



L'ISTRUTTORE IDEALE

Attraverso le mie esperienze di istruttrice di nuoto e aquafitness ma anche di allieva mi sono spesso chiesta cosa significa essere un "istruttore ideale".

Secondo me un istruttore può essere considerato ideale se i requisiti che possiede risultano essere in linea con le politiche della palestra o della piscina con cui collabora. Ciò significa che può essere ideale per un centro ma potrebbe non esserlo per un altro.

Data questa premessa ho individuato alcune caratteristiche distintive che, secondo me, dovrebbero contraddistinguere un buon istruttore, indipendentemente dall'ambiente di lavoro.

Se volessimo stilare una classifica dei requisiti, al primo posto metterei sicuramente una solida e approfondita preparazione tecnica della disciplina di insegnamento e la conoscenza degli effetti (fisiologici e non solo) derivanti dall'allenamento proposto. Oggigiorno l'innovazione e la concorrenza impongono inoltre di aggiornare costantemente il profilo professionale e di ampliare le proprie competenze in relazione alle nuove tendenze del mercato.

Nonostante sia una sostenitrice del motto "*meglio essere che apparire*" devo ammettere che un istruttore non può prescindere dall'aspetto esteriore. L'istruttore rappresenta agli occhi del cliente un modello da seguire e ha il compito di promuovere l'immagine del centro, pertanto una buona forma fisica e un aspetto ordinato rappresentano sicuramente un buon "biglietto da visita".

Passione ed entusiasmo sono essenziali in qualsiasi lavoro a maggior ragione in quei ruoli che prevedono contatti con il pubblico come nel caso dell'istruttore; quest'ultimo è il collaboratore che, all'interno di un centro, gestisce più di tutti il rapporto con i clienti pertanto dovrà trasmettere la giusta motivazione proponendo attività semplici, di facile esecuzione e soprattutto divertenti. Lo scopo non è sottoporre la propria classe di utenza ad allenamenti stressanti e massacranti bensì indurre i partecipanti a proseguire l'esercizio fisico affinché diventi parte della vita quotidiana.

Mostrare un atteggiamento aperto e disponibile all'ascolto, rivolgersi al cliente chiamandolo per nome, correggerlo e dargli suggerimenti nell'esecuzione degli esercizi sono piccoli accorgimenti che contribuiscono a farlo sentire importante e appartenente al centro che frequenta. E ancora, chiedere opinioni, suggerimenti ai clienti sui corsi frequentati e sugli altri servizi offerti dal centro, raccogliere le lamentele dimostrandosi rassicuranti e pro-attivi nella ricerca di una soluzione, sono tutti comportamenti che favoriscono il processo di fidelizzazione al centro sportivo.

Ricordiamoci inoltre che uno dei motivi per cui una persona decide di iscriversi in piscina o in palestra è ampliare la cerchia delle proprie conoscenze per cui l'istruttore dovrebbe assumere il ruolo di "anello d'aggancio" per promuovere la socializzazione fra gli utenti.

Visto lo stretto legame che si instaura fra cliente e istruttore queste due categorie di persone dovrebbero rappresentare le risorse più preziose per il centro. In realtà l'istruttore è spesso considerato come un semplice esecutore, raramente viene interpellato in merito alle migliorie che si potrebbero apportare ai servizi erogati e tanto meno sostenuto nella sua formazione, ritenuta dai gestori dei centri sportivi, nella maggior parte dei casi, una perdita di tempo e di denaro anziché un aspetto fondamentale per motivare e migliorare la preparazione del proprio staff e di conseguenza anche il servizio offerto.

Infine, ritengo che anche i manager e i gestori sportivi possano contribuire nel percorso che porta un istruttore nella conquista dell'aggettivo "ideale". Come? Prima di tutto definendo un'organizzazione e illustrando a ciascun membro del team la propria mansione affinché ognuno possa lavorare in autonomia; organizzando momenti di confronto interni per approfondire tematiche relative a comunicazione, marketing, customer relationship management; effettuando verifiche periodiche delle performance dei collaboratori al fine di valutare il raggiungimento o meno degli obiettivi e apportare le misure correttive.

Per concludere, vorrei ribadire che quelli finora proposti sono solo alcuni spunti di riflessione e molto probabilmente, oltre a quelle che ho illustrato, si possono individuare altre caratteristiche. Un insegnamento però che dovrebbe rimanere ben presente nella mente di ciascun istruttore è che per diventare "ideale" occorre mettersi nell'ottica che non si finisce mai di imparare e migliorare.