



Musterstudio

Kundenbefragung 2014

Das oberste Ziel im Musterstudio sind begeisterte Kunden, die ihre Trainingsziele erreichen und mit ihren Betreuern zufrieden sind. Um festzustellen, ob und wenn ja, wie sehr unsere Mitglieder mit dem Musterstudio zufrieden sind, haben wir 2014 das unabhängige Meinungsforschungsinstitut Würtenberger mit einer groß angelegten Befragung beauftragt.

Die Telefonaktion wurde in der Zeit vom xx. Januar bis xx. Januar 2014 durchgeführt. Dabei konnten 65 Prozent aller Mitglieder interviewt werden, d.h. die Ergebnisse sind für uns repräsentativ. Die Beantwortung der Fragen erfolgte in der Hauptsache mithilfe einer Rating Skala von 1 – 4 (Ziffer 1 für sehr gut, 2 für gut, 3 für eher schlecht und 4 für schlecht).

Über die sehr positiven Ergebnisse, aber auch die hohe Bereitschaft zur Teilnahme an der Umfrage (nur zwei Prozent der Angerufenen wollten oder konnten nicht an der Umfrage teilnehmen), haben wir uns riesig gefreut. Insgesamt wurden wir mit der laut Würtenberger **hervorragenden Gesamtnote von 1,60** bewertet.

Kundenbefragung 00/2014

Zufriedenheitsurteil: 1,60
GUT

96 % aller Mitglieder können das Musterstudio
ohne Einschränkung weiterempfehlen

FIW 
Forschungs-Institut
WÜRTEMBERGER

In den einzelnen Kategorien hat das Musterstudio dabei wie folgt abgeschnitten:

1. Welche Ziele haben unsere Kunden

Fitness erhalten/steigern	71,7 %
Muskelaufbau/Krafttraining	24,5 %
Sport treiben	14,9 %
Gesundheit fördern	14,6 %
Abnehmen/Gewichtsreduzierung	14,2 %
Rückenprobleme beseitigen	11,2 %
Bewegung	5,3 %
Gewebestraffung	2,5 %
Wellness/Entspannung	2,1 %
Soziale Kontakte	0,9 %
Rehabilitation	0,9 %

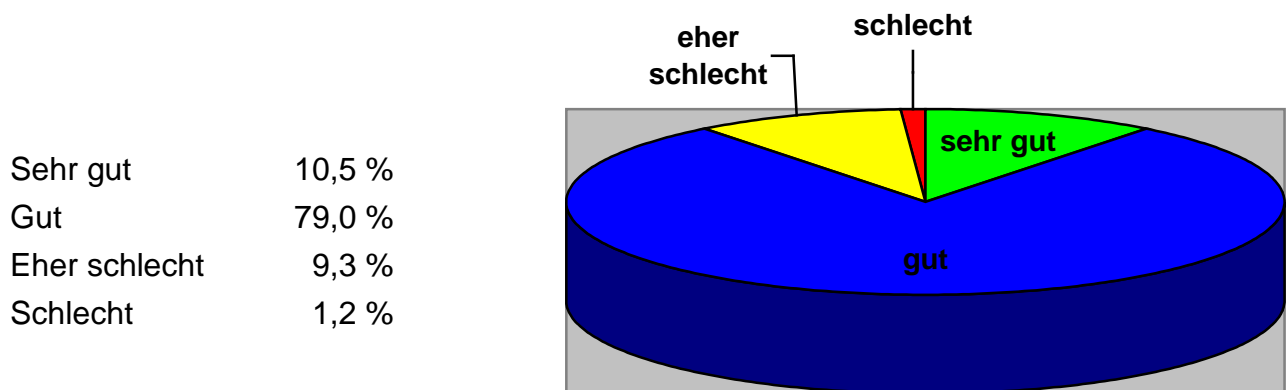
Drei von vier Kunden sehen ihre Motivation im Fitnesserhalt bzw. in der Fitnesssteigerung.

Rund 40 % unserer Mitglieder erhoffen sich gesundheitliche Pluspunkte (Gewichtsreduzierung, Beseitigen/Verhindern von Rückenproblemen, allgemeine Gesundheitsförderung u.a.).

Reiner Muskelaufbau bzw. Krafttraining nimmt mit 25 % den zweiten Platz ein.

2. Zielerreichung

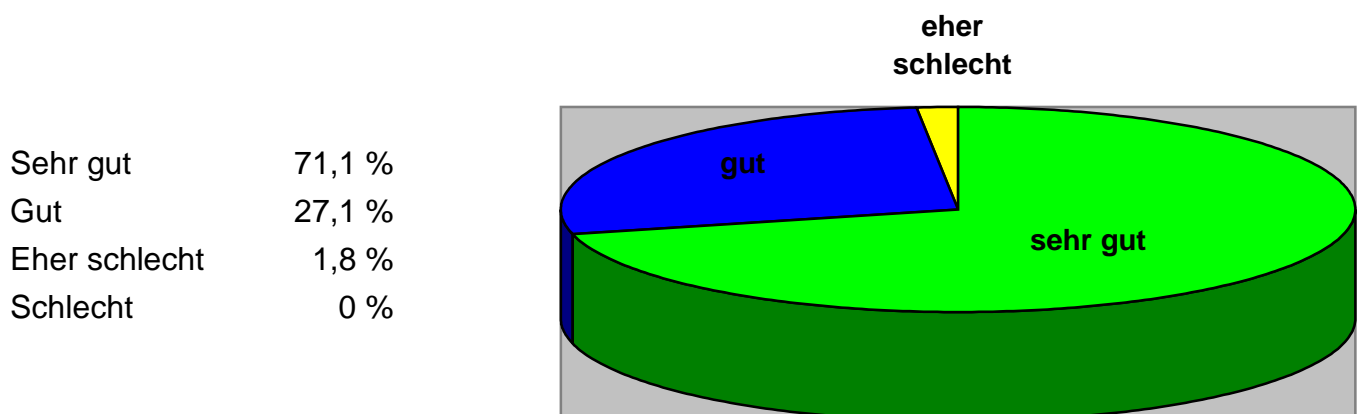
Knapp 90 % unserer Kunden bewertete ihren Trainingserfolg mit der Note 1 oder 2, rund 10 Prozent sind damit noch nicht oder noch nicht ganz zufrieden. Die dabei erzielte **Bewertung von 1,99** ist nach Auskunft der Firma Würtenberger im guten Durchschnitt vergleichbarer Sport- und Gesundheitsstudios. Trotzdem wollen wir in diesem Bereich noch besser werden.



Mittelwert = 1,99

3. Freundlichkeit

Nahezu alle Mitglieder sind im Musterstudio mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden, fast drei Viertel von Ihnen sind sogar so begeistert, dass sie die Bestnote 1 geben. Der erreichte Mittelwert von 1,32 ist laut dem beauftragten Marktforschungsinstitut eine der besten Bewertungen, die dort vorliegen.

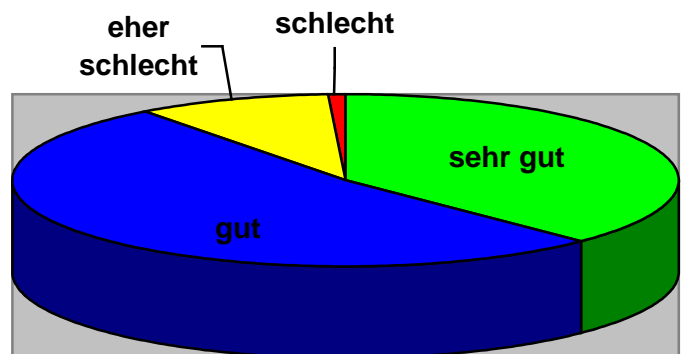


Mittelwert = 1,32

4. Betreuung

89,6 % der befragten Kunden sehen sich als sehr gut oder gut betreut. Die erreichte **Note von 1,70** ist damit gut aber auch in diesem Bereich wollen wir noch besser werden. Freuen Sie sich schon jetzt auf unsere Ideen dazu.

Sehr gut	37,6 %
Gut	52,0 %
Eher schlecht	9,6 %
Schlecht	0,8 %

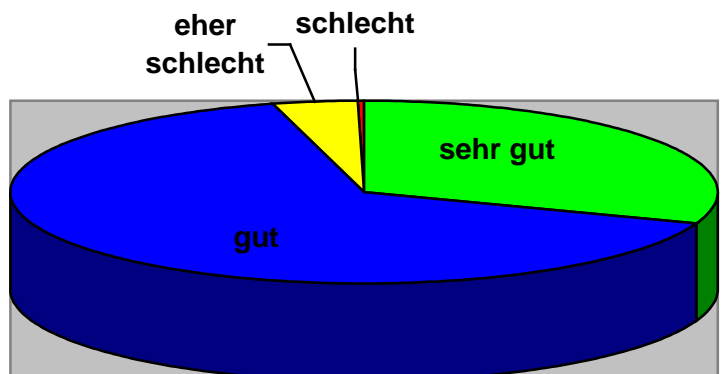


Mittelwert = 1,70

5. Kompetenz

Auch im Bereich der Kompetenz wurde das Musterstudio toll benotet. 96 % der Befragten bewerteten unsere Mitarbeiter positiv. Damit liegen wir im Vergleichsbereich sehr guter Fitness- und Gesundheitsclubs.

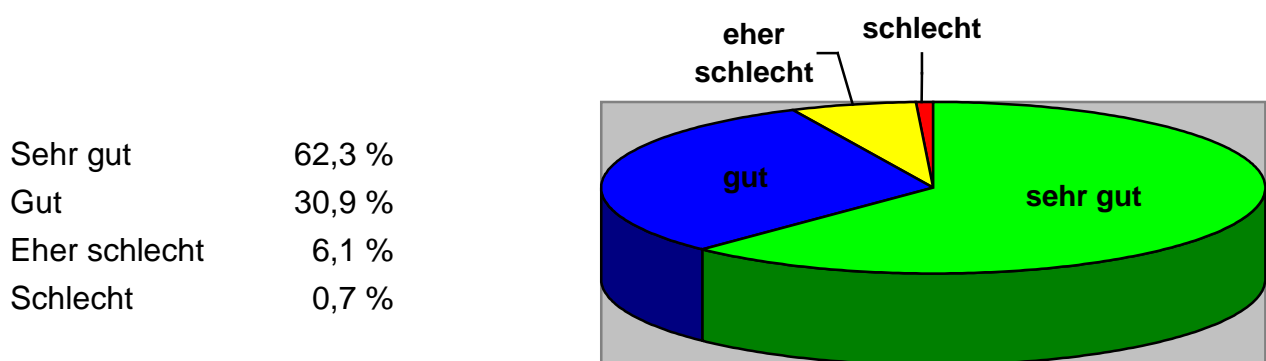
Sehr gut	30,6 %
Gut	65,2 %
Eher schlecht	3,9 %
Schlecht	0,3 %



Mittelwert = 1,77

6. Atmosphäre

Die Atmosphäre im Musterstudio ist ein „Gesamtkunstwerk“, d.h. es spiegeln sich darin viele Bereiche, z.B. die Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Räumlichkeiten, die Betreuung, das Publikum, der Service oder auch die Geräteausstattung wider. Umso mehr freuen wir uns darüber, dass wir hier von unseren Kunden deutlich besser als vergleichbare Unternehmen benotet wurden. Der Gesamtschnitt in Deutschland liegt laut dem FIW bei 1,65.



Mittelwert = 1,51

7. Kursbereich

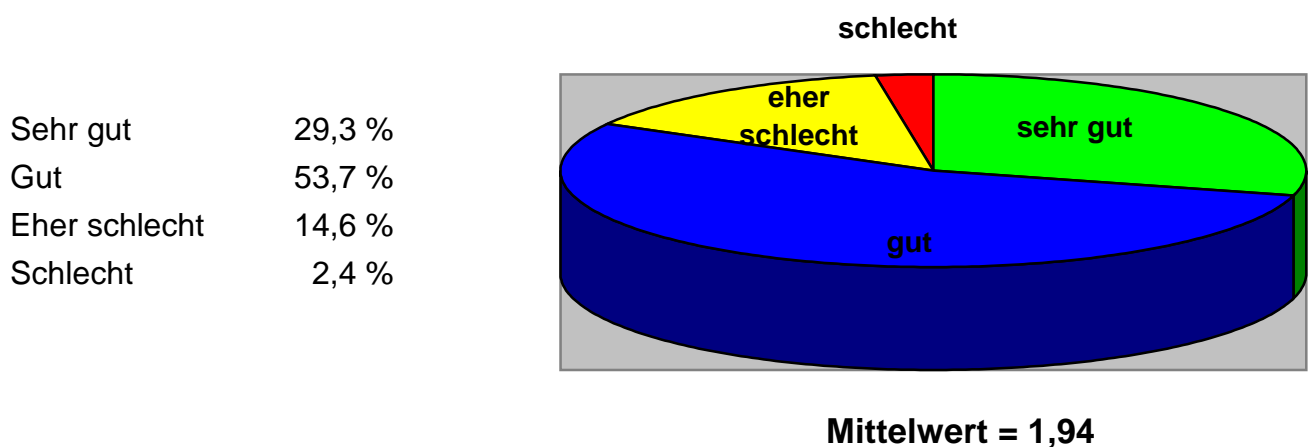
Sowohl das Kursangebot (Note 1,62), als auch die Kursbetreuung (Note 1,61) wurden laut Würtenberger überdurchschnittlich gut benotet. Der Durchschnittswert deutscher Fitnessclubs liegt hier bei 1,71. Allerdings ist die Nutzung unserer Kurse nur unter dem Schnitt. Das wollen wir ändern.



Mittelwert = 1,61

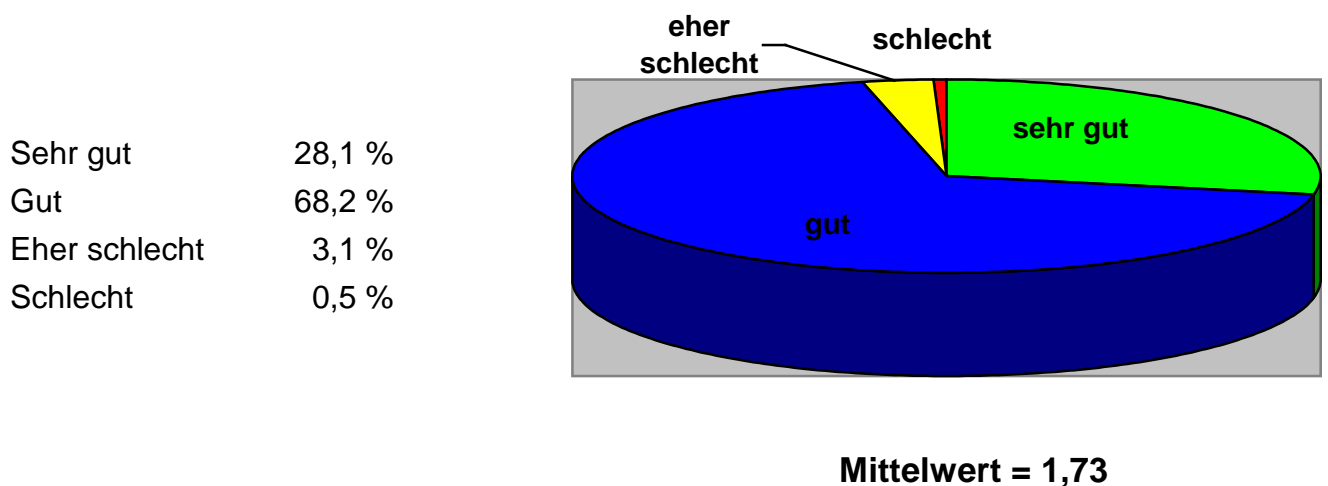
8. Abnehmkonzept

Noch nicht ganz zufrieden sind wir mit dem Abschneiden unseres Abnehmkonzepts. Zwar haben wir Laut Würtenberger eine gute Bewertung erreicht, was auf die hohe Wirksamkeit zurück zu führen ist. Immerhin 83 % erreichen damit ihre Ziele. Allerdings wurde das Abnehmprogramm erst vor kurzer Zeit eingeführt. Wir werden noch besser werden.



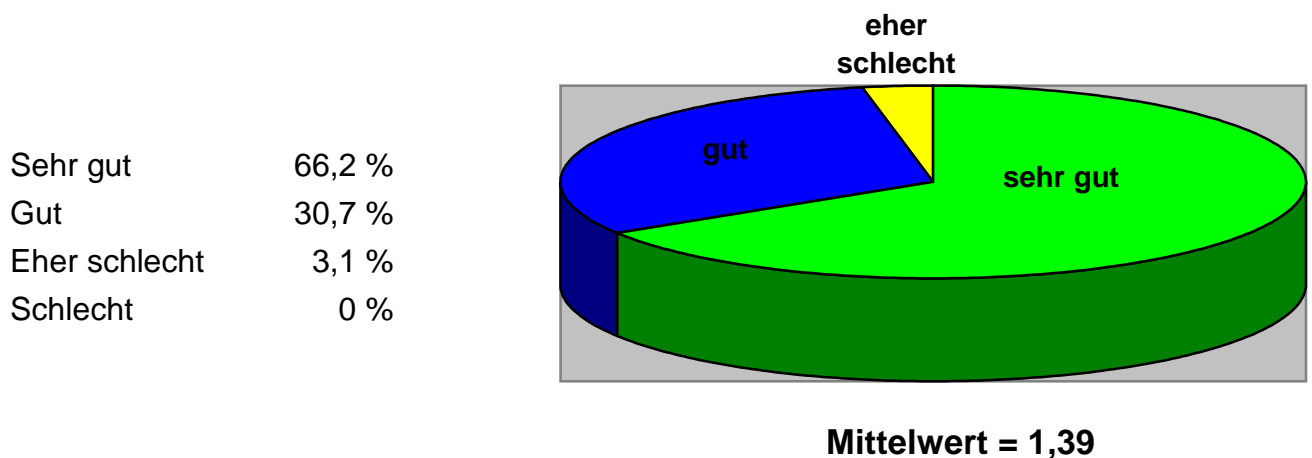
9. Dr. Wolff Rückenzentrum

Sehr gut aufgestellt sind wir nach Ansicht unserer Kunden mit dem Dr. Wolff Rückenzentrum. 94 % der Nutzer sind damit sehr gut bzw. gut zufrieden.



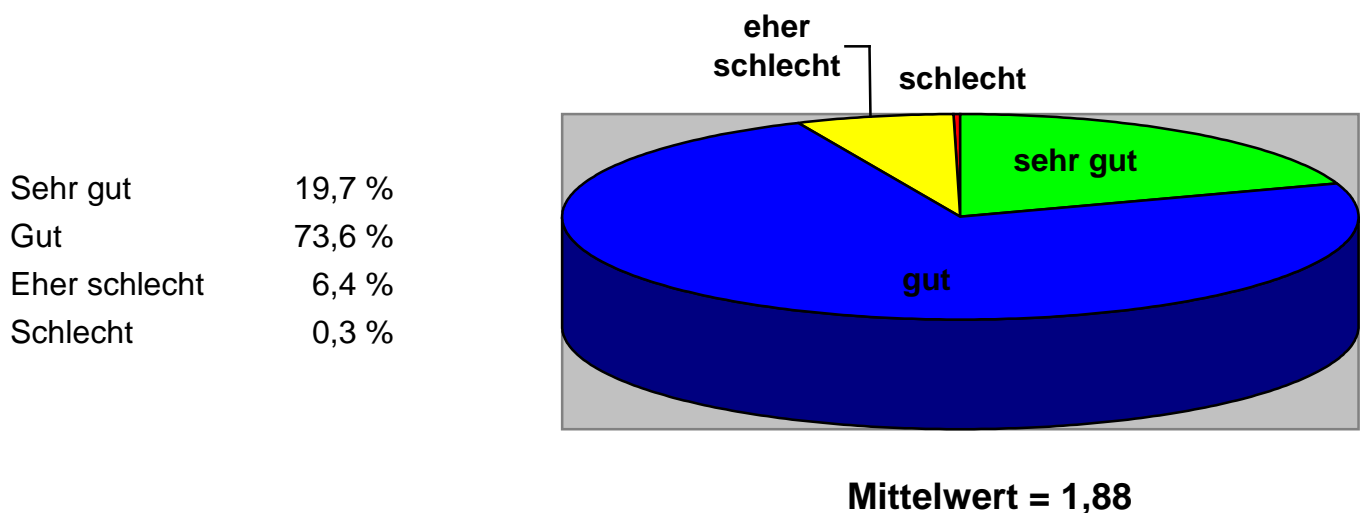
10. milon-Zirkel

Die Mitglieder, welche den milon-Zirkel nutzen, sind damit hochzufrieden. Sie erreichen mit den Geräten ihre Ziele und betrachten den Zirkel als eines der Highlights im Studio. Immerhin zwei von drei Zirkelnutzern geben für diesen Bereich die Bestnote 1. Mit dieser Bewertung sind wir natürlich hoch zufrieden, allerdings wollen wir noch mehr Mitglieder im Zirkel trainieren sehen.



11. Cardio- und Krafttrainingsbereich

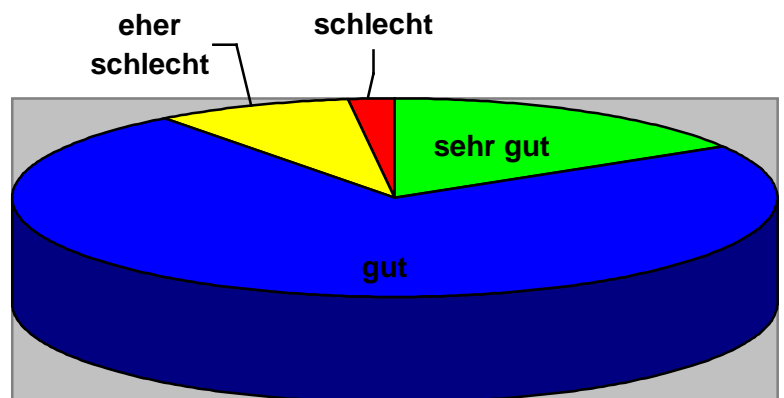
Zu diesen Trainingsbereichen gab es nur wenige kritische Anmerkungen, um die wir uns aber kümmern werden.



12. Sanitärbereich

Unser Sanitärbereich befindet sich laut Würtenberger im Vergleich mit anderen Premium Clubs in Deutschland im guten Durchschnitt. Unsere Mitglieder schätzen dabei insbesondere die sauberen und gepflegten Räumlichkeiten und die gute Ausstattung. Natürlich kann es zu den Stoßzeiten auch einmal zu Engpässen kommen. Nach Angaben von FIW ist dies aber in fast allen gut besuchten Clubs der Fall.

Sehr gut	16,3 %
Gut	73,3 %
Eher schlecht	8,5 %
Schlecht	1,9 %

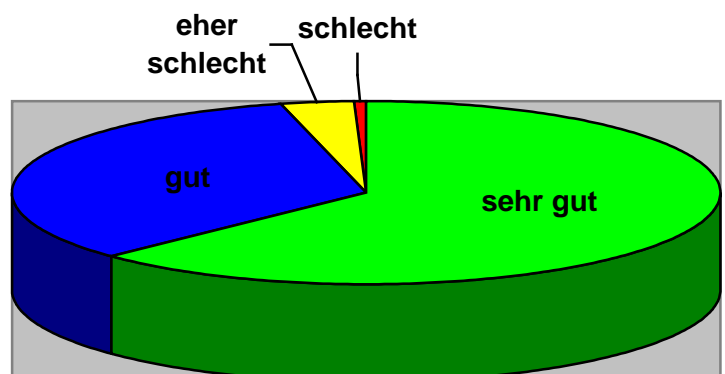


Mittelwert = 1,96

13. Sauna-Bereich

Sehr stolz sind wir auch auf unseren Sauna-Bereich. Dieser wird gut genutzt und wurde weit besser als in anderen Premium-Studios bewertet. Der von Würtenberger ermittelte Durchschnittswert in Deutschland liegt bei 1,80.

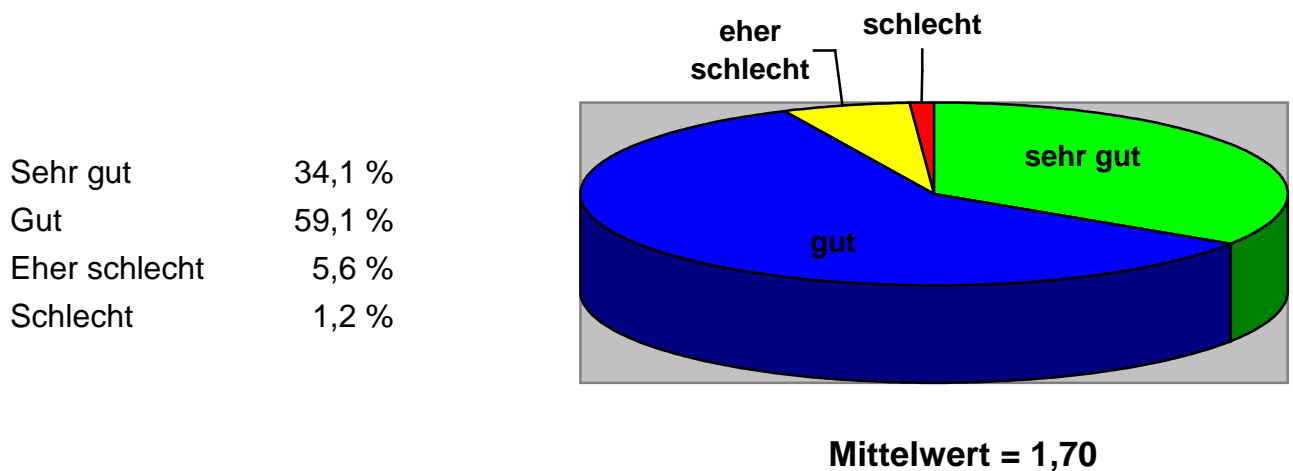
Sehr gut	62,7 %
Gut	33,6 %
Eher schlecht	3,1 %
Schlecht	0,7 %



Mittelwert = 1,44

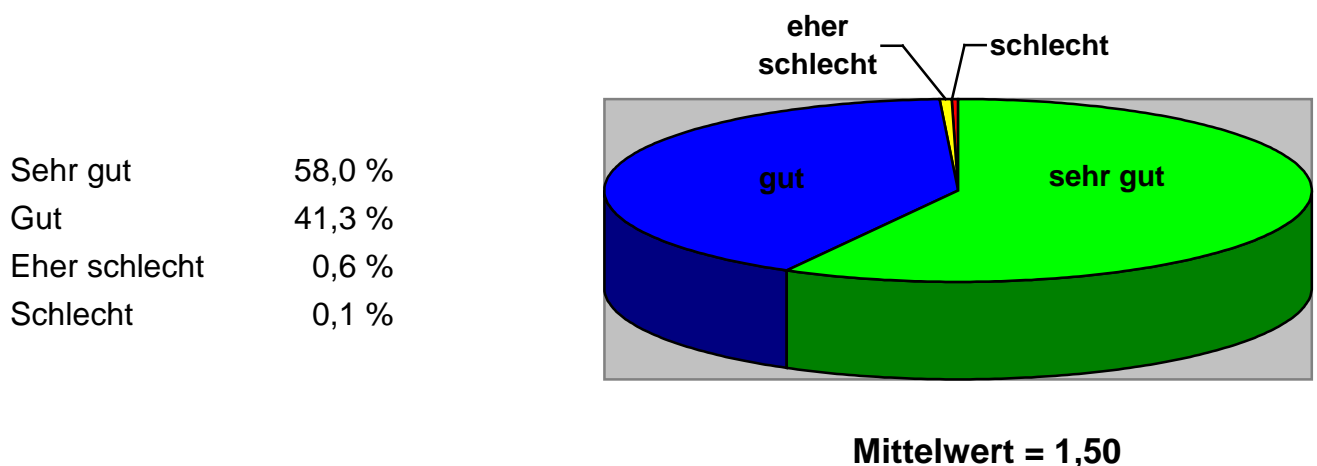
14. Sauberkeit

Mit ganz wenigen Ausnahmen bewerteten unsere Kunden die Sauberkeit durchweg positiv. Der erreichte Schnitt ist damit überdurchschnittlich gut. Der Mittelwert anderer vergleichbarer Studios in Deutschland liegt laut Würtenberger bei 1,83.



15. Theke/Rezeption

Hervorragend zufrieden sind die Mitglieder auch mit der Kompetenz und der Aufmerksamkeit unseres Thekenpersonals. Auch hier sind wir weit besser als der Durchschnitt von 1,70.



16. Was ist unseren Kunden besonders wichtig

1. Atmosphäre	51,2 %
2. Betreuung	32,3 %
3. Freundlichkeit	30,1 %
4. Geräte	27,9 %
4. Kompetenz	27,9 %
6. Hygiene/Sauberkeit	15,4 %
7. Sportangebot	9,5 %
8. Trainingserfolg	5,8 %
9. Mitarbeiter	5,2 %
10. Publikum	4,0 %
11. Kursbereich	3,9 %
12. Öffnungszeiten	2,5 %
13. Räumlichkeiten	2,4 %
13. Nicht zu voll/Keine Wartezeiten	2,4 %
15. Sauna	1,9 %
16. Service	1,5 %
17. Beitragshöhe	1,3 %
18. Kinderbetreuung	0,7 %
19. Dusche	0,6 %
20. Lage	0,5 %
21. Sonstiges	0,7 %

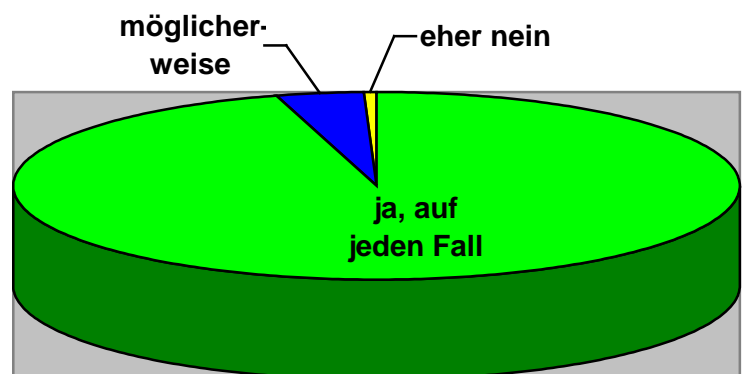
17. Was gefällt unseren Mitgliedern im Musterstudio besonders gut

1. Atmosphäre	67,9 %
2. Freundlichkeit	45,3 %
3. Kompetenz	31,3 %
4. Betreuung	22,5 %
5. Geräte	22,3 %
6. Publikum	16,7 %
7. Räumlichkeiten	11,8 %
8. Hygiene/Sauberkeit	7,7 %
9. Mitarbeiter	7,2 %
10. Räumlichkeiten	6,7 %
11. Öffnungszeiten	5,5 %
12. Kursbereich	4,9 %
13. Beitragshöhe	4,4 %
13. Sauna	4,4 %
15. Sportangebot	4,2 %
16. Service	3,3 %
17. Kinderbetreuung	3,1 %
18. Trainingserfolg	2,9 %
19. Lage	0,6 %
20. Belüftung	0,6 %
21. Sonstiges	1,1 %

18. Weiterempfehlung

Wie das Marktforschungsinstitut Würtenberger ermittelte, können uns mit 96 % nahezu alle unserer Mitglieder „Auf jeden Fall“ weiter empfehlen. Nur 0,4 % gaben an, uns nicht weiter zu empfehlen. Auch dieser Wert ist eines der besten Ergebnisse, die dem FIW vorliegen.

Ja, auf jeden Fall	95,6 %
Möglicherweise	4,0 %
Eher nein	0,4 %
Nein	0 %



Mittelwert = 1,07

Fazit der Firma Würtenberger

Die vorliegenden Ergebnisse der Befragung im Musterstudio lassen eine sehr hohe Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Sport- und Gesundheitsstudio erkennen.

Diese Einschätzung wird eindrucksvoll gestützt durch die Aussage von 96 % der Befragten, die das Musterstudio auf jeden Fall weiter empfehlen können.

gez. Anett und Ralf Würtenberger

FIW Forschungs-Institut Würtenberger
Ludwig-Beck-Straße 23a
68169 Mannheim
Tel.: 0621/81097218
E-Mail: wuertenberger@email.de