

# Margrit Frei

hat die Ausbildung Kundenberater absolviert und die Prüfung mit Erfolg bestanden.

## Kundenberater

Der Kundenberater kann alle Fragen zum Fitnesscenter kompetent beantworten und auf verschiedene Kunden individuell eingehen. Mit Interessenten vereinbart er am Telefon leicht Termine, präsentiert ihnen gekonnt das Fitnesscenter und schliesst erfolgreich Mitgliedschaften ab. Er versteht es, bestehende Mitglieder durch optimalen Service langfristig zu binden und sie für Zusatzangebote zu begeistern. Auch bei "Notfällen" wie Reklamationen oder Unfällen reagiert er souverän und überlegt. Er ist im wahrsten Sinne des Wortes der Motor des Unternehmens.

### Ausbildungsinhalte

#### Theorie

Dienstleistungsgrundlagen,  
Kommunikationsgrundlagen, Verkaufsgrundlagen,  
Fitness & Group Fitness - die Kernbereiche im  
Fitnesscenter

#### Zusätzliche Profitcenter

Solarium, Theke und Shop, Servicecenter: Sauna  
und Kinderparadies, Grundbegriffe in  
Betriebswirtschaft und Marketing, Vorgehen bei  
Notfällen im Fitnesscenter

#### Betreuungspraxis

Erfolgreiches Telefonieren, wirkungsvolle  
Präsentation des Fitnesscenters, Elegantes  
Verkaufen von Mitgliedschaften, die Theke als  
Kommunikationszentrum im Fitnesscenter, CPR-  
Ausbildung

Abschlussdatum: Juni 2016

Ort: Zürich

S.A.F.S. Schulsekretariat



S.A.F.S. Geschäftsführer



swiss academy of fitness & sports

# diplom