



PIERO CHIAPPANO

PROFESSIONE PERSONAL TRAINER

STRATEGIE IMPRENDITORIALI
PER TRASFORMARE
UNA PASSIONE IN PROFESSIONE

FRANCOANGELI

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.



PIERO CHIAPPANO

PROFESSIONE PERSONAL TRAINER

STRATEGIE IMPRENDITORIALI
PER TRASFORMARE
UNA PASSIONE IN PROFESSIONE

FRANCOANGELI

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2014 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

Prefazione di <i>Graziano Coccettini</i>	pag. 9
Premessa	» 13
1. Temi e metodi	» 17
1.1. Il personal trainer	» 18
1.2. La strategia imprenditoriale	» 20
1.3. La soddisfazione del cliente	» 22
1.4. Lo sviluppo personale	» 27
2. La strategia imprenditoriale	» 31
2.1. Le cinque forze competitive	» 34
2.1.1. La rivalità tra concorrenti presenti sul mercato	» 35
2.1.2. La facilità di ingresso di nuovi concorrenti	» 36
2.1.3. Il potere contrattuale dei clienti	» 37

2.1.4. Il potere contrattuale dei fornitori	pag. 39
2.1.5. La disponibilità di prodotti sostitutivi	» 40
2.2. Le tre strategie	» 41
2.2.1. L'eccellenza operativa	» 43
2.2.2. La differenziazione	» 44
2.2.3. La focalizzazione	» 46
2.3. Il posizionamento	» 48
2.4. Il marketing mix	» 53
2.4.1. Product	» 53
2.4.2. Place	» 55
2.4.3. Promotion	» 57
2.4.4. Prezzo	» 59
3. La soddisfazione del cliente	» 61
3.1. La teoria dei bisogni	» 65
3.2. Antichi primati e peccati capitali	» 66
3.3. Soluzione 1: il piacere dell'esplorazione	» 70
3.4. Soluzione 2: il piacere dell'esperienza	» 76
3.5. Appunti sul coaching	» 83
4. Lo sviluppo personale	» 87
4.1. L'esperienza del deserto	» 89
4.2. La preparazione	» 92
4.3. L'onestà	» 99
4.4. La passione	» 104
5. La gestione del tempo	» 109
5.1. Non c'è più il tempo di una volta	» 110
5.2. La gerarchia degli obiettivi	» 111
5.3. Le alterazioni psicologiche	» 114

6. La gestione economica	pag.115
6.1. Il processo di budgeting	» 115
6.2. Il conto economico	» 116
6.3. L'analisi di break even	» 118
Appendice. Le scuole di formazione	» 121
Bibliografia	» 125

A Paola e Diana,
che mi allenano il cuore

Prefazione

La professione del personal trainer negli ultimi anni è andata incontro a una trasformazione decisiva, che è corretto chiamare punto di non ritorno.

Da un modello di cultura fisica in cui la massa muscolare e la pratica sportiva rappresentavano un punto di riferimento essenziale per non dire una preconditione per poter affrontare impegnative sedute di allenamento, ci si è gradualmente spostati verso un nuovo modo di intendere il training, più vicino alle esigenze quotidiane di tonificazione leggera, di prevenzione delle malattie metaboliche, cardiovascolari e delle principali patologie osteoarticolari.

Le ragioni sono molteplici: da un lato la globalizzazione delle culture e la diffusione di alcuni concetti di base delle filosofie orientali hanno arricchito la percezione comune sull'interazione mente-corpo e su cosa possa significare per la salute un sistema di vita equilibrato, dall'altro esigenze di socializzazione legate al paradossale isolamento che si sperimenta in sistemi sociali massificati hanno portato a un bisogno di trasformare l'allenamento in un'esperienza da fare insieme agli altri, il cui obiettivo va oltre l'aspetto estetico per approdare al concetto di benessere.

Ma vivere positivamente il rapporto con il proprio corpo e con la

tonicità che può esprimere, a maggior ragione se si avvanza con l'età o se si è reduci da un problema fisico, non è affatto scontato. Questa è la ragione per cui i frequentatori attuali dei centri fitness, che in quanto consumatori sono ormai abituati all'idea di acquistare solo ciò che sembra creato appositamente per loro, rappresentano un mercato dalle potenzialità infinite per il personal trainer. A ben vedere infatti non c'è persona che non abbia bisogno di un programma personalizzato che raggiunga l'efficacia nel rispetto dei tempi che una vita sempre più frenetica può concedere a ognuno per allenarsi. Ma a una condizione e cioè che il personal trainer sia una persona versatile, flessibile, e rapida nel cogliere le opportunità.

Le strade sono due: la preparazione tecnica e la preparazione manageriale.

Si tratta di elementi complementari della medesima importanza, nel senso che approfondirne uno trascurando l'altro non garantisce al personal trainer quella scorta di risorse necessarie per fronteggiare tutte le situazioni professionali in cui ci si può imbattere: approccio, trattativa, fidelizzazione, motivazione allo sforzo.

L'osservazione sul campo rivela che i migliori performer sono quei personal trainer che fin dall'inizio del loro percorso professionale sono consapevoli dell'importanza di avere robuste nozioni di marketing, customer service e sviluppo personale, quelli che ricavano di che vivere in proporzione al loro investimento in formazione e autoformazione personale, lasciando che il loro valore si esprima e si misuri non solo in base al background tecnico, ma anche attraverso le loro abilità relazionali, organizzative e di comprensione del business. E questo vale anche per chi, al momento dell'inserimento nell'ambiente di lavoro, si trova alla prima esperienza da libero professionista: un giusto metodo di lavoro sostiene le sfide quotidiane del business in modo molto più oggettivo e costante della semplice passione o conoscenza teorica.

Il libro di Piero Chiappano coglie questo stato di fatto e si presenta al pubblico dei personal trainer e degli aspiranti tali con l'intento di colmare il sostanziale vuoto formativo della maggior parte dei programmi di insegnamento presenti sul mercato (anche internazionale) e stimolare un percorso di apprendimento finalizzato alla realizzazione di una professionalità autonoma e vincente. Da

questo punto di vista, una lettura attenta non solo arricchirà il personal trainer di un bagaglio di nozioni che per alcuni potranno essere nuove, ma fornirà numerosi spunti anche a chi è già da tempo nel settore per mettere a fuoco la propria identità, specificità e unicità professionali.

In ultima analisi, quello che importa è la capacità di confezionare un'offerta distintiva che sia vissuta dal cliente come prestigiosa e perfettamente confacente alle sue esigenze psicofisiche: questo libro contiene tutte le informazioni per sviluppare il proprio ingegno e la propria creatività in merito.

Graziano Coccettini
Human Resources Director
Virgin Active Italia

Premessa

Questo libro, scritto sotto forma di lunga lettera, si rivolge a chi ha fatto della professione del *personal trainer* la sua scelta di vita: a chi sta iniziando, a chi lo fa da decenni, a chi naviga in buone acque e a chi meno. Affronta tutti quegli argomenti che spesso il professionista del benessere scopre strada facendo e cioè gli aspetti propriamente imprenditoriali del lavoro.

Si può dire che la professione del personal trainer si collochi all'intersezione di due affluenti principali: la passione pura e l'università di scienze motorie.

Nel primo caso la frequentazione dell'attività fisica è un'abitudine acquisita da piccoli che si trasforma in piacevole complemento di studi o professioni spesso totalmente scollegate dal mondo dello sport. Piacevole complemento che, una volta riconosciuto come necessario, apre il varco all'ambizione di farne un lavoro. A questo punto di solito ci si preoccupa di acquisire le competenze tecniche necessarie per agire in modo consapevole e crearsi un profilo professionale credibile.

Nel secondo caso, dove la preparazione tecnica è in gran parte garantita dal corso di studi, capita spesso che la scelta di diventare personal trainer maturi in un secondo momento e cioè dopo aver pre-

so in considerazione e poi messo da parte altre carriere come quella dell'insegnante di educazione fisica e del preparatore atletico in varie discipline sportive e dopo aver valutato positivamente le opportunità e i vantaggi offerti dalla libera professione.

In entrambi i casi tuttavia è piuttosto comune che faccia difetto uno specifico investimento in tutti quegli aspetti ancillari all'erogazione vera e propria delle sedute di allenamento che sono tipici della gestione aziendale e che impattano in modo incredibile sull'andamento della propria attività.

È infatti indubitabile che il personal trainer, inquadrato come libero professionista, da un lato sia sottoposto a un regime contributivo che gli impone dei vincoli di gestione ben precisi, dall'altro agisca come una piccola azienda in un mercato fortemente concorrenziale. Diventa quindi impossibile pensare che sia in grado di sostenere a lungo il peso dei doveri professionali contando solo sulla tenacia, sulla passione e sulle nozioni apprese a scuola.

È invece necessario che si doti di un background di tipo manageriale e che conosca tutte le variabili critiche che possono condizionare una performance fino a sancirne il successo o lo scacco. Essere organizzati, sistematici e abili controllori delle proprie performance porta a una garanzia di continuità nella professione altrimenti affidata all'alea del momento e l'obiettivo che questo libro si pone è proprio quello di sostenere la crescita del personal trainer, sia per quanto riguarda le dimensioni del suo business, sia sul piano dell'arricchimento dei contenuti e del peso specifico che è possibile esprimere eseguendo il proprio lavoro.

Il primo capitolo, non senza una vena provocatoria, descrive lo stato dell'arte della professione e getta le premesse per l'approfondimento dei temi imprenditoriali.

Il secondo capitolo è una lunga cavalcata attraverso le praterie del marketing: presenta strumenti di analisi classici e funzionali sostenuti da numerosi esempi pratici nonché da case history tratti da vari settori del business e offre consigli su come personalizzare una strategia di conquista del mercato in seguito a un confronto serrato con il proprio ambiente di riferimento.

Il terzo capitolo affronta la croce e delizia del mondo del fitness, ovvero la soddisfazione del cliente. Il personal trainer viene intro-

dotto a una riflessione sui bisogni e sulle aspettative del consumatore contemporaneo e porta alla luce implicazioni psicologiche e contraddizioni che sottendono la vendita di un servizio legato al miglioramento dello stato psicofisico. Offre l'occasione per familiarizzare con alcune conclusioni fondamentali dell'etologia e suggerisce elementi per stimolare la percezione di naturalezza dell'esercizio fisico e per trasformare le sedute di allenamento in esperienze degne di essere vissute.

Il quarto capitolo, dedicato allo sviluppo personale, prende le distanze dalla volgarizzazioni spesso associate a questo concetto, come il pensiero positivo e la motivazione, e invita a guardarsi dentro in modo disincantato, alla ricerca delle ragioni profonde delle proprie scelte. Contiene anche una descrizione ragionata e adattata alla realtà del personal trainer delle competenze manageriali con cui è necessario misurarsi per maturare un'attitudine, una coscienza e un comportamento orientati all'imprenditorialità.

Concludono il libro due capitoli dedicati ad aspetti propriamente organizzativi e di supervisione della propria attività: la gestione del tempo e l'amministrazione. In entrambi i casi la teoria viene calata su situazioni specifiche del lavoro del personal trainer e offre un aiuto per evitare trappole cognitive ed essere sempre un passo avanti rispetto alle incombenze gestionali.

In coda al volume si trova un'appendice che segnala le principali scuole italiane in cui è possibile formarsi dal punto di vista tecnico e che riassume alcune informazioni generali sul funzionamento delle stesse.

Da una lettura attenta scaturirà una pratica più consapevole che permetterà al personal trainer di gestirsi nei contesti più diversi. Va sottolineato che si sta parlando di una professione dinamica e in costante evoluzione.

Se infatti è possibile immaginare un primo approccio standard, e cioè l'affitto di uno spazio o della semplice possibilità di agire all'interno di un centro fitness, è altrettanto vero che le strade da percorrere, una volta acquisita fiducia nei propri mezzi, possono essere tante. Ci si può fare il nome e lavorare a domicilio, nei villaggi vacanze e in strutture alberghiere d'eccezione oppure fondare un proprio centro con tanto di marchio e metodo di allenamento registrato.

Si possono approfondire gli studi legati al recupero motorio, alla riabilitazione, all'osteopatia e collocarsi in centri specializzati. Si possono integrare le proprie competenze e applicare le tecniche del coaching alla sfera sportiva e personale. Ma soprattutto si può diventare degli esperti nella prevenzione: un tema dalle potenzialità infinite e tuttora al vaglio degli operatori di settore. Al personal trainer, alla sua singolarità e alla sua capacità di creare un rapporto speciale con il cliente, spetta il compito di dare un contenuto all'espressione "*fitness is medicine*", ben aldilà degli allarmi giornalistici che puntualmente popolano i mezzi di comunicazione in vista della prova costume o a ridosso delle abbuffate natalizie.

Il personal trainer, come partner nella tutela della salute, offre sicuramente un servizio più accattivante di un check up medico, meno stressante e più sereno. La capacità di capire il cliente unitamente allo sviluppo delle qualità personali così come viene suggerito in questo libro porta a realizzazioni al passo coi tempi e all'acquisizione di qualifiche che innalzano gli standard professionali del personal trainer, proiettandolo gradualmente nella sfera dei servizi primari.

Per arrivare a questo sono però necessari tanta modestia, tanta attenzione e tanto sacrificio. Questo libro punta ad abbreviare il cammino, raccomandando un percorso appropriato.

Un augurio di buona lettura e un sincero invito a contattarmi per opinioni e suggerimenti a questo indirizzo:

pierochiappano@hotmail.com

Temi e metodi

Caro personal trainer, non vanto titoli tecnici che riguardano direttamente la tua professione, ma ne svolgo un'altra che mi ha permesso di osservarti da vicino per molti anni, precisamente dal 2002, lavorare alacremente in quel bellissimo settore che è il fitness, il wellness, l'healthcare, in senso più ampio il benessere.

Sono un professionista delle risorse umane e come tale mi occupo di valutare le soluzioni organizzative più adatte per gli obiettivi che un'azienda si propone e di fornire gli strumenti operativi più consoni in termini di condotta e sviluppo personale, dalle competenze manageriali alle qualità umane necessarie per affrontare ogni situazione lavorativa.

Esattamente come un medico non intimamente coinvolto, ti ho guardato e riguardato affrontare i passi salienti del tuo lavoro – l'approccio al cliente, la trattativa di vendita, l'erogazione del servizio – congetturando sull'organizzazione della tua agenda settimanale, sulla pianificazione dei tuoi obiettivi professionali, sulla realizzazione delle tue aspettative di reddito.

E devo dirti che troppo spesso ti ho visto, platealmente insoddisfatto, arrancare tra montagne di libri sul pensiero positivo e aggior-

namenti dietologici fantascientifici, dissimulando autocelebrazioni poco convinte, fino ad accontentarti di una modestia di risultati vissuta come una punizione o, peggio, fino a mollare il colpo e ripartire da capo in un'altra direzione. In altri casi invece ti ho visto riuscire nelle imprese più disperate e allora ti ho osservato con maggiore cura per apprezzare le virtù dell'esperienza, della costanza, della credibilità.

Ti scrivo perché credo che in entrambe le situazioni, benché diametralmente opposte, un'iniezione di consapevolezza possa solo far bene: per aiutare chi è in difficoltà a liberarsi dei propri limiti e dei propri errori procedurali, per aiutare chi se la cava egregiamente a essere ancora più bravo. Procedo con ordine.

1.1. Il personal trainer

La professione del personal trainer intesa come unica fonte di reddito per chi vuole fregiarsi di questo titolo è una professione relativamente recente. Innanzitutto è figlia dell'era dei servizi, successiva a quella della produzione, e come tale vive di elementi immateriali, non tutti misurabili sul breve periodo dalla specola dell'uomo d'affari, e poi impatta su quanto di più privato e sacro la natura ci ha consegnato: la salute psicofisica dell'individuo. La tua professione ha insomma un'evidenza diretta sul piano del rapporto personale – di autentica fiducia tra cliente e operatore – e comporta conseguenze che incidono sulla percezione di sé e sull'immagine esterna che si decide di consegnare al mondo. Responsabilità tutt'altro che superficiale, soprattutto se si considera che abitiamo un'epoca in cui i vettori transnazionali dell'economia sono anonimi fondi di capitali che controllano anonime società di capitali che utilizzano l'appeal di marchi artefatti per vendere qualsiasi cosa a consumatori a cui si fa credere di non essere anonimi.

Il personal trainer allora, pur essendo un operatore della conoscenza, rappresenta una risposta moderna dell'uomo artigiano nei confronti della spersonalizzazione del business. Un mestiere difficile che agisce in un contesto delicato, ma carico di intrinseca dignità a patto che lo si interpreti in completa e duplice onestà: verso il cliente e verso se stessi.

Perché, caro personal trainer, non è che tu non abbia nulla da farti perdonare. Sulla tua professione, anche all'interno del tuo settore, si è ricamato uno stereotipo che è veramente duro a morire. Penso per esempio a quanta superficialità a volte ci metti nell'intraprendere una carriera con poca cultura professionale, mettendo i muscoli molto davanti al cervello e al cuore. Penso alla tua collezione di certificazioni conquistate in dispendiosi quanto effimeri week-end. Penso a quando fingi di ascoltare i consigli di chi non la pensa esattamente come te. Penso alla tua abilità nel dare la colpa agli altri o alla crisi di mercato se le cose non vanno per il verso giusto. Penso alla tua riverenza per i miti erculei e atletici del cinema o per le nuove icone metrosexual. Penso al fatto che in certe palestre non ci sono abbastanza specchi per riflettere la tua luce. Insomma penso che, se il tuo lavoro fosse stato creato qualche secolo prima, Ovidio nelle sue *Metamorfosi* avrebbe volentieri raccontato una storia su di te, anziché sull'equivoco Narciso.

Può darsi che con questo profilo tu non c'entri niente. È però un fatto che questo stereotipo esiste e che, quando cominci questa "vita", ti trovi già in partenza a remare controcorrente per sfatare luoghi comuni e dimostrare che sei animato dalle migliori intenzioni.

Un altro elemento negativo dello stereotipo è che nella percezione comune la tua è una professione eminentemente maschile. E questo non è un bene, perché tende a rendere difficile l'ingresso delle donne in un sistema di business che invece avrebbe molto bisogno di qualità tradizionalmente femminili: la capacità di ascolto, la pazienza, l'accoglienza, l'introspezione, la riservatezza sono alcune delle prerogative che ho osservato nello stile di lavoro delle donne che stanno approcciando questa professione e che mi auguro aumentino. Ciò anche per via di alcune caratteristiche indubbiamente vincenti, quali la possibilità di gestirsi la giornata, contemperando esigenze private e pubbliche. C'è molto più spirito di coaching in una donna che ti supporta e capisce i tuoi tempi che in un uomo che ti sfida a essere più bravo di lui. **Cooperazione, non competizione.**

Fatto il punto sullo stereotipo del personal trainer, argomento scomodo quanto necessario, vengo agli obiettivi di questo libro.

Voglio attribuire pieno valore commerciale al mestiere di perso-