

**Ergebnisse der
Kundenbefragung
im
Musterclub**

Vorstellung und Einführung ins Thema

- **Vorstellung**
- **Kundenorientierung als Erfolgsfaktor (Neukunde vs. Altkunde)**
- **Wer ist unser Kunde**
- **Die Kundenbefragung (Durchführung/Kennzahlen/Benchmarking)**

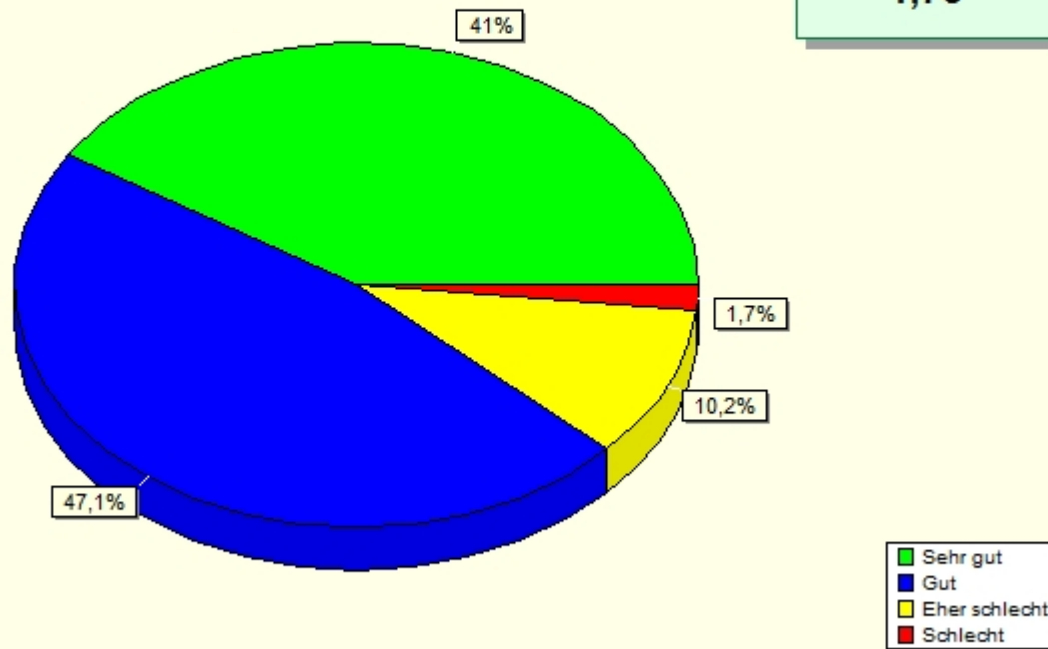
Was ist Wichtig

Mit welchen Zielen sind Sie in das Studio gekommen?

Fitness erhalten/steigern	1.Xxx	(62,8 %)
Rückenprobleme beseitigen	2xx	(15,5 %)
Muskelaufbau/Krafttraining	2xx	(15,2 %)
Gesundheit fördern	2xx	(13,9 %)
Sport treiben	1xx	(11,5 %)
Abnehmen/Gewichtsreduzierung	1xx	(10,9 %)
Wellness/Entspannung	1xx	(9,0 %)
Bewegung	1xx	(8,1 %)

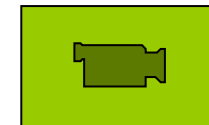
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Betreuung?

Betreuung insgesamt



40 % der Kunden fühlen sich „sehr gut“ betreut

12 % der Mitglieder sind (eher) unzufrieden



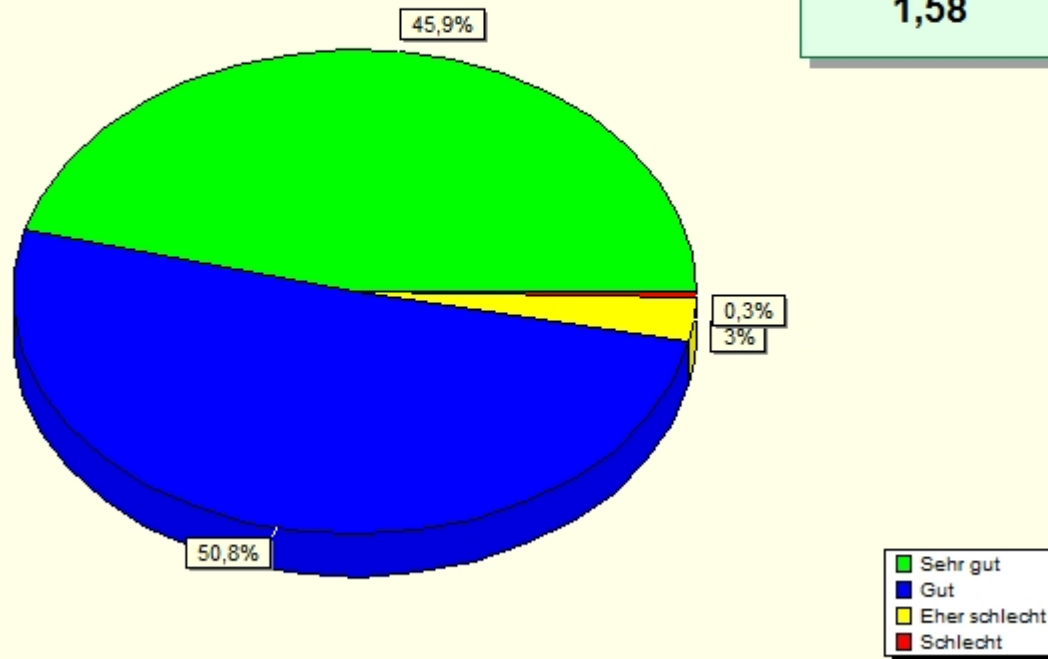
Wichtig 2

Positiv 6

Negativ 3

Wie zufrieden sind Sie mit der Kursbetreuung?

Kursbetreuung



xx % der Befragten
kennen/nutzen den
Kursbereich

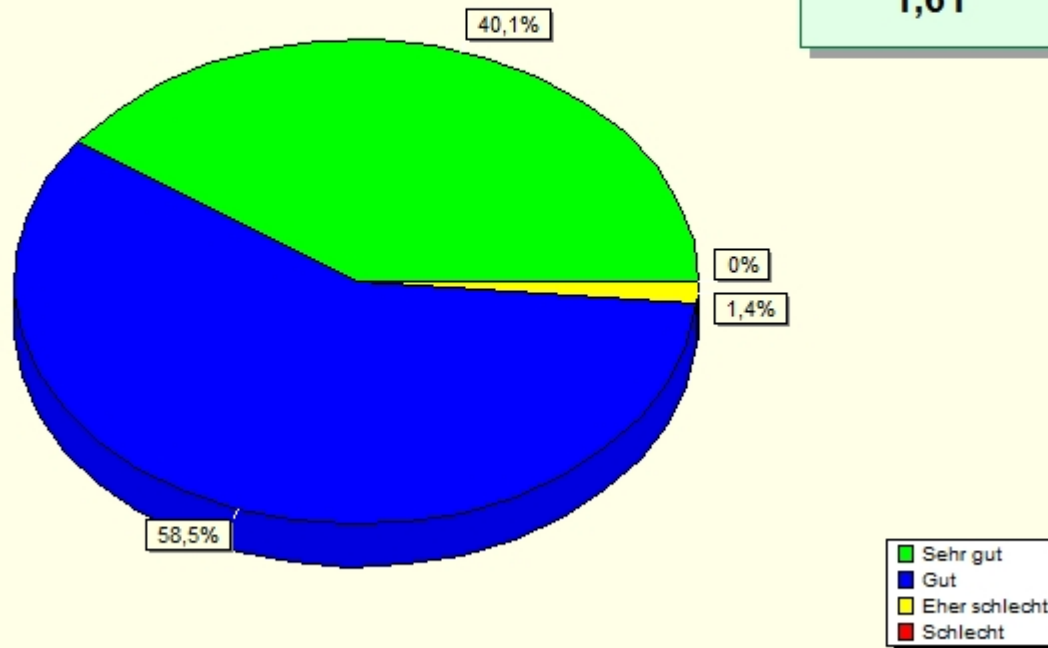
Wichtig 7

Positiv 5

Negativ 6

Wie zufrieden sind Sie mit dem Cardioreich?

Cardiotrainingsbereich

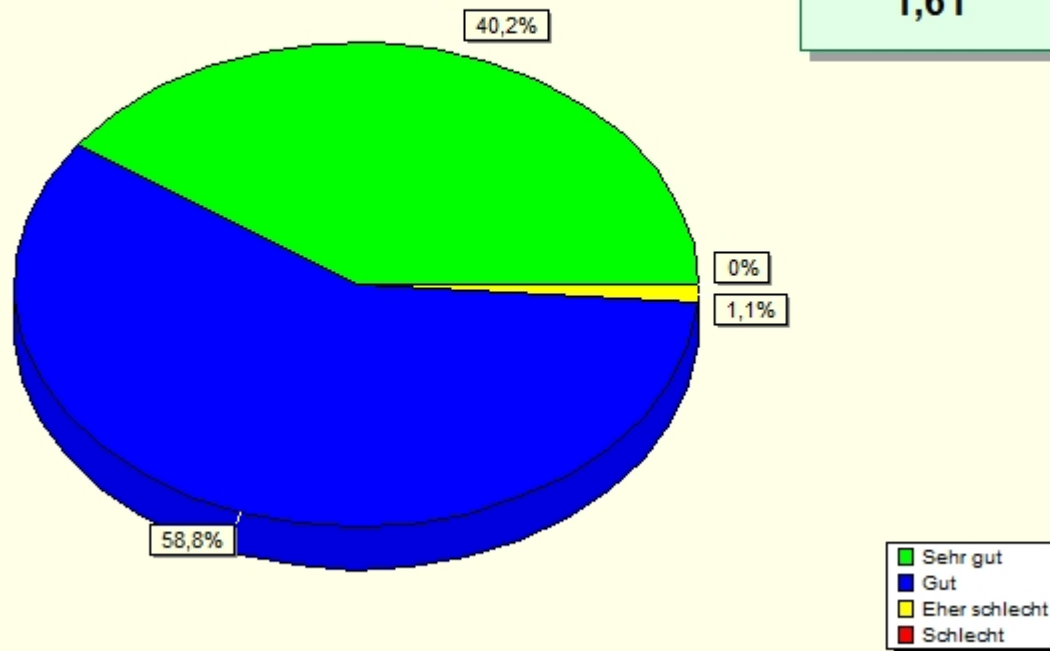


xx % kennen/nutzen

99 % Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit dem Krafttrainingsbereich?

Krafttrainingsbereich

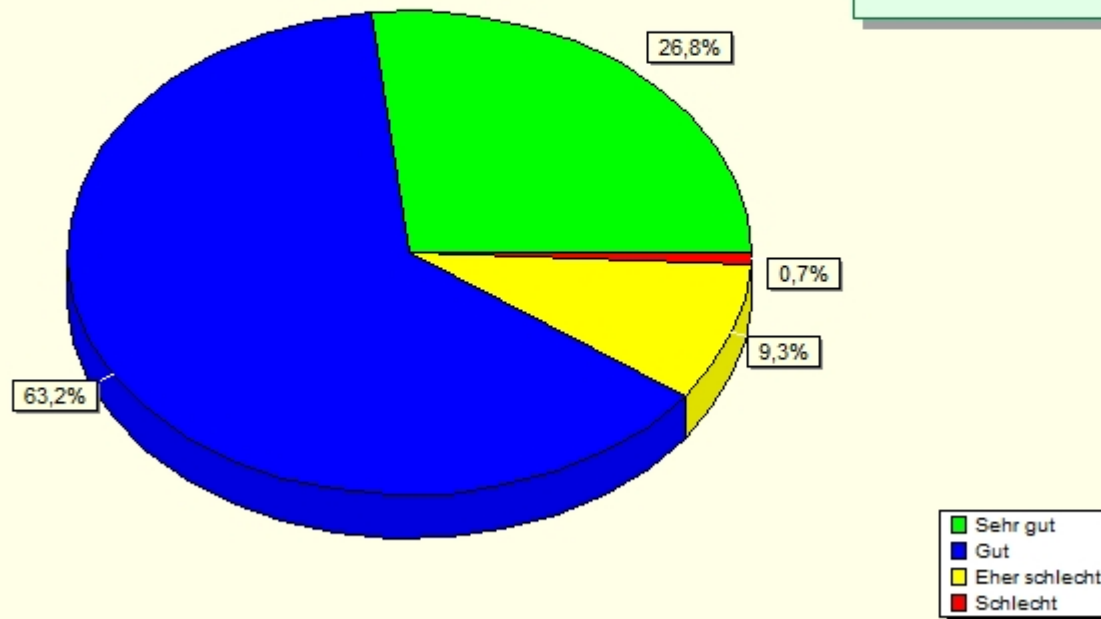


xx % kennen/nutzen

99 % Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit dem Sanitärbereich?

Sanitärbereich



xx % der Mitglieder bewerten diesen Bereich negativ

Hauptkritikpunkte:

- Duschen
- Spinde zu klein
- Räumlichkeiten zu klein
- Hygiene/Sauberkeit

Negativ 2

Was ist Ihnen in einem Sportstudio besonders wichtig?

1. Kompetenz	5xx	(33,9 %)
2. Betreuung	4xx	(30,9 %)
3. Atmosphäre	3xx	(24,4 %)
4. Geräte	3xx	(20,8 %)
5. Hygiene/Sauberkeit	3xx	(20,4 %)
6. Freundlichkeit	3xx	(20,1 %)
7. Kursangebot	2xx	(13,0 %)
8. Öffnungszeiten	1xx	(10,9 %)
9. Sportangebot	1xx	(7,0 %)

1.xxx Mitglieder
3.xxx Antworten



Was gefällt Ihnen im Musterclub nicht so gut?

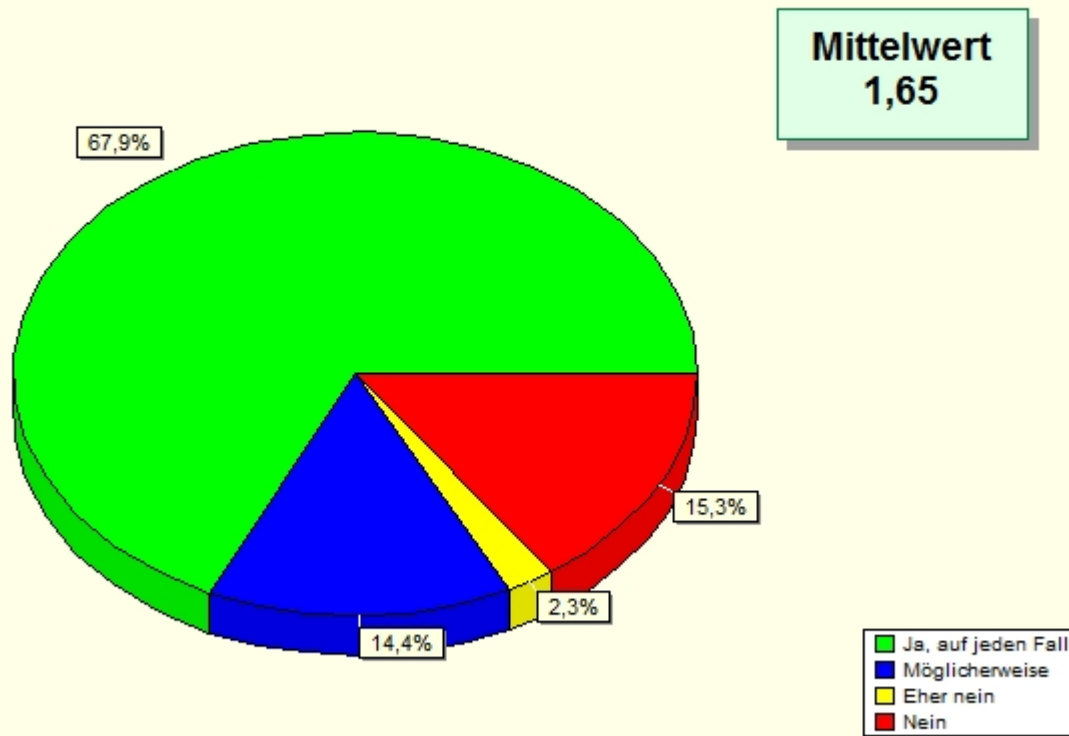
Nr.	Bereich	Nennungen	Anteil der Antwortenden	Anteil der Befragten
1.	Hygiene/Sauberkeit	xx	xx %	xx %
2.	Freundlichkeit	xx	xx %	xx %
3.	Betreuung	xx	xx %	xx %
4.	Beitragshöhe	xx	xx %	xx %
5.	Belüftung	xx	xx %	xx %
6.	Kursangebot	xx	xx %	xx %
7.	Vertragsgestaltung	xx	xx %	xx %
8.	Sanitärbereich/Dusche	xx	xx %	xx %

**8xx Mitglieder
 9xx Antworten**



Werden Sie auch in Zukunft Mitglied bleiben?

Mitgliedschaft

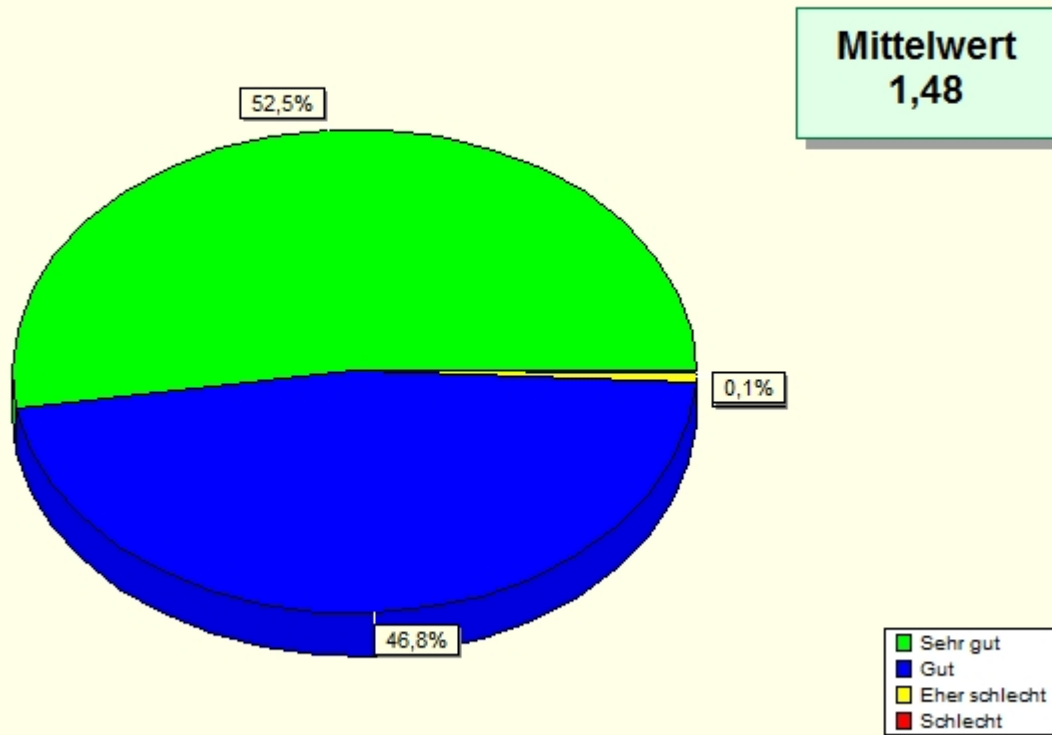


Kündigungsgrund:

Zeitmangel:	x3 (x5,5 %)
Finanzielle Situation:	x2 (x8,2 %)
Umzug:	x2 (x4,7 %)
Gesundheit:	x3 (x1,5 %)
Unzufriedenheit:	x2 (x0,8 %)
Sonstiges:	x5 (x9,2 %)

Wie beurteilen Sie diese Befragung?

Befragung



**Befragung als Form
der Betreuung**

Vergleich Musterclub mit anderen Fitness-Studios?

	Fragetext	Musterclub	Ø
1.	Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit?	1,xx	1,xx
2.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Betreuung?	1,xx	1,xx
3.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Trainingserfolg?	2,xx	1,xx
4.	Wie bewerten Sie die Kompetenz der Mitarbeiter?	1,xx	1,xx
7.	Wie zufrieden sind Sie mit dem Kursbereich?	1,xx	1,xx
8.	Wie zufrieden sind Sie mit dem sonst. Trainingsbereich?	1,xx	1,xx
9.	Wie zufrieden sind Sie mit dem Sauna-Bereich?	1,xx	1,xx
10.	Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit im Studio?	1,xx	1,xx
11.	Wie zufrieden sind Sie mit dem Theken-/Empfangsbereich?	1,xx	1,xx
12.	Werden Sie auch in Zukunft Mitglied bleiben?	1,xx	1,xx
13.	Können Sie den Musterclub weiterempfehlen?	1,xx	1,xx
14.	Wie beurteilen Sie diese Befragung?	1,xx	1,42