

 Fitness First Germany GmbH, Hanauer Landstr. 148a, 60314 Frankfurt

Neeb Consulting  
Susanne Neeb  
Am Stuckertsgraben 1a  
64823 Groß-Umstadt

**Fitness First Germany GmbH**  
Hanauer Landstr. 148 a  
60314 Frankfurt

**T** +49 69/40 80 16 000  
service@fitnessfirst.de  
FitnessFirst.de

Sitz und Registergericht:  
Frankfurt am Main  
HRB 30512  
USt-IDNr.: DE114150264  
Geschäftsführung:  
Martin Seibold, John Wartig

Frankfurt am  
Main, 13.12.2017

### **Referenz für Neeb Consulting durch Fitness First Germany GmbH**

Fitness First ist einer der führenden Fitness- und Gesundheitsdienstleister mit über 4.300 Mitarbeitern, weit über 80 Clubs in vier Clubkategorien und rund 270.000 Mitgliedern in Deutschland. Seit 2014 gehört NewMoove zum Unternehmen, mit mehr als 180.000 Nutzern eines der größten Internet-Fitnessstudios in deutschsprachigen Ländern. Basierend auf der Kombination von Training, Ernährung und Inspiration bieten die Clubs u.a. mehrere hundert Gruppenfitnesskurse und Kursangebote monatlich sowie Personal Training, bei dem individuell und in Kleingruppen trainiert werden kann. Online auf [www.newmoove.com](http://www.newmoove.com) stehen Mitgliedern über 500 Kurse jederzeit zur Verfügung. In den Fitness First Filialen dreht sich alles um Kunden- und Mitgliederservice. Dazu beschäftigt das Unternehmen verschiedene Mitarbeitergruppen wie z.B. Empfangsmitarbeiter/innen, Trainer/innen, Kinderbetreuer/innen und Vertriebs- sowie Kundenbetreuer/innen. Die Führung in einem Betrieb hat der jeweilige Club-Manager.

Frau Susanne Neeb wurde im Jahr 2016 von Fitness First engagiert, nachdem das Unternehmen in den Jahren 2014 bis 2016 ein groß angelegtes Training- und Entwicklungsprogramm für alle 4300 Mitarbeiter erfolgreich konzeptioniert, initiiert und durchgeführt hatte. Dieses Programm mit dem Namen „Raising the Bar“ diente dazu, Serviceexzellenz, Führung, Kommunikation und Kundenbetreuung auf allen Ebenen des Clubbetriebs und des Unternehmens zu erhöhen. Mit umfangreichen Vorbereitungsmaßnahmen zu den class-room trainings sowie Werkzeugen der Nachhaltigkeit, gelang es, einen entscheidenden Schritt in diesem Kontext zu gehen. Ziel und Zweck der Zusammenarbeit mit Neeb Consulting war es, basierend auf diesen ersten Erfolgen, die Nachhaltigkeit der entwickelten Standards zu sichern, zu erhöhen und auch bei Mitarbeiterfluktuation oder Vorgesetztenwechsel dafür zu sorgen, dass der First-in-class Kundenservice auf Top-Niveau weiterbestehen bleibt. Zu diesem Zweck entwickelte Neeb Consulting in Person durch Frau Susanne Neeb und in Zusammenarbeit mit Fitness First, ein umfangreiches Train-the-Trainer Programm (Multiplikatoren). Im Einzelnen ging es um Folgendes:

#### **1. Ausbildung Multiplikatoren April 2016 – Oktober 2016:**

- Die von Frau Neeb entwickelte Grundidee war, einen Mitarbeiter des Clubs als Multiplikator zu trainieren und somit zu befähigen, Service Excellence mit seinen Kollegen umzusetzen und als Motivator, Sparring-Partner, Feedback-Geber und konstruktiven Kritiker auszubilden. Somit veränderte dieser Ansatz den üblichen Top-down Kontext (Führungskraft wird geschult und gibt das Wissen weiter), in einen bottom-up approach (ein Mitarbeiter als Kollege motiviert das Team auf Mitarbeiterlevel für besseren Kundenservice).
- Die Ausbildung der Multiplikatoren erfolgte mit einem von Susanne Neeb zusammengestellten Trainer-Team aus in Summe vier Trainern an mehreren Terminen à 1/2/3 Tagen unter Einsatz einer sehr

interaktiven Schulungsdurchführung. Dazu gehörte u.a. ein Zirkeltraining an mehreren Stationen mit dem Team von Neeb Consulting; der Einsatz eines sogenannten Powerbooks als begleitendes Handbuch für die Teilnehmer.

Zur Vorbereitung auf die Workshops fanden „verdeckte“ Clubbesuche statt, um eine Idee des Servicelevels der Mitarbeiter zu erhalten (ein Bericht mit sehr wertvollen, weiterführenden Informationen wurde Fitness First im Nachgang vorgelegt)

Die Multiplikatoren (in Summe über 80 Personen) wurden unmittelbar nach Ihrer Ausbildung eingesetzt. Der Erfolg Ihrer Arbeit war schnell sichtbar und entwickelte sich fortlaufend weiter. Die Multiplikatoren sind auch Ende 2017 weiterhin erfolgreich im Einsatz.

## **2. Train-the-Trainer Workshop Frühjahr 2017:**

Eine weitere Zusammenarbeit lag in der Ausbildung von sogenannten Multi-Trainern (jeweils zwei Trainer für jede der sechs Fitness First Regionen) mit dem Ziel, die Multiplikatoren in den Clubs kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu schulen um bei der day-to-day Umsetzung und dem Nachhalt zu unterstützen. Neue Multiplikatoren konnten durch diese Trainer schnell eingearbeitet werden, ohne dass zusätzliche externe Trainerkosten erneut angefallen sind. Darüber hinaus erfahren diese Multi-Trainer eine sehr qualifizierte persönliche Entwicklung.

Die Ausbildung umfasste einen drei-tägigen Workshop, den Susanne Neeb konzipierte und der insbesondere Präsentations- und Moderationstechniken sowie Wiederholung der Inhalte aus dem Sommer 2016 beinhaltete

## **3. Reflektions-Workshop Winter 2017:**

Susanne Neeb entwickelte im Winter 2017 einen Reflexions-Workshop mit den Regionalleitern und ausgewählten Club-Managern zur Unterstützung und Vereinbarung von weiteren Initiativen. Ziel hier war die andauernde Unterstützung der Multiplikatoren auch aus der Führungskraft-Ebene heraus, um den Servic-Level weiter anzuheben.

Wir haben Frau Susanne Neeb als hoch kompetente Ansprechpartnerin, Trainerin und unternehmerisch denkende und handelnde Person kennengelernt, die sämtliche Ansprüche von Fitness First über die Maßen erfüllte.

Frau Neeb ist analytisch und konzeptionell stark und hat die Situation bei Fitness First exakt und richtig bewertet. Fitness First benötigte im Jahr 2016 keine weiteren klassischen Inhalte und Trainings („es war alles da“ und bereits geschult), sondern ein anderes Konzept, welches durch Nachhaltigkeit und peer-to-peer Ansatz geprägt war. Auf der Basis ihrer richtigen Einschätzung empfahl und entwickelte Susanne Neeb mit hoher eigener Vorleistung, ein maßgeschneidertes Konzept, welches sie und ihr Trainerteam mit viel Herzblut, Können und Engagement durchgeführt und umgesetzt haben. Über den eigentlich erteilten Auftrag hinaus war Frau Neeb mit vielen Ideen und Initiativen immer ansprechbar und hoch engagiert. Durch ihre Motivation und Begeisterungsfähigkeit konnten alle Maßnahmen zu großem Erfolg gebracht werden. Das von ihr ausgesuchte Trainerteam war passgenau auf die Mitarbeiterklientel von Fitness First abgestimmt und konnte sowohl sehr positive Akzente auf dieser Ebene, als auch auf dem Führungskraft-Level setzen.

Neben dem Einsatz auf Mitarbeiter-Ebene konzipierte und implementierte Frau Neeb im Jahr 2017 auch ein Führungskräfte-Training für unsere Regionalmanager und Abteilungsleiter, welches auf extrem hohe positive Resonanz stieß und ihren Ruf als exzellente Trainerin in unserem Unternehmen festigte.

Wir können Frau Neeb daher ausnahmslos weiterempfehlen und freuen uns auf eine weiterhin intensive und fruchtbare Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen  
Fitness First Germany GmbH



Marius Huber  
Director Human Resources