoja viikonlopuille, jotta ajankäyttö olisi parempaa. Vaikka asiakkaat pitivät monipuolisuutta palveluiden parhaana puolena, silti treenien toivottiin olevan vieläkin monipuolisempia. Tällä asiakkaat hakivat, että treenejä voisi pitää enemmän ulkona ja erilaisissa ympäristöissä. Asiakkaiden kokemukset sykemittareista ja nettipalveluista ovat olleet hyviä, joten niitä he toivoisivat lisää. Esimerkiksi erilaisten harjoituskorttien tekeminen nettiin voisi asiakkaiden mielestä toimia.

Lähes 60 prosenttia asiakkaista kokivat, että palveluiden hinnoittelu vaatisi kehitettävää. Hyviä ehdotuksia joukossakin oli. Eräs miesasiakas ehdotti, että vakiokäyttäjille tulisi olla niin sanottu aleneva hinnoittelu, eli mitä kauemmin harjoittelisit personal trainerin kanssa, sitä edullisemmaksi hinnoittelu menisi. Myös bonussysteemi voisi olla oiva ratkaisu aktiivisille harjoittelijoille.

Pidempi personal trainer -sopimus olisi asiakkaiden mielestä taloudellisesti kannustavampi jatkamaan harjoittelua omavalmentajan kanssa. Muutama asiakas toivoi lisää tarjouksia personal trainer -palveluista.

## 7.6 Harjoittelun jatkuvuus

64,5 prosenttia kyselyyn vastanneista naisista aikoi jatkaa harjoittelua personal trainerin kanssa. Sen sijana 35,5 prosenttia naisista eivät jatka harjoittelua omavalmentajan kanssa. Miehillä sen sijaan jatkavien ja lopettavien suhteet jakautuivat toisinpäin. Ainostaan 40 prosenttia halusi jatkaa harjoittelua, kun taas lopettavien osuus oli 60 prosenttia. (Taulukko 2.)

Taulukko 4. Asiakkaiden harjoittelun jatkaminen personal trainerin kanssa (n=41)

Jatkaa harjoittelua		Ei jatka harjoittelua	
Naiset	Miehet	Naiset	Miehet
20	4	11	6
64,5 %	40 %	35,5 %	60 %

Syitä harjoittelun jatkamiseen löytyi useampia, mutta sen sijaan lopettamisen syy oli usein yksiselitteisempi. Suurin syy jatkamiseen oli asiakkaiden halu päästä omiin tavoitteisiin. He kokivat, että ilman personal traineria he eivät välttämättä onnistuisi saavuttamaan kyseisiä tavoitteita. Treenien tehokkuus oli jatkuvuudelle myös yksi syy joka nousi selkeästi esille. Harjoitusten monipuolisuus, valmentajien asiantuntemus sekä asiakkaiden oma tietämättömyys antoivat selkeitä motiiveja jatkaa harjoittelua.

Harjoittelun lopettamiselle löytyi selkeä yhtenäinen linja asiakkaiden keskuudesta. Hinnat koettiin liian korkeiksi. 17 lopettavasta asiakkaasta 11 kirjoitti syykseen lopettaa liian korkeat taloudelliset kustannukset. Asiakkaat kokivat myös sopimusehdot liian tiukiksi eikä joustavuutta juurikaan ollut. Muita syitä harjoittelun lopettamiselle oli muun muassa muutto eri paikkakunnalle, muut harrastukset sekä ajankäyttö.

Taulukko 5. Yleisimpiä syitä harjoittelun jatkamiseen / lopettamiseen

Sytä harjoittelun	
jatkamiseen	lopettamiseen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tehokkaammat harjoitukset</li> <li>• Monipuolinen harjoittelu</li> <li>• Ei omaa tietoa saliharjoittelusta</li> <li>• Asiantuntemus / ammattitaito</li> <li>• Tavoitteisiin pääsy vielä kesken</li> <li>• Motivaation ylläpito</li> <li>• Seuranta → motivaatio</li> <li>• Säännöllisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huono taloudellinen tilanne</li> <li>• Liian korkeat hinnat</li> <li>• Liian tiukat sopimusehdot</li> <li>• Yhden ohjelman teko riittää</li> <li>• Muutto eri paikkakunnalle</li> <li>• Ajankäyttö</li> <li>• Muut harrastukset</li> </ul>

Yllä olevasta taulukosta nähdään asiakkaiden yleisimmät syyt jatkaa harjoittelua tai vastaavasti lopettaa yhteinen harjoitustaival. Kaikki yllä olevat kommentit on kerätty kaikista kyselyiden vastanneiden lomakkeista. Kyseisessä taulukossa on sekä naisten että miesten kommentteja aiheesta. Harjoittelun jatkamiseen löytyi asiakkailta selkeästi enemmän motiiveja kuin lopettamiselle. Harjoittelun jatkamisen yleisimmät syyt olivat monipuoliset harjoitukset, tehokkaammat harjoitukset, motivaation ylläpito, seuranta sekä harjoittelun säännöllisyys. Lopettamiselle sen sijaan yleisin syy oli huono taloudellinen tilanne sekä palveluiden liian korkeat hinnat. Asiakkaat kokivat myös sopimusehdot (Liite.3) liian tiukoiksi. Yksi kyselyyn osallistuneista ilmoitti muuton vaikuttavan harjoittelun jatkamiseen.

## 8 Pohdinta

Tyytyväisyyskyselyn tulokset osoittivat, että lähes kaikki palveluiden käyttäjät ovat erittäin tyytyväisiä personal trainer palveluihin. Harjoittelu personal trainerin kanssa koettiin turvalliseksi, tehokkaaksi, mukavaksi sekä helpoksi. Tulokset osoittivat myös, että asiakkaat kaipaavat jatkuvaa palveluiden kehittämistä, joka kannustaisi heitä jatkamaan harjoittelua henkilökohtaisen valmentajan kanssa. Tutkimustuloksista nousi selvästi ilmi, että personal trainer -palveluilla on iso merkitys kyselyyn vastanneille henkilöille. Useat asiakkaat kokivat, ettei tavoitteisiin pääsy onnistuisi ilman henkilökohtaista valmentajaa. Personal trainer -palveluiden käyttäjät kokivat pääsevänsä tavoitteisiin nopeammin ja varmemmin.

Kyselyyn pyrittiin saamaan mahdollisimman monta vastaajaa, jotta tulokset olisivat mahdollisimman luotettavat. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat motivoituneita osallistumaan kyselyyn, sillä he kokivat sen tärkeäksi tulevaisuutta ajatellen. Asiakkaiden mielestä oli hyvä päästä antamaan palautetta ostamistaan palveluista. Kyselyyn vastasi aktiivisimmat treenaajat, sillä heidät tavoitettiin parhaiten koko asiakasmassasta.

Kyselyyn vastanneista noin puolet oli harjoitellut personal trainerin kanssa alle kuusi kuukautta, kun taas toinen puolisko kuusi kuukautta ja enemmän. Mikäli vastanneista isompi osa olisi harjoitellut personal trainerin kanssa alle kolme kuukautta olisivat tulokset voineet olla erilaiset. Jos asiakas olisi harjoitellut personal trainerin kanssa vasta muutaman kuukauden, ei hän välttämättä olisi saanut vielä kokonaiskuvaa koko palvelusta ja sen laadusta. Tämä olisi merkinnyt tuloksissa varmasti enemmän tyytymättömyyttä.

Kyselyssä ikä tai sukupuoli ei vaikuttanut merkittävästi tyytyväisyyteen. Ikä ei vaikuttanut vastaajien tyytyväisyyteen. Jatkamisen suhteen nuoremmat ikäluokat olivat kriittisempiä. Tulokset olivat naisilla ja miehillä yhteneväiset. Pieniä prosentuaalisia eroja oli, tämä saattoi johtua kyselyyn vastanneiden määrästä, joka oli naisilla sekä miehillä eri.

Tutkimus osoitti, että palveluiden käyttäjät harjoittelevat omaohjaajan kanssa 1-2 kertaa viikossa. Kolme kertaa tai enemmän viikossa harjoittelijoita löytyi selkeästi vähiten koko joukosta. Treeniaktiivisuudella oli selkeä yhteys ostettuun aloituspakettiin, jota taustatiedoissa kysyttiin. Myös aloituspaketti oli useimmissa tapauksissa kymmenen tapaamista. Tämä on varmasti myös pääsyy siihen, että suurin osa kyselyyn vastanneista harjoittelee kerran viikossa. Siis mitä isomman aloituspaketin asiakas oli ostanut, sitä aktiivisemmin hän harjoitteli personal trainerin kanssa.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitattiin monivalintakysymyksillä sekä erilaisilla väittämillä. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, millaiseksi palveluiden käyttäjät kokevat harjoittelun personal trainerin kanssa. Monet asiakkaat kokivat harjoittelun personal trainerin kanssa mukavaksi ja tehokkaaksi. Tästä kyselystä voidaan päätellä, etteivät ihmiset pidä yksin treenaamisesta vaan kaksin on aina parempi. Kuten kyselystä selviää, myös treenin tehokkuus lisääntyy, kun harjoittelussa on joku apuna. Ihmisen on helppo motivoitua kun joku on koko ajan kannustamassa parempiin suorituksiin. Ihminen on perusluonteelta laiska, joten tänä päivänä ihmiset kaipaavat apua harjoitteluun.

Harjoittelu personal trainerin kanssa, koetaan varmasti helpommaksi tavaksi päästä omiin tavoitteisiin. Koskaan ei tarvitse itse miettiä, mitä seuraavaksi tai mitä tänään tekisi. Kun palvelu on hyvää, haluaa ihminen myös jatkaa harjoittelua yhdessä. Kuinka moni ihminen palaa enää kauppaan, jossa on saanut huonoa palvelua. Hyvä palvelu on aina kaiken perusta. Ihmisen pitää tuntea olonsa kotoisaksi sekä asiakkaan pitää olla huomion keskipisteenä. Lähes kaikki meistä haaveilevat omasta ajastaan parrasvaloissa. Personal trainerin kanssa harjoittelun jatkuvuuden kannalta palvelu nousi tärkeäksi tekijäksi jatkoharjoittelun kannalta.

Ohjaajan motivointikyky on personal trainerille tärkeä ominaisuus. Yksi syy miksi palveluita käytetään, on varmasti se, ettei oma motivointi vie omaa sohvaa pidemmälle. Personal trainer ohjaa ja antaa työkalut tekemiselle, mikä helpottaa asiakkaan tekemistä. Tekemisen ollessa helppoa myös motivaatio kasvaa ja paranee. Nämä vaikuttivat myös vahvasti harjoittelun jatkamiseen sekä palveluiden tyytyväisyyteen. Personal trainerit ovat parhaimmillaan oman alansa huippuosajia ja hallitsevat useampia lajeja. Tämä antaa myös asiakkaille mahdollisuuden kokeilla uusia lajeja. Kun asiakas löytää itselleen sopivan lajin ja saa sitä lisämotivaatiota, on personal trainer onnistunut tehtävässään. Omalla laajalla tietämyksellään personal trainer osoittaa omaa ammattitaitoaan sekä pystyy parhaimmassa tapauksessa auttamaan asiakasta mahdollisimman yksilöllisesti.

Useat ihmiset saattavat kauhistella personal trainer -palveluiden kalliita hintoja. Monet liikuntakeskukset sekä yksityiset personal trainerit ovat alansa ammattilaisia, korkea hinnoittelu kertoo myös oman ammattitaidon arvostamisesta. Personal trainereiden määrä on kasvanut räjähdysmäisesti viime vuosina ja koska palveluita tarjotaan nykyään niin laajalti, myös hinnoittelu pysyy kurissa. Kova kilpailu pitää hintoja vielä alhaisena. Personal training on vasta yleistymässä ja ammatinharjoittajat ovat käyttäneet vasta hyvin pienen osan koko potentiaalisesta asiakaskunnastaan.

Kilpailun ollessa kovaa parhaat palvelut keräävät asiakkaita, mikä tekee palvelusta hyvän. Kun ihminen on ostamassa palvelua, syntyy usein epätietoisuutta sen sisällöstä. Asiakkaan tietäessä tarkalleen, mihin hän sijoittaa rahojaan, myös palvelun myynti helpottuu. Kun personal trainer kertoo asiakkaalleen tarkalleen, mitä palvelu sisältää, on asiakkaan helpompi vakuuttua palvelun laadusta. Puskaradio on tehokas markkinointitapa. Asiakkaan ollessa tyytyväinen sana leviää ja hän kertoo ystävälleen, joka kertoo taas asiasta eteenpäin. Syntyy loppumaton ketju kiinnostuneista palveluiden ostajia. Tyytyväisyyskyselyssä toiseksi viimeinen avoin kysymys oli: oletko suositellut / suosittelisitko palvelua tuttavillesi? Tähän kysymykseen lähes kaikki vastasivat myöntävästi. Suurin osa oli suositellut palvelua eteenpäin, kun taas osa totesi suositteluvansa sitä tulevaisuudessa.

Kaikki kyselyyn vastanneet 41 asiakasta kokivat saaneensa nopeammin ja parempia tuloksia personal trainerin kanssa harjoitellessa. Siksi myös tyytyväisyys kohosi loistavalle tasolle. On täysin selvää, että tämän nyky-yhteiskunnassa ihmiset ovat valmiita panostamaan omaan itseensä yhä useammin. Varsinkin 2000-luvun lama sai ihmiset miettimään omaa hyvinvointiaan ja terveyttään. Iso joukko ihmisiä haki psyykkistä hyvinvointia liikunnan kautta ja hakee edelleen.

Kaikissa ammateissa ihmisten tulee kehittää omaa ammattitaitoaan jatkuvasti. Myöskään liikunta-alalla ei voi jäädä paikoilleen makaamaan, koska silloin oma ammattitaito, motivaatio ja innostavuus katoaa. Uudet ideat antavat motivaatio omaan työhön, ja vielä tärkeämpää, asiakkaan tekemiseen. Personal trainer pystyy aina motivoimaan asiakastaan yhä parempiin suoriin. Vaikka tapaamiset on sovittu etukäteen, täytyy muistaa, että kaikkien elämä ei pyöri pelkän liikunnan ympärillä. Tämän takia suurinta motivaatio ihmiset kaipaavatkin juuri tapaamisten ulkopuolella. Asiakkaat toivoivat kyselyssä muistutuksia sähköposteilla ja tekstiviesteillä.

Personal trainereissa on paljon eroja, jo pelkästään koulutuksia on monenlaisia, mikä tekee vertailusta vaikeaa. Kaikki Elixian personal trainerit ovat käyneet eri koulutukset ennen työelämäänsä tuloaan. Osa on käynyt puolen vuoden kurssin, osa kouluttaunut liikunnanohjaajiksi, joukosta löytyy myös fysioterapeutteja. Kenellä oikeasti on ammattitaitoa tehdä töitä personal trainer nimekkeellä? Kaikki eivät ole yhtä päteviä tai hyviä valmentajia. Kaikilla on omat vahvuutensa ja omalla persoonallisuudella sekä esiintymistaidolla voi korvata omia puutteitaan.



Personal trainerin työtä helpotta omalta osaltaan se, ettei asiakaskunta koostu tietyn ikäisistä tai tietyn tyyppisistä ihmisistä. Kaikki asiakkaat ovat omia persooniaan, jotka pitää huomioida asiakassuhteen jo heti alkuvaiheilla. Asiakaskunta on moninainen, tosin kyselystä voidaan päätellä, että painonhallinta on yleisin tavoite. Suomalaiset ovat vuosien mittaan lihoneet, mikä selittää avun tarpeen juuri painonhallintaan liittyvissä asioissa. Näitä painonhallintaa liikuntaan ja fyysisen suorituskyvyn parantamiseen liittyviä asioita kaikki liikunnanalan ammattilaiset pitävät itsestään selvyyksinä. Täytyy kuitenkin aina muistaa, ettei ihmisen anatomia ja kehon toiminta ole yksinkertaisia asioita.

Tehdyn kyselyn perusteella isoimmat kehityskohdat Elixia Sello personal trainer palveluissa ovat hinnoittelu sekä ravintotiedon jakaminen asiakkaille. Hinnoitteluun tulisi saada liukuva hinnoittelu, jotta se kannustaisi jatkamaan harjoittelua personal trainerin kanssa. Bonussysteemin kehittäminen voisi myös toimia, jotta harjoittelun jatkuvuus olisi varmempaa. Tällä hetkellä personal trainerit joutuvat elämään epätietoisuudessa, koska eivät aina tiedä asiakkaiden jatkoharjoittelusta. Kun asiakkaista 60 % on sitä mieltä, että hinta on ainut syy päättää harjoittelu, on aika tarttua toimeen ja tehdä asialle jotakin.

Asiakkaat kokevat omat personal trainerinsa hyvin tärkeäksi tueksi, tämän takia työntekijöiden vaihtuvuus on iso vaara harjoittelun jatkuvuudelle. Mitä tutumpi personal trainer sitä helpompi harjoittelua on jatkaa. Personal trainereiden on tärkeää muistaa omia asiakkaitaan myös vapaa-ajalla, jolloin viettelyksiin vajoaminen on todennäköisempää.

Tehdystä kyselytutkimuksesta saataisiin vieläkin luotettavampi, jos kyselyyn olisi saatu vastamaan vähintään 90 % koko asiakaskunnasta. Olisi ollut hyvä, tietää, onko palveluiden käyttävien miesten määrä suurempi vai pysyvä määrä naisiin nähden yhtä vähäisenä. Miesten ja naisten välisiä eroja tyytyväisyydessä voitaisiin selvittää tarkemmin ja samalla tutkia iän vaikutusta palvelujen tyytyväisyyteen. Kyselyä voisi selkeästi laajentaa ja samalla voitaisiin kysyä vielä lisää taustatietoja. Taustatiedoissa voitaisiin esimerkiksi kysyä liikuntahistoriaa, omalla ajalla tehtäviä harjoituksia ja harrastuksia.

Uuden kyselyn voisi toteuttaa heti kun edellisen kyselyn pohjalta olisi tehty pieniä korjauksia palveluihin. Myös jatkuvuuden kannalta olisi tärkeää ollut saada kyselyyn mukaan niitäkin ihmisiä, jotka ovat ennen käyttäneet palveluita, mutta eivät syystä tai toisesta niitä enää käytä. Myös Personal Trainerin -toimintaa voisi tutkia laajemmin, esimerkiksi toimintatapoja, testejä, millaisia harjoituksia pidetään. Tietenkin kyselyssä voitaisiin paneutua valmentajien persooniin, sillä tässä kyselyssä ne koettiin henkilökemioiden ohella tärkeiksi. Tietenkin olisi myös hieno

tietää perimmäinen syy, jonka takia asiakas alun perin päätti aloittaa harjoittelun personal trainerin kanssa.

## Lähteet

Aalto, R. 2005. Kuntoilijan käsikirja. 1. painos. Docendo. Saarijärvi.

Aalto, R. Antikainen, S. & Tanskanen, R. 2007. Kunto-ohjaajan opas. 1. painos. Docendo. Saarijärvi.

Bennowellness. Personal training. Luettavissa:

[http://www.bennowellness.fi/mita\\_on\\_personal\\_training.html](http://www.bennowellness.fi/mita_on_personal_training.html). Luettu: 8.10.2010.

Elixia. Elixia-kuntosali. Luettavissa: <http://www.jarkonsivut.net/elixia> Luettu: 9.10.2010.

Elixia 2010. Om Elixia. Luettavissa: <http://www.elixia.no/info> Luettu: 9.10.2010.

Elixia 2010a. Tutustu Elixiaan. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014&id=150000599> Luettu: 9.10.2010.

Elixia 2010b. Elixia suomen historiaa. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014&id=150000599> Luettu: 9.10.2010.

Elixia 2010c. Uusia keskuksia. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014&id=150000599> Luettu: 9.10.2010.

Elixia 2010d. Jäsenyyden edut ja hinnat. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014&id=112104886> Luettu 11.10.2010.

Elixia 2010e. Mitä Elixia tarjoaa?. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014&id=150000564> Luettu 11.10.2010.

Elixia 2010f. Miksi valita Elixia?. Luettavissa:

<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000004&id=150000529> Luettu 11.10.2010.

FAF. Personal trainer koulutus. Luettavissa: <http://www.faf.fi/index.php?id=58>. Luettu: 8.10.2010.

Goodsell, A. 1994. Hyvän kuntoon. 2. painos. Otava. Helsinki.

Haavisto, S. Kantaneva, M. Kasurinen, R. Kilpiä, P. & Paakkunainen, P. 2002. Personal Trainer – henkilökohtainen kuntovalmentaja. Gummerus. Jyväskylä.

Kotokorpi, A. 2008, Omakuntovalmentaja innostaa näkyviin tuloksiin, Puhtaus & Palvelu sektori, 2008, 3, s. 56-57.

Kuntoliikuntaliitto 2010. Koulutukset. Luettavissa:

[http://www.kunto.fi/koulutukset/fisaf\\_kuntosalikoulutukset/fisaf\\_personal\\_trainer\\_koulutus/](http://www.kunto.fi/koulutukset/fisaf_kuntosalikoulutukset/fisaf_personal_trainer_koulutus/). Luettu: 8.10.2010

Laine, A. Ruishalme, O. Salervo, P. Siven, T. & Välimäki, P. 2001. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Bookwell. Porvoo.

Lintunen, T. & Kuusela, M. 2009. Vuorovaikutuksen edistäminen liikuntaryhmissä. Teoksessa Rovio, E., Lintunen, T. & Salmi, O. (toim.). Ryhmäilmiöt liikunnassa. s.185. Liikuntatieteellinen seura ry. Tampere.

Matinsalo, T. Soini, A. & Liukkonen, J. 2007. Hyvän olon personal trainer. Tammer-paino. Jyväskylä.

Murphy, S. 2005. Nykynaisen kuntokirja. Karisto. Singapore.

Niemi, A. 2007. Onnistu painonhallinnassa. 1. painos. Docendo. Saarijärvi.

Rehunen, S. & Fogelholm, M. 1993. Ravitsemus, liikunta ja terveys. Gummerus. Jyväskylä.

Reponen, P. 2010. Personal Trainer tarjoaa räätälöityä valmennusta. Liikunta ja tiede. 1/10. 47, s. 73-74.

Rovio, E. Nikkola, T. & Salmi, O. 2009. Ohjaaminen ja ryhmäilmiö. Teoksessa Rovio, E., Lintunen, T. & Salmi, O. (toim.). Ryhmäilmiöt liikunnassa. s. 283-286. Liikuntatieteellinen seura ry. Tampere.

Rovio, E. 2009. Tavoitteellinen ryhmätoiminta. Teoksessa Rovio, E., Lintunen, T. & Salmi, O. (toim.). Ryhmäilmiöt liikunnassa. s. 130-131. Liikuntatieteellinen seura ry. Tampere.

Trainer4you. 2009. Personal trainer4you. Luettavissa: <http://www.trainer4you.fi/personal-trainer-koultus>. Luettu: 8.10.2010.

Törnblom, M. 2006. Itsetunto nyt. Helmi kustannus. Ruotsi.

Valla, K. 2004. Liiku ja nauti – kunto-opas. Otava. Keuruu.

## **Liitteet**

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Elixian Sopimusehdot

Liite 4. Elixian Maksutietolomake