LA FORZA DELLA PASSIONE E DEL LAVORO

A CURA DI DAVIDE VENTURI

Power Gym non è un fitness club come tanti altri. Inaugurato il 12 maggio 2012 a Castelfranco di Sotto – comune di 22.000 abitanti distante una trentina di chilometri da Pisa – su una superficie di 600 metri quadrati propone un servizio eccellente, costruito su misura per soddisfare pienamente le esigenze e le aspettative di ogni cliente. Un club che riflette il DNA del suo fondatore e proprietario: **Luca Fagiolini**

Incontriamo Luca Fagiolini, fondatore e proprietario di Power Gym, club di Castelfranco di Sotto, a una trentina di chilometri da Pisa, che punta tutto sulla qualità del servizio e sulla massima soddisfazione dei clienti. I risultati fino ad oggi conseguito dimostrano la validità di questo approccio

(nella foto in alto con un cliente), animato da una sconfinata passione per lo sport e per le sfide, coltivata sin dalla prima infanzia. Un fuoco che, coniugato al talento, gli consente di diventare calciatore professionista giocando in serie C fino all'età di 23 anni per poi decidere di appendere gli scarpini al chiodo e cimentarsi nel fitness, ambito nel quale si toglie soddisfazioni ancor più grandi: nel 2017 si classifica quinto ai Mondiali di body building WFF (*World Fitness Federation*), entrando nell'Olimpo degli atleti italiani più rappresentativi del panorama internazionale. Il grande impegno che lo sport svolto a questi livelli richiede non gli impedisce di affrontare con altrettanto profitto lo studio e la crescita professionale: consegue la laurea in Scienze Motorie, quindi la specializzazione in management dello sport e in nutrizione, acquisendo le competenze necessarie per eccellere anche come imprenditore.

Luca Fagiolini in reception

IL FORMAT POWER GYM

Chi decide di frequentare *Power Gym* può optare per tre livelli di servizio: quello base, che pur essendo l'*entry level* assicura un'assistenza di alto livello, il *Programma Gemma* e il *Metodo Perfetto*. «Con il livello base – esordisce **Luca Fagiolini** – l'iscritto ha comunque a disposizione tre professionisti, ovvero un trainer, un assistente del reparto *customer care* e una segretaria, mentre il *Metodo Perfetto* si basa su cinque pilastri fondamentali grazie ai quali è possibile smettere di commettere i soliti errori e raggiungere, in tempi più brevi, gli obiettivi desiderati. Questo approccio, rispetto a quello base, prevede un'approfondita anamnesi preliminare e costanti misurazioni e verifiche, tra le quali figurano plicometria, misurazioni corporee e BIA, effettuate per valutare, in modo scientifico e dunque tangibile, lo stato di salute e di forma di ogni cliente. Si tratta – prosegue Fagiolini – di un'anamnesi oggettiva tramite la quale rendiamo i nostri clienti consapevoli di che cosa succede se non fanno ciò che "devono" fare. In altre parole, facciamo capire loro che cosa serve per cambiare, che farlo è facile e che ciò che si ottiene migliora la vita da ogni

>

Power Gym presta la massima attenzione a ogni cliente

punto di vista. Il 99% della nostra clientela è composta da persone che desiderano migliorare la propria salute e superare i propri disagi ed è nostro compito fare in modo che il raggiungimento di questo duplice obiettivo sia il più semplice e il più piacevole possibile. Per soddisfare questa importante e diffusa esigenza – precisa l'imprenditore toscano –, dobbiamo necessariamente liberarci dell'immagine *hard* che il culturismo ha conferito al nostro settore, inducendo i più ad associarlo a grandi sacrifici, a qualcosa di estremo e alla portata di pochi». All'interno di *Power Gym* c'è comunque spazio per una nicchia composta da atleti di alto profilo, tra i quali, solo per fare un nome, Christian Romero, body builder medaglia d'oro *NABBA* ai campionati italiani.

PERSONALIZZAZIONE SARTORIALE

Fagiolini continua a raccontare il suo club illustrando quello che, insieme al suo staff, ha definito *Programma Gemma,* il percorso esclusivo basato sulla personalizzazione sartoriale di ogni seduta d'allenamento, svolta individualmente con lui che mette così a disposizione dei propri assistiti tutta la sua competenza e la sua esperienza, assicurando il raggiungimento degli obiettivi prefissati. «Si tratta di un servizio molto customizzato, finalizzato alla massima soddisfazione di chi lo fruisce. Poiché voglio clienti felici, il mio team ed io prestiamo la massima attenzione a ognuno di loro, lavorando con il massimo impegno e la massima serietà, proponendo percorsi studiati *ad hoc* e un'assistenza su misura».

Un approccio incentrato sulla qualità, non certo sulla quantità, al punto tale che non tutti possono diventare clienti di *Power Gym*: «Non accettiamo tutti, filtriamo le iscrizioni in base ad alcuni specifici criteri per rivolgere i nostri servizi solo a chi può realmente trarne benefici. Non siamo altezzosi, non ce la tiriamo, per dirla con un'espressione più immediata, siamo semplicemente molto seri e vogliamo che tutti i nostri clienti, nessuno escluso, siano pienamente soddisfatti di ciò che gli offriamo con il nostro lavoro di squadra». L'assistenza assicurata ai detentori della tessera *Power Gym* è frutto del lavoro sinergico svolto dai trainer – che si occupano anche della componente mentale e motivazionale –, dagli addetti al *custumer care,* che svolgono un ruolo altrettanto importante dal punto di vista della soddisfazione e della conseguente fidelizzazione, e dagli amministrativi la cui assistenza, seppur maggiormente legata ai pagamenti, costituisce un ulteriore valore aggiunto.

A OGNUNO LA SUA FORMULA

Esattamente come i servizi, che vengono disegnati intorno alle specifiche esigenze di ogni cliente, le formule di adesione, e conseguentemente il loro costo, vengono costruiti intorno alle esigenze soggettive: «Solo dopo aver analizzato in modo approfondito le condizioni e le aspettative della persona che ci troviamo di fronte, proponiamo la soluzione ideale. È difficile parlare di prezzi, pacchetti o durate degli abbonamenti in quanto le combinazioni possibili sono tantissime. Proponiamo formule studiate *ad hoc* e misuriamo costantemente i risultati via via conseguiti perché il nostro primo obiettivo è far sì che i nostri clienti superino i

disagi che li inducono a rivolgersi a noi. La leva per decidere di frequentare *Power Gym* non è certo il prezzo».
Per quanto concerne l'importante componente promozionale, il club toscano comunica soprattutto tramite i social – in special modo *Facebook* e *Instagram* –, facendo anche ricorso a numerose testimonianze degli iscritti, veri e propri casi di successo che ispirano altre persone in modo molto credibile. «Realizziamo sia video professionali, di alta qualità e di grande impatto, sia video "fatti in casa" che hanno la forza della spontaneità e della "verità". I nostri clienti raccontano con piacere la loro soddisfazione verso il nostro club e questo ha per noi un grande valore. Inoltre – aggiunge Fagiolini – diffondiamo la cultura dell'esercizio fisico e del corretto stile di vita tramite contenuti di qualità, diffondendo la consapevolezza circa l'importanza della salute, facendo capire che tutelarla è molto più facile di quanto molti credano».

OLTRE LA TEMPESTA... PIÙ FORTI DI PRIMA

Alla prevedibile domanda su come *Power Gym* abbia affrontato i momenti più duri dell'emergenza sanitaria, Fagiolini risponde mostrando tutta la sua fiducia nel proprio team e nelle proprie convinzioni: «Abbiamo superato la fase più difficile della pandemia facendo una cosa semplice, ma per nulla scontata: ci siamo impegnati più di prima, partendo dal presupposto che è nostro dovere lavorare con la massima dedizione e la massima serietà per migliorare la vita delle persone, innanzitutto eliminando i loro disagi, di qualsiasi tipo. Questo approccio ha dato ottimi frutti: il fatturato di oggi è superiore a quello dello stesso periodo del 2019 e non abbiamo perso nemmeno un membro dello staff, addirittura ne abbiamo inseriti altri due, raggiungendo quota 15. Nonostante le grandi difficoltà, e la comprensibile preoccupazione generata dall'incertezza che ha caratterizzato la fase più acuta dell'emergenza, nessun mio collaboratore ha deciso di cambiare lavoro. Non abbiamo mai smesso di lavorare, facendo prima ricorso al digitale, quindi allestendo un tendone esterno e proponendo solo sedute *one to one*. Superata la tempesta – conclude Fagiolini –, abbiamo ripreso a navigare a gonfie vele».
Ovviamente un club del genere presta la massima attenzione alla selezione del personale. Il 2 luglio scorso – il giorno dopo la realizzazione di questa intervista – si è tenuta una giornata *Recruitment Power Gym*, nel corso della quale sono sati selezionati "nuovi talenti" – come li definisce Fagiolini – valutando 20 candidati, frutto di una precedente scrupolosa scrematura effettuata analizzando i numerosi curriculum ricevuti. Un bel segnale per l'intero settore in quanto dimostra che lavorando con serietà e competenza, e applicando un chiaro modello di business, si può guardare al futuro con grande fiducia. ///

www.powergymfitness.it

Guarda il video di Luca Fagiolini

Una sessione di team building tenuta da Luca Fagiolini