



*Was Ihre Kunden
wirklich wollen*

Agenda

- **Vorstellung und Einleitung ins Thema**
- **Was macht eine gute Betreuung aus?**
- **Die Atmosphäre im Fitnessclub**
- **Der Stellenwert „guter“ Geräte**
- **Wie wichtig ist die Zielerreichung**
- **Hygiene/Sauberkeit**
- **Beitragshöhe vs. Preis-Leistungsverhältnis**
- **Erfolgsfaktor Weiterempfehlung**
- **Fazit**

Was ist den Mitgliedern wichtig?

1. Betreuung	35 %
2. Kompetenz	25 %
3. Atmosphäre	24 %
4. Freundlichkeit	23 %
5. Geräte	19 %
6. Hygiene, Sauberkeit	13 %
7. Zielerreichung	8 %
8. Kursbereich	6 %
9. Öffnungszeiten	5 %
10. Publikum	4 %
11. Beitragshöhe	1 %
12. Sonstiges	22 %

**Befragt wurden
 10.000 Personen**

**Diese gaben
 18.540 Antworten**

Quelle:
 bodyLIFE Branchenstudie 2011

Betreuung

- **Was ist Betreuung wirklich?**
- **Zusammenhang Zielerreichung**
- **Zusammenhang mit Kompetenz**
- **Zusammenhang mit Empfehlung**
- **Zusammenhang mit Kündigung**
- **Einzel- vs. Gruppentraining**



Tortendiagramm

Gegenüberstellung

Geräte

- **Wichtigkeit der Geräte (19 % - Platz 5)**
 - **Kundensicht**
 - **Mitarbeitersicht**
- **Was sind gute Geräte aus Kundensicht**

Die Zielerreichung

- **Nur acht Prozent bezeichnen ihre Zielerreichung als wichtig**
- **Hauptkündigungsgrund „Keine Zeit“**
- **Neukunde vs. Stammkunde**

Beitragshöhe/Preis-Leistung

- **Problem „angemessener“ Beitrag (Friseur, Hotel, Restaurant)**
- **Auswirkungen**
- **Sind Preiserhöhungen überhaupt noch durchsetzbar**
- **Billig vs. Premium**

Kontakt

Noch Fragen? Wir sind für Sie da!

Forschungs-Institut Würtenberger
68163 Mannheim
Ludwig-Beck Str. 23a

Tel: 0621 / 810 97 218

Mobil: 0172 / 649 00 85

Email: info@institut-wuerthenberger.de

www.institut-wuerthenberger.de



Ralf
Würtenberger



Gerd
Volland