

重销售轻运营,产业不断发展壮大的同时,经营个体却问题不断

健身房倒闭频现 经营模式亟须改变

近期,有关健身房倒闭、老板“跑路”的消息频见。中国消费者协会公布的《2019年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,健身服务已成为2019年上半年消费投诉重灾区。健身服务投诉7738件,投诉量同比上涨72.6%。

在社会生活节奏越来越快的当下,健身已经成为时尚,成为热门需求,甚至是一种社会标签。然而,一边是需求的增加,另一边却是健身房不断“倒下”。业内人士指出,由于传统健身房在内容、服务、资源整合等层面存在缺陷,导致问题层出不穷。



“跑路”事件频发

“花了几千元,买了一张健身卡,前后才去两次,却关门停业了。老板跑路,工作人员也联系不上,钱是拿不回来了!”说起健身房的事,张志波一肚子的火。在写字楼上班的他,平时锻炼时间比较少,可没想到刚进入健身房没多久,就遇到这样的事。

其实,张志波的遭遇只是健身房问题的冰山一角。记者了解到,一度红火的健身机构,最近两三年间却频频出现倒闭潮。2017年,上海“奥森健身”40家门店接连关闭,负责人失联,涉及几十万会员的几千万元会员费;2018年,北京20家健身房在3个月之内歇业。2018年6月,知名健身连锁品牌“浩沙健身”崩盘,浩沙规模巨大会员众多,遍布全国多个省市。

倒闭潮一直在延续。2019年3月,泉州洛江区安吉路一家健身房正式开业没多久,就突然处于停业状态。8月以来,福州连续发生两起尚未开业的健身馆半途跑路的事件。

福州市消委会的数据显示,目前,健身服务成为投诉重灾区,健身服务投诉量同比增长较大,主要原因是消费者办理完预付费卡后商家跑路,引发群体性投诉。

前瞻研究院报告也称,目前健身行业正遭遇“中年危机”,60%以上传统健身房经营困难,面临亏损甚至倒闭。《2018-2019健身行业白皮书》也显示,2018年共有3099家健身房关闭,关闭率为4.36%,成立一年内关闭的健身房为528家。

重销售轻运营

“办卡太容易了,当时就没想那么多,也没有签订合同,因为优惠幅度比较大,所以一次性交了年费。总以为场馆在,又是这么高端的场所,应该不会有啥问题的。”张志波说。

福州市消委会指出,办卡容易退卡难就是引发健身消费纠纷的原因之一。预付费卡累计金额庞大,资金监管措施不力,经营场所突然关闭或经营主体变更时,对消费者的合理诉求置之不理。

“看似红火,然则在经营上难以

为继,否则也不会跑路。”乌鲁木齐市一家健身场馆的负责人告诉记者,由于健身房主要开在繁华地段,租金较高,装修、器械都是一笔不小的开支。为了尽快回本,就必须让更多的人办卡,以预付费的方式收费,“运营中还有请教练,这占了很大的人力成本。健身房一次容纳的人数有限,很容易造成重销售、轻运营的现象。”

业内人士指出,越来越多的健身房在装修之初就跑路,其主要原因是前期吸纳会员数量不足,再算

了账,与其慢慢等关闭,不如直接卷钱跑路。

预付费消费纠纷主要集中在服务业,特别是在美容美发、健身等领域。乌鲁木齐市消费者委员会相关人士也表示,“预付费”是常见的一种商业模式,通过“会员制”的形式让商家短期内迅速积累大笔资金。但如果监管上有漏洞,很容易造成经营者捞一笔就撤的跑路现象出现。

正是这种预售卡模式下,健身房坚持2年~3年是普遍现象,一旦初始会员到期,后续填补的会员数量填补不足,倒闭也就不可避免。

服务需要提升

据了解,在城市中,近年来传统健身房的渗透率越来越高。中国产业信息网的数据显示,2017年中国健身人口达到5.5亿人,占全国人口的41.3%,全国健身产业总产值约为1500亿元,近6年年均复合增长率为7.7%。预计到2020年,中国人在健身方面消费的总规模将达到15万亿元。

然而,在这个庞大的消费群体面前,健身房却频频出现倒闭潮。

这让人产生了健身房还能不能再开下去的疑问。

对此,乌鲁木齐市消委会相关人士指出,监管部门要加强监管力度,对预付费的资金要进行相应监管,消除监管的漏洞、盲区和监管的真空地带。

业内人士指出,我国健身市场还远未成熟,其中仍有巨大的利润空间,一味地追求销售,而不注重服务,不

个性化入手,终归会被淘汰。从目前来看,提升健身房的管理和运营,提升用户体验,才能提高用户留存率。

当前,一些健身场馆开始实行“互联网+健身”模式,通过开发健身餐食、健身设备等关联服务增加营收,取得了不错的成效。互联网赋能健身领域,通过顾客线上预约、线下健身、按次付费的经营方式,革新了过去以售卖年卡、私教推销为主的传统健身房模式。同时,一些以互联网为基础的诸多新型健身模式也吸引到资本的进入。(据新华网)