Coronavirus frygt afholder danskerne fra fitness

Lille organisme, store konsekvenser

Alle danskere er i større eller mindre grad direkte eller indirekte blevet berørt coronavirus pandemien. Enten af selve virussen eller konsekvenserne af nedlukningen. Viden om coronavirus, er derfor ikke *nice-to-know,* men *need-to-know*, obligatorisk viden, når man arbejder med mennesker, kerneydelsen i fitnesscentre og træningsfaciliteter.

Fitnesskunderne vil vide besked. En del er bekymrede og har behov for at føle sig i trygge hænder. Viden om coronavirus og retningslinjer kan danne baggrund for nye strategier til gavn for fitnesscentre såvel som fitnesskunder. Det handler også om fremtidssikring, da virusforskere peger på, at der vil komme flere af den slags udbrud i fremtiden.

Coronavirus og COVID-19

Ny coronavirus er en familie af virus, der kan være årsag til milde forkølelser, men også alvorlige infektioner i luftvejene. Virussens navn kommer af, at den minder om en krone (corona). Ny coronavirus har det officielle navn SARS-CoV-2 og den sygdom, man får af ny coronavirus, kaldes COVID-19, af *Corona Virus Disease 2019*. Lignende tilfælde med alvorlige infektioner i luftvejene så man ved SARS-CoV, *Severe Acute Respiratory Syndrome*, der gav anledning til et stort udbrud af sygdom i 2003.

Sygdomsudbruddet med ny coronavirus startede i Wuhan-provinsen i Kina i december 2019, men bredte sig hurtigt til de omkringliggende lande og videre til resten af verden, herunder også Danmark. Flere danske skiturister bragte virussen med hjem fra Ischgl, Østrig, men senere undersøgelser har vist, at den også kom til danskerne fra bl.a. New York.

Fra at være en sygdom, der foregik langt væk, udviklede udbruddet sig til en epidemi, der berører et stort antal mennesker inden for et område og en forholdsvis kort periode, og dernæst til en pandemi; når epidemi har spredt sig til en hel eller flere verdensdele.

Den 11. marts 2020 erklærede Verdenssundhedsorganisationen (WHO) pandemi.

Juli 2020 er coronavirus udbredt til næsten hele verden, 188 lande (ud af 193 anerkendte) er ramt. De få lande, der er gået fri, er primært stillehavsøer som Samoa, Vanuatu og Solomon Øerne.
Indtil juli (09.07.) har der på verdensplan været 12.180.154 smittede, heraf 7.080.746 der er blevet raske igen og 552.380 døde. I Danmark: 12.900 smittede, heraf 12.001, der er blevet raske igen og 609 døde.

Forskerhold verden over arbejder på højtryk på at fremstille en vaccine imod ny coronavirus. Typisk tager det adskillige år at udvikle en vaccine, men WHO meddelte allerede i februar, at der kunne være en vaccine klar i løbet af 18 måneder, måske før. Indtil en sådan eksisterer, er der grund til at fastholde skærpede forholdsregler.

COVID-19 (SSI)

Inkubationstiden (tiden fra man bliver smittet, til man får symptomer) er 2-12 dage, i gennemsnit 5-7 dage.

COVID-19 kan give et varieret sygdomsbillede fra mild øvre luftvejsinfektion til alvorlig nedre luftvejsinfektion. Typiske symptomer er feber, hoste, ondt i halsen, hovedpine, muskelømhed og åndenød. Derudover oplever mange også et pludseligt tab af lugt- og smagssans.

COVID-19 kan give lungebetændelse og udvikle sig til Acute Respiratory Distress Syndrome (ARDS), blodforgiftning (sepsis) og multiorgansvigt med dødelig udgang. Ældre mennesker og personer, der i forvejen er syge og svækkede af kronisk sygdom såsom kræft, hjerte-kar-sygdom, lungesygdomme og dårlig behandlet sukkersyge, er i øget risiko for at få et alvorligt forløb. Det har desuden vist sig, at overvægt er en risikofaktor ved COVID-19. Ud fra et hensyn til det ufødte barn, men også til den gravide, betragter Sundhedsstyrelsen desuden gravide som en risikogruppe i forhold til COVID-19.

Andelen af børn blandt de registrerede tilfælde er meget lille, og de har meget lav risiko for en alvorlig infektion. Risikoen for alvorlig infektion stiger med alderen, især efter 65 -70 år, og især ved samtidig forekomst af en eller flere kroniske sygdomme.

Corona-hysteri eller ej?

I starten blev virussen af mange anset for en nærmest harmløs influenza, der 'kun' udgjorde en risiko for ældre og syge. Senest har medierne dog afdækket, at også yngre raske voksne er blevet hårdt ramt. Desuden ses alvorlige følgevirkninger som beskadiget lungevæv, nedsat lungekapacitet og pludselig mistet lugte- og smagssans. Sundhedsstyrelsen beroliger imidlertid på deres hjemmeside:

For langt de fleste er der kun en lille risiko for alvorlig sygdom ved COVID-19, og især børn og unge påvirkes oftest mindre og har et mildt sygdomsforløb.

Omkring 80 % får milde symptomer, ca. 15 % bliver alvorligt syge og må indlægges, mens ca. 5 % får behov for indlæggelse på intensivafdeling. Dødeligheden blandt påviste tilfælde er i Danmark ca. 5 %.

Langt hovedparten af de alvorlige tilfælde er set hos ældre, især ældre over 80 år, og personer med kronisk sygdom og svækkelse. Det er dog vigtigt at huske på, at langt de fleste bliver raske igen, også personer med sygdomme eller tilstande, der menes at medføre en øget risiko for et alvorligt forløb.

Der er altså - som TV-lægen Peter Qvortrup Geisling på et tidligt tidspunkt sagde - ”ingen grund til panik”. Til gengæld er forskerne enige om, at rettidig omhu i form af mindre tæt kontakt og mere håndvask er på sin plads, hvis smitten skal begrænses og holdes nede fremadrettet.

De mange restriktioner under coronakrisen er blevet diskuteret og her er forskerne ikke helt enige. Myndighedernes anbefalinger har dog været i tråd med den generelle forskning i epidemier.

Lukket land

For at begrænse smittespredning blev Danmark lukket ned den 11. marts 2020 og den 14. marts blev grænserne lukket. ”De mest vidtgående indgreb siden Anden Verdenskrig” (JP), ”Danmark er Europas mest lukkede land” (DR).

27.02. TV2 redaktør Jakob Tage Ramlyng, der havde været i Milano, er ”patient 0”, den første der blev erklæret smittet i Danmark.
11.03. Nedlukningen annonceres, elever og studerende på videregående uddannelser og ungdomsuddannelser sendes hjem.
13.03. Uddannelsesinstitutioner lukker.
14.3. Danmark lukker grænserne lørdag den 14. marts. Ingen må komme ind i Danmark uden en god grund ligesom danskerne frarådes udrejse.
16.03. De sidste uddannelsesinstitutioner lukker. Alle indendørs kulturinstitutioner, biblioteker, fritidstilbud o.l. lukker. Regeringen opfordrer til at arrangementer med over 100 deltagere bliver aflyst og at diskoteker, natklubber, værtshuse o.l. lukker ned. Fitness World og SATS lukker ned, andre fitnesscentre følger trop.
18.3. Der indføres et midlertidigt forbud mod restauranter, barer, diskoteker mv.
15.4. Genåbning Fase 1. Daginstitutioner kan åbne, 0.-5. kan vende tilbage – under særlige forholdsregler.
20.4. Genåbning Fase 1. Flere liberale erhverv må åbne, bl.a. frisører, tatovører og massører.
11.5. Genåbning Fase 2. Hele detailhandlen åbner.
18.5. Genåbning Fase 2. Kulturinstitutioner åbner. 6.-10. starter. Udendørs idræt starter. Professionel idræt uden tilskuere starter.

08.6. Genåbning Fase 3 og 4. Forsamlingsforbuddet hæves fra 10 til 30-50. Højskoler og efterskoler åbner. Indendørs idræt åbner. Det samme gør fitnesscentre, badelande, legelande, svømmehaller. Forbuddet mod arrangementer o.l. mere end 500 personer til stede, fastholdes til minimum 31. august.
15.6. Danmark åbner grænsen for norske, islandske og tyske turister, men fastholder grænselukning mod Sverige.
27.6. Regeringen ændrer rejsevejledningerne for lande i EU- og Schengenområdet samt UK. De er nu åbne, forudsat under 20 smittede pr. 100.000 indbyggere pr. uge. Det kan ændre sig.
Detaljerne kan ses på politi.dk og um.dk.

Coronakrisen kradser

Coronakrise nedlukningen har ramt hårdt, også i idræts- og motionssektoren. Mange arrangementer er blevet aflyst, forretninger er gået konkurs og tusinde har mistet deres job.
I fitnessregi tegnede det ellers lyst i januar og februar 2020: Masser af nye medlemmer og antallet af fitnesscentre var oppe på 1.486 - heraf 938 kommercielle centre - mod 1.420 registrerede centre i samme måned 2019. Men så blev fitness-sektoren lukket ned fra den 13. marts til den 8. juni. Fitness World, der driver 170 centre, mistede mere end 1 mio. kr. om dagen – og har efterfølgende søgt om 82,5 mio. kroner i kompensation for de tre måneders tvangslukning

De nationale hjælpepakker hjælper, men for lidt i forhold til det tabte. Eksperter vurderer, at mange virksomheder først i 2021, måske 2022, er tilbage til nogenlunde normale tilstande.
Men hvor mange overlever?

15. maj bragte DR historien om Caroline Vistrup, Aalborg, der indrettede sit eget træningsrum i en garage, da fitnesscenteret, hun normal løfter vægte i, lukkede på grund af coronakrisen. På nettet købte hun, ligesom mange andre, vægtstang, skiver og udstyr for 20.000 kroner for at kunne opretholde sin styrketræning, der i dag foregår i garagen:
”Det kommer træningen til at blive ved med, fordi jeg har ikke brug for fitnesscenteret, for nu har jeg det her. Jeg har, hvad jeg skal bruge. På nogle punkter fungerer det bedre, for her er der ingen, der bruger det, jeg skal til at bruge.”

Nedlukningen ændrede danskernes idrætsvaner

DFHO, Dansk Fitness og Helseorganisation, brancheorganisationen, og direktør Morten Brustad, var under nedlukningen på banen for at råbe politikerne op:
”Fitness er en væsentlig del af mange danskeres hverdag, som de lige nu er afskåret fra. Det kan føre til alvorlige konsekvenser for fitnessbranchen og idrætsdeltagelsen. Mange fitnesscentre forsøger under

Corona-krisen at hjælpe brugerne med at fastholde deres motionsvaner gennem digitale løsninger og træningsprogrammer. Men det kan aldrig erstatte brugeres almindelige træning."

Alvoren blev understøttet af tal fra Idrættens Analyseinstitut og Epinion:

Andelen af danskere, der normalt dyrker sport og motion, faldt fra 55 pct. før nedlukningen til 39 pct. under nedlukningen.

Blandt normalt idrætsaktive voksne danskere:

- 38 pct. stoppede med at dyrke sport og motion.
- 62 pct. fortsatte med at være aktive – dog ikke på samme niveau som før.
- Tidsforbruget i gennemsnit faldt; fra 5 timer og 21 minutter til 4 timer og 47 minutter om ugen.
- Træning i fitness faciliteter og haller, styrketræning, holdtræning og svømning, oplevede tilbagegang – faciliteter var lukket.

En positiv nyhed er dog, at blandt voksne danskere, der *ikke* var idrætsaktive før coronanedlukningen, startede 10 procent med at dyrke sport og motion. Og langt flere danskere begyndte at gå ture, mens andelen af de, der løb og cyklede var den samme som før.

Trods sociale restriktioner fortsatte hver femte aktive dansker under nedlukningen med at være aktive sammen med andre: Især på gåture, men også ved at løbe eller cykle sammen, dyrke individuelle boldspil - f.eks. badminton, tennis, golf - og dyrke yoga eller pilates.

Senioranalytiker Helene Kirkegaard, projektleder på Idan undersøgelsen, er overbevist om, at coronanedlukningen får betydning for den fremtidige idrætsdeltagelse, men det er endnu meget usikkert, hvad de blivende effekter er, og om de er negative eller positive.

Barrierer for opstart

Den nyeste undersøgelse fra Idrættens Analyseinstitut viser at næsten en fjerdedel, 23 procent, af dem, der dyrkede sport og motion før corona nedlukningen, ikke er kommet i gang igen, og derudover dyrker hver fjerde af de stadigt aktive mindre sport og motion nu end før nedlukningen.

Andelen af danskere, der er aktive i foreninger eller kommercielle fitnesscentre, er næsten 40 pct. lavere nu end før. I stedet dyrker 58 pct. i øjeblikket deres sports- og motionsaktiviteter på egen hånd. Årsager:

- Den foretrukne motions- eller sportsaktivitet er stadig lukket ned (32 %)
- Den foretrukne motions- eller sportsaktivitet holder ferielukket (24 %)
- Frygt for at blive smittet eller smitte andre med coronavirus (24 %)
- Manglende overskud (22 %)
- Tiltagene for at nedbringe smitterisiko er for besværlige (12 %)

Sommeren er traditionelt lav-sæson og Idan undersøgelsens deltagere forventer da også, at "der skal ske noget mere efter sommerferien": 35 pct. angiver, at de forventer at dyrke mere motion efter ferien, end de gør lige nu.
Blandt dem, der helt er stoppet med at dyrke sport og motion, forventer 69 pct. at skulle i gang igen, når sommeren er forbi … men hver femte dansker forventer at dyrke andre idrætsaktiviteter efter nedlukningen end før. Det gælder særligt de, der i højere grad benyttede sig af digitale træningsmuligheder under nedlukningen.

Vil fitnessudbydere derfor have kunderne tilbage, skal der produktudvikles:

- Attraktive aktiviteter, hvor live instruktion og gruppedynamik gør en mærkbar forskel
- Sikker træning og service
- Grundlæggende, "soft", træning, der (gen)opbygger og giver energi
- Centerspecifikke online programmer og virtuelle klasser
- Øget brug af digitale muligheder inklusive guidet selvmåling via fx apps og (cardio) maskiner.

Nye tider

Genåbningen er ikke en tilbagevenden til 'business as usual', snarere er der en ny virkelighed: Forudsætningen for genåbningen og fortsat åbning er, at en række forholdsregler overholdes.

Brancheforeningen DFHO anerkender at den tidlige genåbning i juni, i stedet for august, var en tillidserklæring fra Folketinget og opfordrer til at man i branchen "holder fast"; fortsat udviser ansvarlighed og tager alle nødvendige skridt for at undgå smittespredning jævnfør Erhvervsministeriets retningslinjer:

Fitnesscentre:

- Ekstra rengøring.
- Svedabsorberende udstyr som yoga- og træningsmåtter, sandsække og boksehandsker mv. bør ikke være tilgængeligt. Brugerne opfordres til at medbringe eget udstyr, hvis det kræves til træning.

- Flere faciliteter lukkes fx badefaciliteter, saunaer, café mv. Eventuelle vandposter lukkes og brugerne opfordres til at medbringe fyldte drikkedunke.
- Hygiejnestationer: Der skal være mulighed for håndvask eller anden form for desinficering ved ind- og udgange, i reception, på toiletter og i alle øvrige lokaler.
- Sikkerhedsværn: I situationer fx i en reception, hvor der undtagelsesvis ikke kan sikres mindst 2 meters afstand, kan der opsættes en fysisk barriere mellem personale og kunde fx en skærm af plastic eller glas. Der kan desuden stilles masker og gummihandsker til rådighed for de ansatte.

Hygiejne under drift:

- Ekstra rengøring: Der skal sørges for ekstra udluftning og rengøring som del af den daglige drift med hyppig desinficering af berøringsflader som dørhåndtag, kortlæsere, vandhaner og træningsudstyr og -maskiner.
- Desinfektion mellem aktiviteter: Redskaber og maskiner skal desinficeres mellem hver benyttelse. [Gør det nemt, så afspritning ikke bliver et irritationsmoment. Hvis muligt desinfektionsmiddel og papir nær alle maskiner og stationer].
- Hygiejnestationer: Sørg for løbende opfyldning af håndsprit [70-85% alkohol] mv. ved synlige og tilgængelige hygiejnestationer.

Afstand:

- 4 kvadratmeter pr. bruger: Kapaciteten styres gennem digitale eller personlige registreringer.
- 2 meters afstand: Afstanden imellem brugerne skal være mindst 2 meter – den afstand skal også opretholdes ved brug af maskiner og redskaber. Eksempelvis kan hvert andet løbebånd lukkes. Desuden skal der afstandsmarkeres på gulve ved ind- og udgange og ved hygiejnestationer.
- Adgangsforhold: Hvis det er muligt, anvendes én dør som indgang og en anden dør til udgang.
- Holdtræning: Hvis holdtræning opretholdes, skal der sikres mindst 2 meters afstand mellem deltagerne i lokaler med minimum 4 kvadratmeter pr. deltager – eventuelt med afstandsmarkering. Det kan overvejes at afvikle holdtræning udendørs, hvis det er muligt.

Budskaber til personalet:

- Alle ansatte skal oplyses om og overholde Sundhedsstyrelsens anbefalinger om god hygiejne og hensigtsmæssig adfærd.
- Ansatte skal vaske hænder eller spritte af, når de kommer, skifter aktivitet og forlader centeret.
- Ansatte skal holde mindst 2 meters afstand til kollegaer og til brugere – også i selvtræning.

- Ansatte skal kun møde på arbejde, hvis de er helt symptomfri.

Budskaber til brugerne:

- Bliv hjemme, hvis du har symptomer, eller hvis du er sårbar eller på anden vis i risikogruppen.
- Vask hænder eller sprit af, når du kommer, skifter aktivitet og forlader centeret.
- Hold afstand – mindst 2 meter.
- Host og nys i albuen.
- Desinficer maskiner og redskaber før og efter brug, og brug eventuelt handsker.
- Mød op til træning iført rent træningstøj og tag bad derhjemme bagefter.
  [skift sko og bær indendørs træningssko].
- Medbring fyldt drikkedunk og håndklæde til at tørre dig af med under træning.

Anbefalingerne og aktiviteterne skal tilpasses myndighedernes gældende retningslinjer.

Den spansk-portugisiske kæde GO fit er gået et skridt videre og arbejder sammen med epidemiologer og andre eksperter. Kæden har taget alle tænkelige skridt for at mindske smitterisikoen; blandt andet installeret automatisk temperaturscanning og desinfektionspuder til sko i indgangen og luftfiltreringsanlæg af samme klasse som anvendes på hospitalers intensivafdelinger!
GO fit har ligeledes forsøgt at forbedre hele kundeoplevelsen: Holdplanerne er blevet ændret for at fokusere på aktiviteter, der styrker snarere end forringer immunsystemer og modstandskraft, bl.a. programmer målrettet mental sundhed og velvære, genopbygning af tabt muskelmasse og strategier til vægttab – for at hjælpe kunderne til at få det bedre efter en hård lockdown periode.

Er fitnesscentre sikre nok?

Ligesom i Danmark blev norske fitnesscentre lukket ned for at begrænse smittespredning. For at fastslå om det var den rette strategi, undersøgte et Oslo forskerteam ledet af professor Michael Bretthauer coronavirus smitterisikoen i fitnesscentre.

"Grundlæggende håndhygiejne og sociale distancetiltag - 1 til 2 meters afstand mellem individer - er velafprøvede og vigtige beskyttelsesforanstaltninger mod virusoverførsel. De er billige, lette at anvende og kræver ikke store ressourcer.
Under COVID-19-pandemien lukkede mange lande samfundsmæssigt vigtige aktiviteter, fordi det blev antaget, at simple foranstaltninger ikke ville være nok til at forhindre virusoverførsel.

Hvis virusinddæmning, herunder sporing af kontakter og karantæne, forbedret håndhygiejne og afstandsforanstaltninger er tilstrækkelige til at forhindre spredning af virus, kunne lukninger undgås og skadevirkningerne minimeres."

Undersøgelsen – den første af sin art i Europa – omfattede 3.764 personer i alderen 18 til 64 år, som ikke led af COVID-19 relevante sygdomme. Cirka halvdelen (1.896) af deltagerne fik adgang til fem fitnesscentre, mens den anden halvdel (1.868), kontrolgruppen, ikke fik det. Træningen bestod af vanlig styrketræning og holdtræning inklusive spinning og yoga.

I løbet af de tre ugers undersøgelse var der ingen klinikbesøg eller hospitalsindlæggelser på grund af COVID-19 i nogen gruppe. Kun 1, blandt de 1.896 i fitnessgruppen, blev testet positiv for COVID-19, men han var blevet smittet på sit arbejde og ikke i fitnesscenteret.

I tråd med retningslinjerne for virusforebyggelse lavede fitnesscenterpersonalet adgangskontrol for at sikre afstand og undgå overfyldning. Skabene var åbne, men brusere og saunaer var lukkede. Der var skærpet hånd- og overfladehygiejne og alle træningsstationer blev forsynet med desinfektionsmidler, så de kunne rengøres efter hver eneste brug.

Forskerne konkluderede: "Forsøget viste ingen stigning i COVID-relateret sygdom på grund af åbningen af fitnesscentre og træningsfaciliteter og hvis der iværksættes hygiejne- og afstandstiltag, antager vi, at det vil være sikkert at åbne fitnesscentre og træningsfaciliteter." (*Randomized Re-Opening of Training Facilities during the COVID-19 pandemic. Bretthauer M et al., 2020*).

Kritikere påpeger dog, at forsøget ikke tilstrækkeligt stærkt til at konkludere, at det er risikofrit at gå i fitnesscenter. Jon Zelner, epidemiolog ved University of Michigan, udtaler til New York Times: *"Forsøgets fund fortæller mig ikke, at det ikke er mere risikabelt at gå i fitness end ikke at gøre det, selv ikke i Oslo."* Også udgiveren af forsøget, MedRxiv anbefaler, at der ikke træffes endelige beslutninger, før forsøget er blevet gennemgået af uafhængige kilder.

Klar (krise) kommunikation

Den seneste undersøgelse fra Idrættens Analyseinstitut viser, at efter genåbning angiver næsten en fjerdedel, 24 procent, af de stadig ikke-idrætsaktive, at de ikke er vendt tilbage af frygt for at blive smittet eller at smitte andre. Det er en frygt, der er stort set ens hen over alle aldersgrupper.

Virus-frygt afholder altså lige mange fra at komme tilbage i motionsvanen. Den rette kommunikation, alt hvad man siger og gør, – kan bidrage til at fjerne eller reducere frygten. Væsentlige forudsætninger for trygge kunder er:
Transparens, ansvarlighed, ærlighed og pålidelighed.

Transparens

Et af fire nøgleområder i Den Danske Kvalitetsmodel for sundhedssektoren er ”gennemskuelighed og gennemsigtighed i forhold til ydelserne”. I daglig fitness praksis betyder det, at kunderne let skal kunne finde alle ønskede oplysninger og gennemskue hvad fx priser og produkter omfatter.

Ved coronakrisens start skulle landets fitnesscentre informere kunderne og det blev klart, at mange motionsudbydere var handlingslammede: Lidt for sen og utilstrækkelig information. Manglende viden giver årsag til spekulationer og bekymring.
Mange kunder savnede orientering (og løbende rapporter) om fitnesscenterets strategi ifm. nedlukning og forventninger til hvordan det ville påvirke centeret og kunderne; svar på hvorfor, hvornår, hvordan og hvor længe (sådan cirka) og detaljer omkring kontingenter og bero.

Evaluering af forløbet og kommunikationen kan hjælpe til at opgradere den aktuelle dialog med fitnesskunderne; det øger kundetilfredshed og fastholdelse, *retention.*

Ansvarlighed

I Danmark var fitnesskæder, uafhængige centre og foreningsfitnesscentre hurtige til at lukke ned, da det blev anbefalet. Det var ansvarligt. Her og der var der dog lidt slinger i kommunikationen, da budskabet om økonomi skulle ud og kunderne blev bedt om at vælge mellem forskellige muligheder; bl.a. at betale kontingent uden at have adgang til træning i en ubestemt tidsperiode ...

Nogen steder satte fitnessudbydere, som det mest ansvarlige overfor kunderne, alle betalinger på pause i perioden. Selvom det sidste kan være meget nærmest umuligt økonomisk set, kan det fremavle nye produkter og tilbud, hvor kontingenter – hvis kunden ønsker det – overføres til VIP-tilbud, familie- eller rabatkuponer, senere aktiviteter/specialhold/personlig træning eller online træning eller seminarer om kost, motion og motivation.

Ærlighed

Det kan diskuteres hvilke og hvor mange informationer, der skal meldes ud, men det skal være sandfærdige meddelelser uden underdrivelser eller overdrivelser, der bestemt ikke fremmer forståelsen. Ved den mindste snert af røverhistorier, bliver tilliden brudt.

Nedlukningen har skabt en lang række udfordringer, alligevel gælder det om at tage de positive briller på, så beskeder til kunderne formidler fakta i en opløftende tone og indgyder tillid. Drejer det sig om ubehagelige meddelelser fx om forringelser uanset art, er en forklaring (”fordi ….”) alfa og omega. Ansattes og kunders tålmodighed er forholdsvis stor, når de føler sig ærligt informerede, også om mindre tilfredsstillende forhold.

Pålidelighed

Kunderne skal kunne regne med at ydelser, hold, træning og services (stadigvæk) fungerer til tiden og at løfter, aftaler, holdes. Det er kvaliteter, der er essentielle for tryghed og tilfredshed, og som stort set ikke kræver investeringer, men blot planlægning, stabil udførelse og tidsstyring.

Følelsen af, at ”det kan man regne med” – via timing, orden og struktur – giver ro og reducerer stress og frygt, hvilket medvirker til at kunderne vender tilbage til træningen.