



BBCENTRUM

*Where Business
Comes to Life*

balance
club
BRUMLOVKA

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ BALANCE CLUBU BRUMLOVKA 2014

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA A HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ Z VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU





ÚVODNÍ SLOVO

Vážený členové klubu, milí přátelé!

Na následujících stránkách vás chceme seznámit s nejdůležitějšími výsledky průzkumu spokojenosti, který byl proveden v červnu tohoto roku. Připadá mi to jako nedávno, ale jsou tomu více než čtyři roky, kdy jsme dělali průzkum vaší spokojenosti s celkovou nabídkou a službami klubu. Obdobný průzkum jsme provedli letos a máme tedy co srovnávat. A jako před čtyřmi lety rád konstatuji, že váš zájem o dění v klubu je naprosto ojedinělý. Sama skutečnost, že téměř pětina z vás si našla čas, aby nám odpověděla a vyjádřila tak svůj názor a postoj ke klubu, je něčím naprosto unikátním (v podobných průzkumech nepřesahuje očekávaná reakce respondentů zpravidla 5 %). Dokazuje to také i téměř 1600 komentářů, komplimentů, připomínek, návrhů, ale i konstruktivní zpětné vazby. Vypovídá to o vysoké intenzitě vztahu mezi klubem a jeho členy. Intenzivní vztah není v dnešním světě běžnou samozřejmostí a je třeba jej pečlivě ošetřovat a pěstovat. A právě to považujeme za náš nejvlastnější úkol, který jste nám svou reakcí pomohli formulovat a upřesnit.

Ke každému hodnocenému sektoru jsme vytvořili přehlednou tabulku, grafické znázornění a uvedli nejcharakterističtější komentáře. Vynechali jsme komentáře pozitivní a komplimenty a soustředili se na ty, které odkrývají naše slabiny a nedostatky. Otevřeně přiznávám, že ne všechny připomínky si můžeme dát za rámeček a jsou tím citlivější, čím více jsou oprávněné, nebo bez možnosti uspokojivého řešení. Opět se opakují požadavky typu: pro sportovní plavání snížit teplotu vody - pro aqua-relaxaci ji současně zvýšit; zcela eliminovat přítomnost rušivého elementu, tedy dětí v klubu - rozšířit hodiny plavání s dětmi; rychlejší rytmická hudba je pro část klientů rušivá - tichá relaxační je pro jiné demotivující a nudná. V těchto případech se řídíme přáním většiny, hledáme kompromis, nebo vycházíme ze zkušeností obdobných zahraničních zařízení s delší tradicí. Na připomínky oprávněné a řešitelné reagujeme v příložených komentářích. Jsem si naprosto vědom toho, že vysvětlení vás nezajímají a právem očekáváte řešení. Průběžně vás o nich budeme informovat v našem klubovém časopise a aktualizované verze umístíme na naše webové stránky. Pokud budete mít dojem, že něco podstatného opomíjíme, sdělte nám to prosím e-mailem na info@balanceclub.cz, nebo prostřednictvím naší schránky „Na Vašem názoru nám záleží“.

Za vedení klubu

J.V.



PREAMBULE

Management Balance Clubu Brumlovka se zajímá o názory členů klubu. Před čtyřmi lety poprvé provedl rozsáhlý průzkum spokojenosti, na který letos navázal. Původní dotazník sloužil jako předloha, která byla z praktických důvodů přepracována tak, aby služby byly hodnoceny pouze těmi klienty, kteří službu využívají. Počínaje datem 3. června 2014 byl tak realizován patnáctidenní Průzkum spokojenosti členů Balance Clubu Brumlovka.

Účelem průzkumu bylo zjistit spokojenost klientů se stávající kvalitou služeb a rovněž získat náměty na jejich zlepšení či rozšíření. Po více jak sedmi letech provozu Balance Clubu Brumlovka tak dostali všichni jeho členové příležitost vyjádřit se, co jim v klubu chybí a naopak – jaké služby nejvíce oceňují. Klienti odpovídali na otázky formou elektronického dotazníku.

Vyhodnocení výsledků letošního dotazníku a jeho srovnáním s minulým pomohlo vedení klubu indikovat zvýšení či poklesu vjemu kvality nabízených služeb a jednotlivých segmentů. Pečlivé pročtení téměř 1600 připomínek pak posloužilo jako inspirace, jakou cestou se dále ubírat. Otázky zjišťovaly spokojenost nejen s celkovou nabídkou služeb klubu, ale i s jeho vybavením a klubovou kulturou.

Dotazník byl celkově rozdělen do 10 okruhů, které popisují jednotlivé sekce klubu:

1. Všeobecný dojem
2. Recepce
3. Fitness zóna
4. Diagnostika
5. Skupinové lekce
6. Aqua zóna a relaxace
7. Prodejní a informační centrum, klientský servis
8. Doplnkové služby
9. Ostatní
10. Dětský koutek

Dotázaní mohli své odpovědi hodnotit podle stupnice od 1 do 5, kde číslo

1 znamená výborný, 2 - velmi dobrý, 3 - dobrý, 4 - uspokojivý, 5 – nedostatečný. Otázky byly povinné. V případě, že klient službu nevyužíval, volil variantu N – nehodnoceno. Ke každému zjišťovanému okruhu byl nechán prostor k volnému komentáři.

Dotazník byl doplněn několika variantními otázkami týkající se newsletteru Balanced life a zájmu o mimoklubové aktivity. Následovaly nepovinné zjišťovací otázky zaměřené na zkušenost s jinými fitness a wellness centry a případné rozdíly mezi zařízeními.

Závěrečnými otázkami dotazníku Průzkumu spokojenosti byly:

- Doporučení klubu svým známým
- Sociodemografická data: věk, pohlaví a délka členství

V případě, že se chtěl klient v závěru dotazníku zúčastnit tipovací soutěže o hodnotné ceny, musel vyplnit svůj tip, odpověď na otázku „Kolik členů měl Balance Club Brumlovka k datu 31. 3. 2014?“ a zanechat na sebe kontakt pro případné vyrozumění o výhře.

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA PRŮZKUMU:

Metoda sběru dat: elektronická, on-line

Dotazník: <http://www.survio.com/survey/d/G4R4I4I9U3E4L5W3X>

Celkový počet otázek: 79 (50 povinných)

Počet respondentů: 2 628

Termín sběru dat: 3. 6. do 18. 6. 2014

Návratnost: 495 doručených vyplněných dotazníků (18,8 %)



SEZNAM

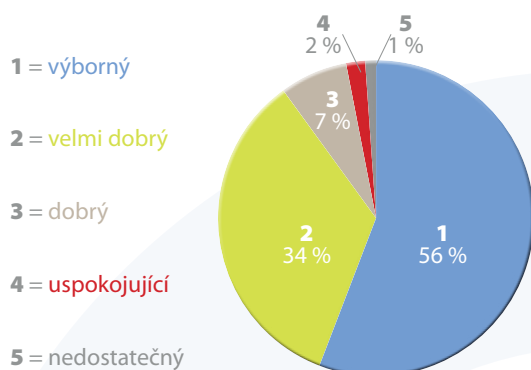
ANALYZOVANÝCH OTÁZEK

1	VŠEOBECNÝ DOJEM	str. 5-6
2	RECEPCE	str. 7-8
3	FITNESS ZÓNA	str. 9-10
4	DIANOSTIKA	str. 11-12
5	SKUPINOVÉ LEKCE	str. 13-14
6	AQUA ZÓNA A RELAX	str. 15-16
7	PRODEJNÍ A INFORMAČNÍ CENTRUM, KLIENTSKÝ SERVIS	str. 17-18
8	DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	str. 19-20
9	OSTATNÍ	str. 21-22
10	DĚTSKÝ KOUTEK	str. 23-24
11	NEWSLETTER BALANCED LIFE	str. 25
12	ZÁJEM O MIMOKLUBOVÉ AKTIVITY	str. 25
13	NAVŠTĚVOVALI JSTE NĚKDY PODOBNÁ WELLNESS A FITNESS ZAŘÍZENÍ?	str. 25
14	DOPORUČIL/A BYSTE KLUB SVÝM ZNÁMÝM	str. 26
15	JAK DLOUHO JSTE ČLENY?	str. 26
16	VĚK	str. 27
17	POHLAVÍ	str. 27



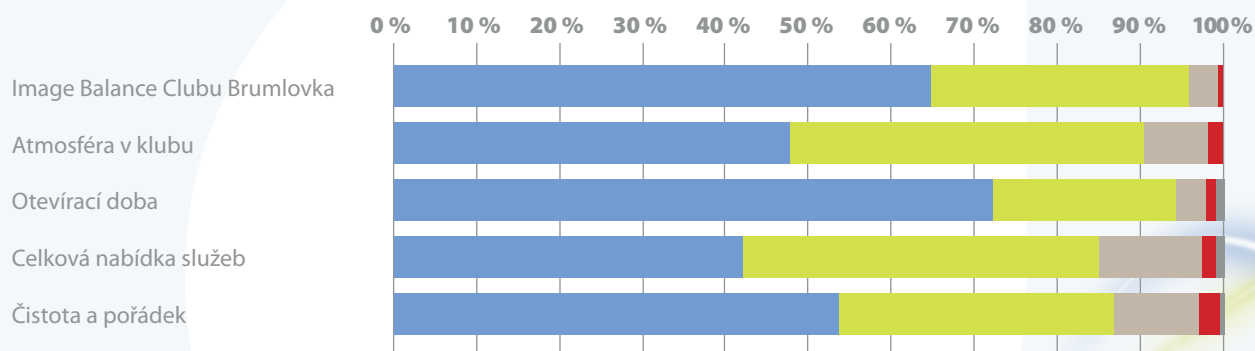
1 VŠEOBECNÝ DOJEM KLUBU

Celkový graf Všeobecného dojmu klubu – 90 % známka výborný a velmi dobrý.
Do statistiky zahrnuty všechny odpovědi.



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Všeobecný dojem klubu, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Image Balance Clubu Brumlovka	320	154	17	3	1
Atmosféra v klubu	236	211	38	9	1
Otevírací doba	357	109	18	6	5
Celková nabídka služeb	208	212	62	8	5
Čistota a pořádek	265	164	51	12	3





1 VŠEOBECNÝ DOJEM KLUBU

Všeobecný dojem klubu byl hodnocen z 90 % jako výborný či velmi dobrý. Vyhovuje vám dlouhá otevírací doba klubu a dle komentářů komplexnost nabízených služeb. Velká Fitness zóna a stejně velkorysá Aqua a Relaxační zóna je to, co kvitujete a důvod, proč jste si zvolili právě Balance Club Brumlovka.

Časté komentáře k Všeobecnému dojmu klubu:

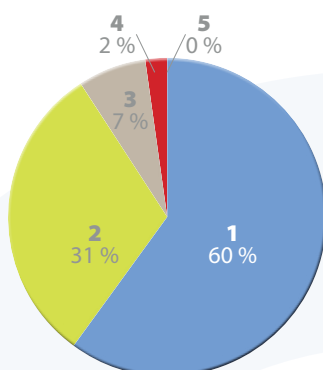
- **Často nefunkční skříňky v šatnách, jejich oprava trvá neúměrně dlouho klubu.**
Reakce na komentář:
S dodavatelem systému skříněk byla vyvinuta diagnostika funkčnosti a program na jejich reinstalaci. Zároveň si držíme skladem náhradní díly tak, aby oprava proběhla v nejbližším možném termínu.
- **Neohleduplní, hluční lidé v klubu. Časté telefonování ve fitness zóně u strojů nebo v relaxaci. Nevhodné hygienické návyky a chování v šatnách a sprchách.**
Reakce na komentář:
Stížností na chování členů v klubu v rámci všech komentářů Všeobecného dojmu dosáhlo téměř pětiny všech připomínek. Jen velmi neradi rušíme váš pobyt v klubu různými zákazy, příkazy či napomínáním. Někdy je to však nutné v zájmu naprosté většiny členů, kteří se vyznačují respektem ke svému okolí, kultivovaným jednáním i tolerancí. Náš personál byl zaúkolován zvýšenou pravidelnou kontrolou problémových zón a pověřen slušným slovním napomenutím. Chystáme další osvětovou kampaň, jak se v klubu (ne)chovat.
- **Skříňky jsou vevnitř někdy zaprášené, či špinavé od obuvi. Úklid Fitness a Aqua zóny dlouho před zavírací dobou klubu je rušivé při cvičení a relaxaci.**
Reakce na komentář:
U čistoty a hygieny nelze dělat žádné kompromisy. S úklidovou firmou jsme projednali nezbytná opatření ke zlepšení výsledků jejich práce a systém průběžné kontroly. Přepracovali jsme harmonogram úklidových prací tak, aby vás jejich exekuce co nejméně rušila.



2 RECEPCE

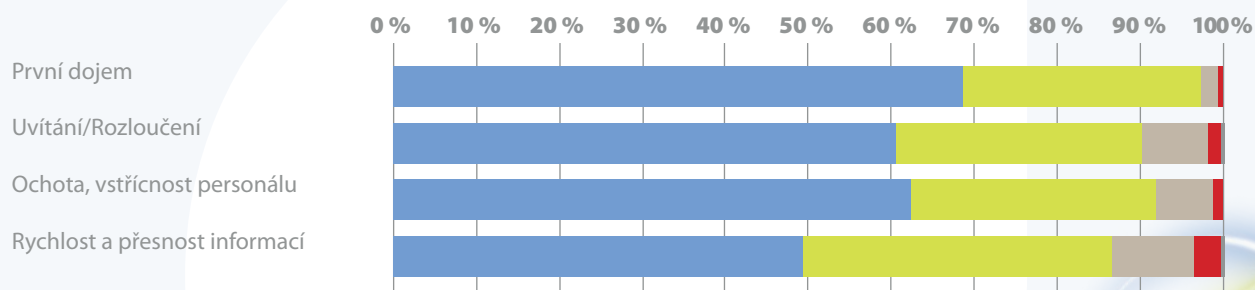
Celkový graf Recepce – 91 % známka výborný a velmi dobrý.
Do statistiky zahrnuty všechny odpovědi.

- 1 = výborný**
- 2 = velmi dobrý**
- 3 = dobrý**
- 4 = uspokojující**
- 5 = nedostatečný**



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Recepce, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
První dojem	339	142	10	3	1
Uvítání/Rozloučení	299	147	39	8	2
Ochota, vstřícnost personálu	308	146	34	6	1
Rychlost a přesnost informací	244	184	49	16	2





2 RECEPCE

Recepce klubu byla hodnocena 91 % všech odpovědí jako výborná či velmi dobrá. Oceňujete stálý personál recepce. Milou pozorností je zavedení volného odběru jablíčka po cvičení.

Časté komentáře k Recepce:

- **Bylo by vhodné, abychom byli upozorněni na stav kreditu při odchodu z klubu.**

Reakce na komentář:

Nově se na všech účtenkách vyjíždějících z kasy zobrazuje zůstatek na kreditu. Od podzimu tohoto roku budete moci mít také nově své výdaje pod kontrolou ve svém osobním účtu na webových stránkách klubu.

- **Zaměstnanci recepce jsou ne vždy usměvaví a informovaní o chystaných akcích, změnách v rozvrhu či nenadálých událostech.**

Reakce na komentář:

Při příchodu do klubu je recepční prvním člověkem, se kterým se u nás setkáváte. Váš pobyt v klubu by měl být odpočinkem a příjemně stráveným časem. Pokusíme se zajistit to, abyste byli vždy na prvním místě a právě recepční vás naladil na tu správnou notu. Informace o připravovaných akcích jsou zasílány centrálně, klademe velký důraz na jejich studium. Recepční prochází pravidelným testováním znalostí o nabízených službách a produktech klubu.

- **Vyřizování dlužných plateb je netaktní, objednávání masáží atp. je dlouhé a tvoří se fronty.**

Reakce na komentář:

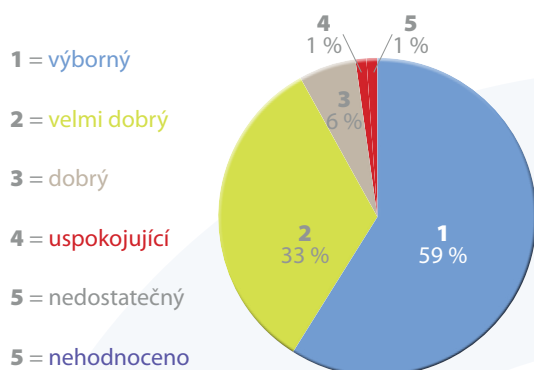
Mezi pracovní povinnosti recepčních patří i neoblíbené vyřizování dlužných plateb. Může se například stát, že vypršel trvalý příkaz. Doufáme, že je příjemnější upozornit na drobnou nesrovnalost, než být uháněn kvůli větší dlužné částce. Připomínáme, že využívání služeb klubu by mělo být podmíněno včasnou úhradou členských poplatků. Snažíme se našim klientům věnovat tolik času, kolik je potřeba. Ve vytížených časech jsou směny posíleny.



3 FITNESS ZÓNA

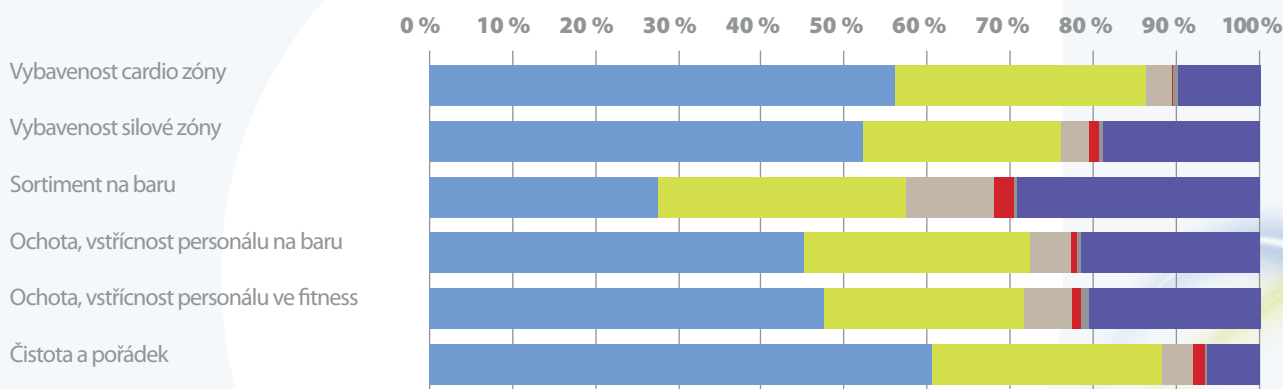
Celkový graf Fitness zóna – 92 % známka výborný a velmi dobrý.

Ze statistiky vyjmuty odpovědi Nehodnoceno (18 % všech odpovědí), pro přesnější hodnocení oblasti Fitness zóna.



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Fitness zóna, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5	N
Vybavenost cardio zóny	277	150	15	1	3	49
Vybavenost silové zóny	258	118	17	6	2	94
Sortiment na baru	136	148	52	12	2	145
Ochota, vstřícnost personálu na baru	223	135	24	4	2	107
Ochota, vstřícnost personálu ve fitness	235	119	29	5	5	102
Čistota a pořádek	299	137	19	7	1	32





3 FITNESS ZÓNA

Fitness zóna byla hodnocena z 92 % jako výborná či velmi dobrá. Těší nás, že pozitivně vnímáte obměnu cardio a fitness zařízení, která proběhla po pěti letech. Oceňujete velký prostor fitness části ponechávající zachování alespoň částečné osobní zóny při cvičení.

Častý komentář k Fitness zóně:

- **Nezájem trenérů u špatně cvičících klientů, kdy si mohou spíše ublížit.**

Reakce na komentář:

Po celou provozní dobu klubu je přítomen jeden z trenérů, kterého můžete kdykoli oslovit v případě rady či pomoci se cvičením. Tento trenér by měl zároveň průběžně procházet fitness částí a opravovat případné chyby cvičících.

- **Dlouhý interval doby oprav nefunkčních cardio zařízení.**

Reakce na komentář:

Revize zařízení probíhá každý týden, zkráceny jsou tak termíny oprav.

- **Malá nabídka kanálů v TV, špatný signál a zrnící přijímače.**

Reakce na komentář:

Letos byly kompletně vyměněny TV přijímače v cardio zóně, v souvislosti s tím jsme přešli na digitální signál a rozšířili nabídku kanálů o zpravodajské, sportovní a hudební.

- **Malá nabídka občerstvení na baru.**

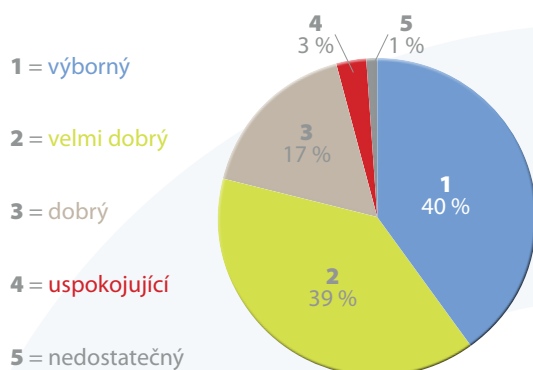
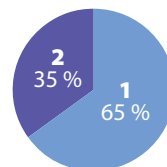
Reakce na komentář:

Skladbu nabídky přizpůsobujeme nárokům cvičících návštěvníků a dodržování hygienických zásad pro zařízení. Protein či banán jsou vhodnou svačinkou před výkonem i po něm. Alternativou vody v lahvi může být občerstvení u pitné stanice, které je volně k dispozici zdarma. Jsme si ovšem vědomi, že rozsahem a cenami konkurovat obchodům s potravinami v bezprostředním okolí klubu nemůžeme.



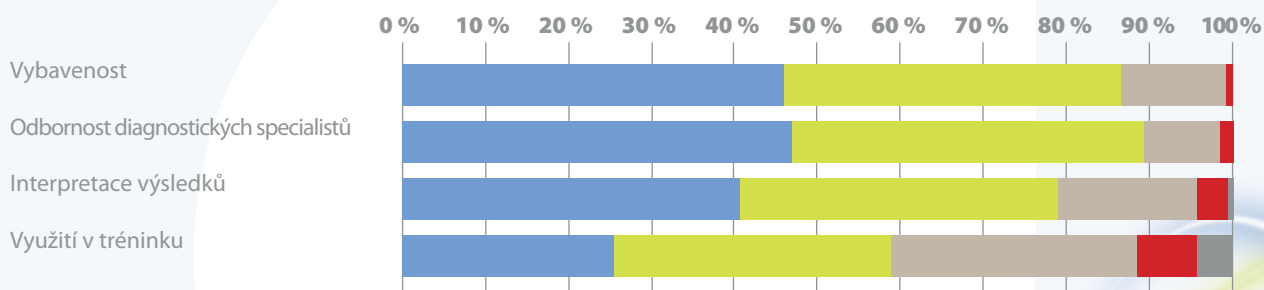
4 DIAGNOSTIKA

Celkový graf Diagnostika – 79 % známka výborný a velmi dobrý
 Diagnostiku hodnotilo 65 % respondentů, 35 % respondentů diagnostikou neprošlo.



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Diagnostika, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Vybavenost	146	129	40	3	0
Odbornost diagnostických specialistů	149	135	29	5	0
Interpretace výsledků	129	122	53	12	2
Využití v tréninku	81	106	94	23	14





4 DIAGNOSTIKA

Diagnostika byla hodnocena ze 79 % jako výborná či velmi dobrá. Pozitivní hodnocení nám trochu snižuje hodnocení využití diagnostiky v tréninku. Do budoucna budeme dávat větší důraz na individualizaci tréninkových lekcí právě na základě výsledků měření a jejich kontroly.

Častý komentář k Diagnostice:

- **Příliš vysoká cena za opakovanou a specifickou diagnostiku, takže nejsme motivováni absolvovat srovnávací měření.**

Reakce na komentář:

Doufáme, že atraktivnější ceny diagnostických měření vám pomohou k lepším výsledkům cvičení.

Opakovaná diagnostika | 30 min. | 590 CZK

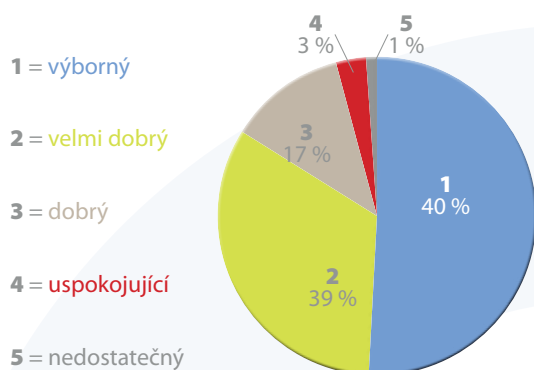
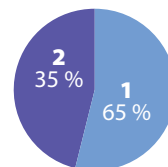
Diagnostika Back Check | 30 min. | 590 CZK

Diagnostika Spinal Mouse | 30 min. | 590 CZK



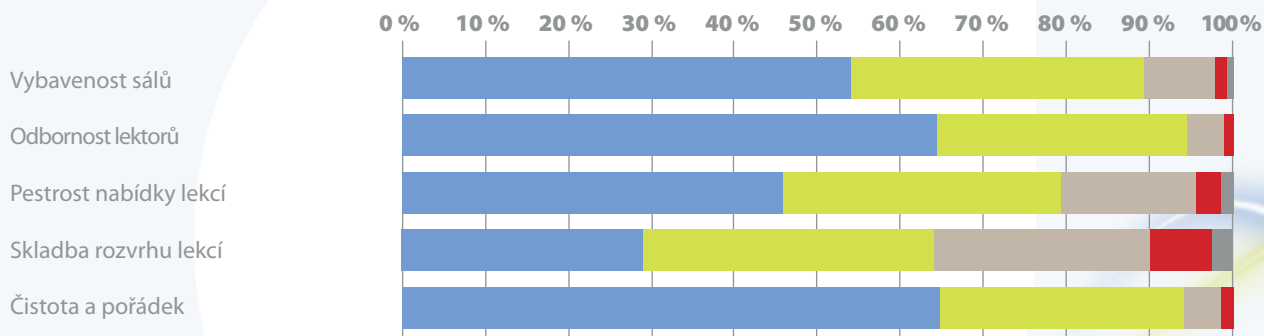
5 SKUPINOVÉ LEKCE

Celkový graf Skupinové lekce – 84 % známka výborný a velmi dobrý
 Skupinové lekce hodnotilo 54 % respondentů, 46 % respondentů skupinové lekce nenavštěvuje.



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Skupinové lekce, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Vybavenost sálů	145	95	23	4	2
Odbornost lektorů	173	81	12	3	0
Pestrost nabídky lekcí	123	90	44	8	4
Skladba rozvrhu lekcí	78	94	70	20	7
Čistota a pořádek	174	79	12	4	0





5 SKUPINOVÉ LEKCE

Skupinové lekce byly hodnoceny z 84 % jako výborné či velmi dobré. Cvičitelé jsou odborníci, jsou milí, s individuálním přístupem. Vytváří super atmosféru, aby se začátečník cítil na lekci dobře. Bohužel těžko ovlivníme odchod lektorů z pracovních, či soukromých důvodů. Snažíme se ale o to, aby zastupující lektor byl adekvátní náhradou.

Častý komentář ke skupinovým lekcím:

- **Aktualizace rozvrhu na internetu na další týden v neděli pozdě večer nedává prostor pro jištění záskoků v pondělí ráno, rozdílné informace na internetu a na recepci.**

Reakce na komentář:

Vzhledem k vedeným lekcím i v neděli večer nemůžeme rozvrh aktualizovat dříve, než po začátku poslední hodiny týdne. Od září je nový týdenní rozvrh zveřejňován v neděli ve 20:00 hod, ve kterém budou zpracovány všechny plánované změny na nastávající týden. V průběhu týdne budeme doplňovat pouze náhlé změny jako nemoc apod. Tímto bychom měli rozdíly mezi rozvrhy eliminovat.

- **Malá pestrost a skladba rozvrhu lekcí – lekce se stále opakují a jsou v časech, kdy většina pracujících nemůže lekce navštěvovat.**

Reakce na komentář:

Do rozvrhu lekcí pravidelně přidáváme novinky v oblasti cvičení. Letos můžete vyzkoušet Tabatu, MMA Workout, Latino Dance a SM Systém. Jestliže si lekce najde dostatečné množství fanoušků během nastaveného minimálně 5ti měsíčního období, zachováme ji. Nemá smysl blokovat tělocvičnu dvěma cvičenci, když bychom jiných dvacet učinili šťastnější. Skladba lekcí je volena i s ohledem na seniory, maminky, odpolední provoz atp. Lekce jsou vytíženy ve všech probíhajících časech.

6

AQUA ZÓNA A RELAXACE

Celkový graf Aqua zóna a relaxace – 86 % známka výborný a velmi dobrý

Ze statistiky vyjmuty odpovědi Nehodnoceno (19 % všech odpovědí), pro přesnější hodnocení oblasti Aqua zóna a relaxace.

1 = výborný

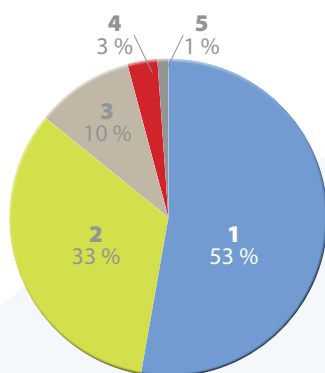
2 = velmi dobrý

3 = dobrý

4 = uspokojující

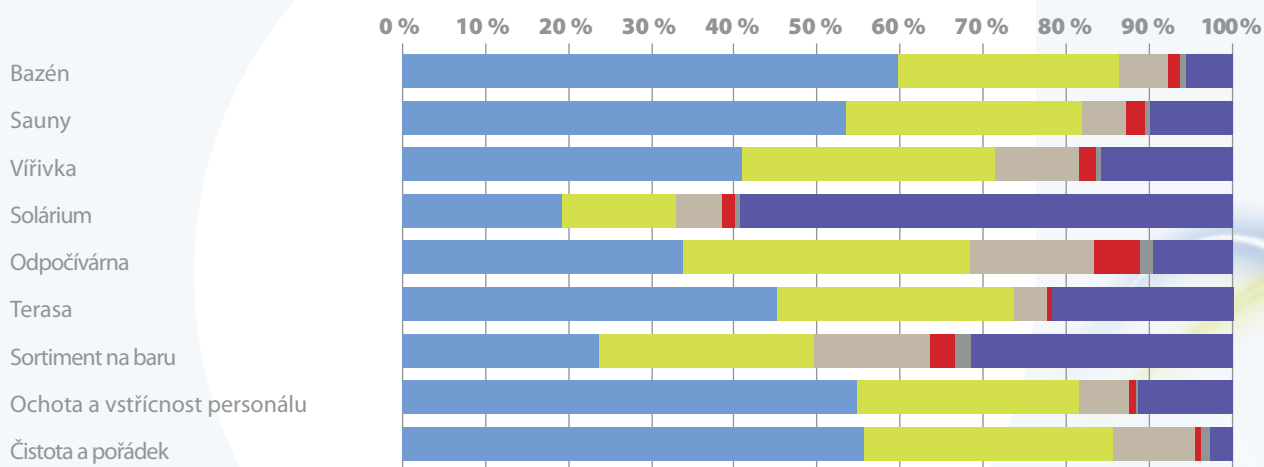
5 = nedostatečný

5 = nehodnoceno



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Aqua zóna a relaxace, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5	N
Bazén	295	132	29	7	4	28
Sauny	264	141	26	11	3	50
Vířivka	202	151	50	10	3	79
Solárium	95	68	27	8	3	294
Odpočívárna	167	171	74	27	8	48
Terasa	223	141	20	3	0	108
Sortiment na baru	117	128	69	15	10	156
Ochota a vstřícnost personálu	271	132	30	4	1	57
Čistota a pořádek	275	148	49	4	5	14





6 AQUA ZÓNA A RELAXACE

Aqua zóna byla ohodnocena v 86 % odpovědí jako výborná či velmi dobrá.

Častý komentář k Fitness zóně:

- **Na vybavení Aqua zóny a relaxace je znát sedmiletý provoz klubu.**

Reakce na komentář:

Ano, a právě proto jsme se toto léto zaměřili právě na Aqua zónu a relaxaci. Vyměnili jsme mozaiku v páře, zbrousili lavice a stěny v saunách, obložili sloupy u ochlazovacích sprch a renovovali dřevěnou podlahu v relaxační místnosti. Další úpravy plánujeme na rok 2015.

- **Velmi často dochází k blokování lehátek prádlem, přestože je jeho majitel např. v sauně**

Reakce na komentář:

Zavedli jsme opatření, aby byly odložené věci sbírány a odkládány do použitého prádla. Jestliže své ručníky nenajdete na původním místě, můžete si o nové požádat přímo u plavčíka.

- **Při lekcích aqua aerobiku je blokována polovina bazénu pro tyto cvičence, není zde prostor pro plavání. Hudba je hlasitá, místo pak není určené k relaxaci.**

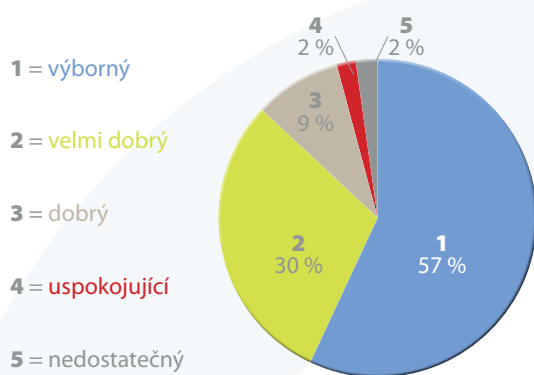
Reakce na komentář:

Nabídka aqua lekcí je variantou pro ty, kteří se účastnit klasických cvičení z různých důvodů nemohou. Aqua lekce v týdnu zabírají pouze 1/13 celkové provozní doby klubu, jen jednou v týdnu jsou vyspané dvě lekce ve večerních hodinách za sebou. Věříme, že tak budete mít dostatek prostoru pro plavání. Během lekce je hlasitost hudby limitována.

Mimo výše zmíněného jsme také obměnili aroma esence, které jsou teď založené na čistě přírodní bázi, rozšířili jsme nabídku na baru o mladé kokosy, zmrzliny Haagen Dasz a fresh juice. Opět byla provedena revize a výměna trubic v soláriu a nově vzniklém kolagenáriu.

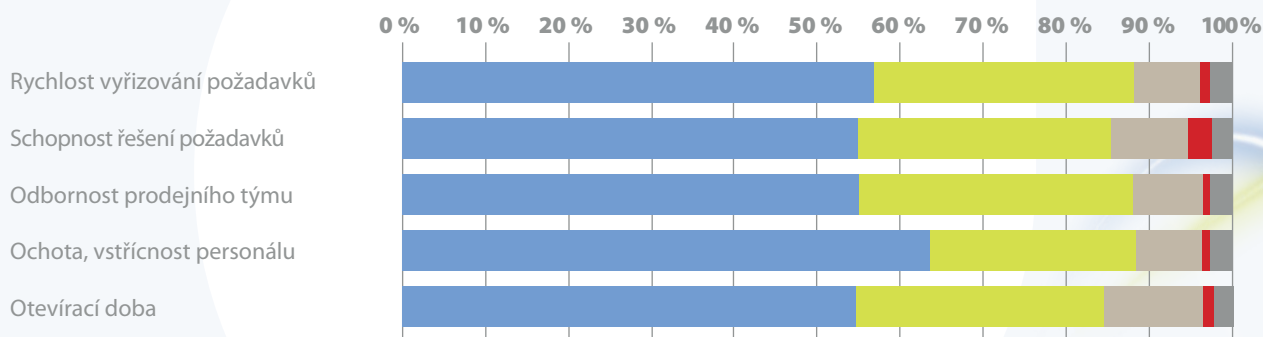
7 PRODEJNÍ A INFORMAČNÍ CENTRUM, KLIENTSKÝ SERVIS

Celkový graf Prodejní a informační centrum, Klientský servis – 87 % známka výborný a velmi dobrý



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Prodejní a informační centrum, klientský servis, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Rychlost vyřízení požadavků	281	155	39	6	14
Schopnost řešení požadavků	271	151	46	14	13
Odbornost prodejního týmu	272	163	42	4	14
Ochota, vstřícnost personálu	314	123	39	5	14
Otevírací doba	270	148	59	6	12





7 PRODEJNÍ A INFORMAČNÍ CENTRUM, KLIENTSKÝ SERVIS

Prodejní a informační centrum jste hodnotili z 87 % jako výborné či velmi dobré. Chválíte nám rychlost vyřízení požadavků a ochotu našich konzultantů při řešení záležitostí v rámci možností podmínek členství.

Častý komentář k Prodejnímu a informačnímu centru:

- **Klientům, kteří využívají služeb klubu před prací, nedává otevírací doba od 9:00 hod prostor řešit záležitosti týkající se jejich členství.**

Reakce na komentář:

Na základě vašich přání upravujeme otevírací dobu klientského centra. Nově budete moci řešit své záležitosti týkající se členství v pondělí a středu již od 8.00 hod.

Po | 8.00 – 20.00

Út | 9.00 – 20.00

St | 8:00 – 18.00

Čt | 9.00 – 20.00

Pá | 9.00 – 18.00

8 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Celkový graf Doplnkové služby – 87 % známka výborný a velmi dobrý

Ze statistiky vyjmuty odpovědi Nehodnoceno (51 % všech odpovědí), pro přesnější hodnocení oblasti Doplnkové služby

1 = výborný

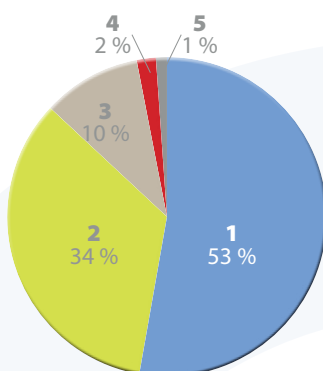
2 = velmi dobrý

3 = dobrý

4 = uspokojující

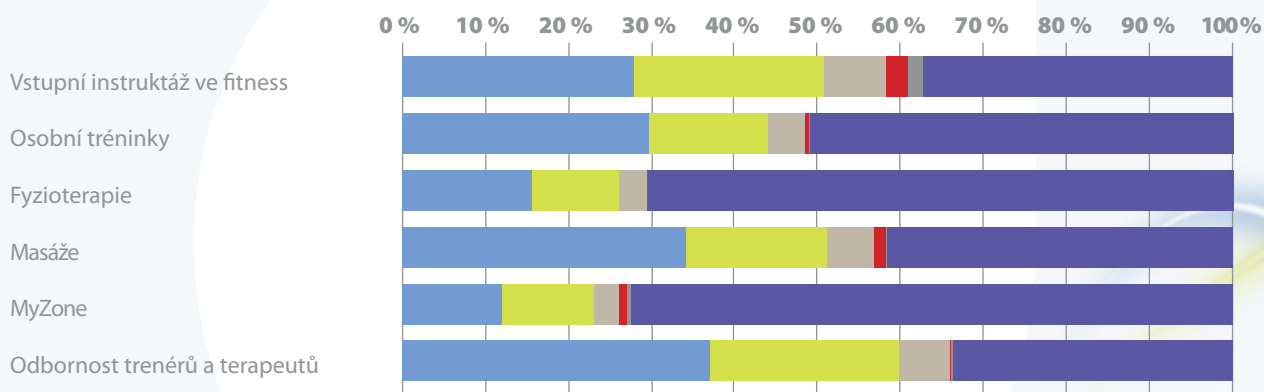
5 = nedostatečný

5 = nehodnoceno



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Doplnkové služby, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5	N
Vstupní instruktáž ve fitness	138	113	37	13	9	185
Osobní tréninky	147	71	22	2	1	252
Fyzioterapie	77	52	17	0	0	349
Masáže	169	84	28	7	1	206
MyZone	59	55	15	5	2	359
Odbornost trenérů a terapeutů	183	113	30	1	1	167





8 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Doplňkové služby hodnoceny z 87 % jako výborné či velmi dobré. Dle osobních zkušeností jste velmi spokojeni se „svými“ trenéry, terapeuty a maséry, se kterým jste utvořili přátelské vazby.

Častý komentář k Doplňkovým službám:

- **Doplňkové služby jsou drahé, mohla by existovat možnost výhodnějších balíčků.**

Reakce na komentář:

Ceny doplňkových služeb, osobních tréninků, fyzioterapií a masáží, je srovnatelná, ne-li i nižší než cenová nabídka služeb v podobných zařízeních. Výhodnější balíčky doplňkových služeb neplánujeme, vzhledem k bonusovému systému dobítí kreditu. Připomínáme, že si můžete na svůj účet nechat připsat až 15 % procent dobité částky, čímž je čistá cena čerpané služby ve výsledku ponížena.

- **Vstupní instruktáž ve Fitness zóně by měla probíhat již v prvním týdnu členství.**

Reakce na komentář:

Vstupní instruktáž ve fitness zóně probíhá až po zjištění výsledků vstupní diagnostiky, abychom mohli připravit tréninkový plán ušitý na míru právě pro vás. Termín diagnostického měření je ve většině případů uskutečněno do 1 měsíce od počátku členství.

- **MyZone je dobrý nápad, avšak málo využívaný i samotnými lektory. Není jasné, jestli spinnin-gový instruktor pojede podle předem připraveného profilu, či jen spustí plátno a projektor.**

Reakce na komentář:

Systém MyZone plánujeme rozšířit i do sálů tak, abyste měli možnost monitorovat činnost svého srdce i během funkčních tréninků, tanců atp. S platností podzimního rozvrhu lekcí upravujeme hodiny na Spinning a MyZone Spinning, aby bylo na první pohled zřejmé, s jakým typem lekce se setkáte.



9 OSTATNÍ

Celkový graf Ostatní – 81 % známka výborný a velmi dobrý

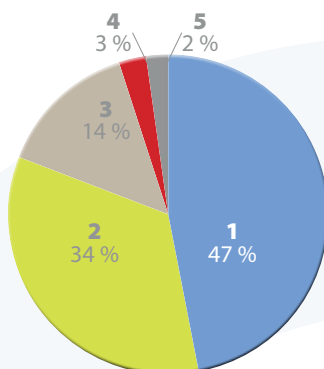
1 = výborný

2 = velmi dobrý

3 = dobrý

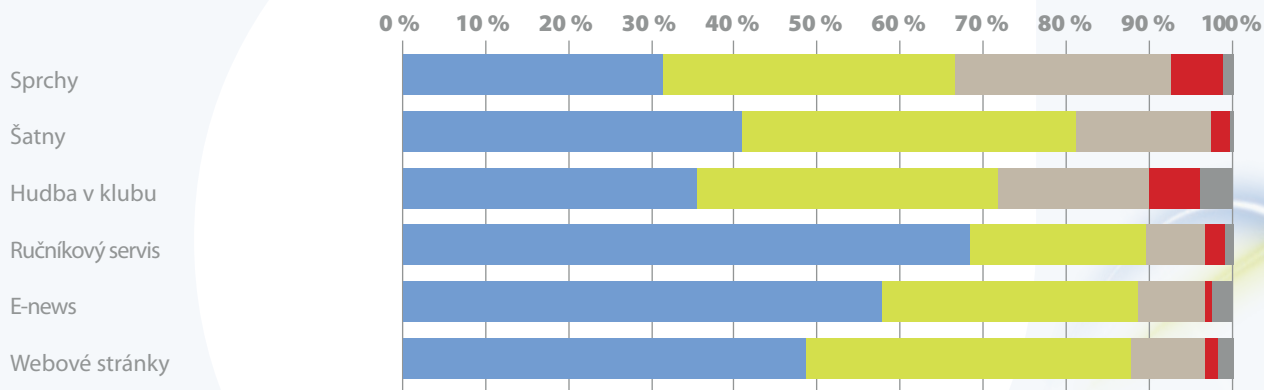
4 = uspokojující

5 = nedostatečný



Díčí zjišťované segmenty okruhu Ostatní, počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Sprchy	155	174	129	3	6
Šatny	202	199	81	11	2
Hudba v klubu	175	180	90	30	20
Ručníkový servis	338	105	35	12	5
E-news	285	153	40	4	13
Webové stránky	240	194	44	8	9





9 OSTATNÍ

Častý komentář k oblasti Ostatní:

- **V šatnách je k dispozici málo termoregulovatelných sprch.**

Reakce na komentář:

Přednastavená teplota vody ve sprchách vychází z původního projektového záměru a předělat ji na směsné baterie by vyžadovalo kompletní rekonstrukci instalačního systému. To by se neobešlo bez značných investic, ale hlavně dlouhodobého uzavření klubu.

- **Hudba v klubu je moc hlasitá, moc tichá, moc klidná, moc energická.**

Reakce na komentář:

Tady nezbývá konstatovat než jen "100 lidí, 100 chutí". Do hudebního vkusu se nemůžeme trefit úplně každému. V jednotlivých zónách jsou pečlivě vybírány okruhy, hodící se do provozu. Žánry jsou průběžně obměňovány.

- **Nová podoba webových stránek je uživatelsky příjemná, chybí ale např. online rezervace masáží.**

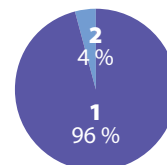
Reakce na komentář:

Spuštění rozšířených funkcí webu s klientskými profily, možností nahlédnutí do volných termínů masáží, přehledu stavu členství, online platby atp. plánujeme na podzim tohoto roku. V další fázi se zaměříme na mobilní aplikace a elektronickou komunikaci celkově.

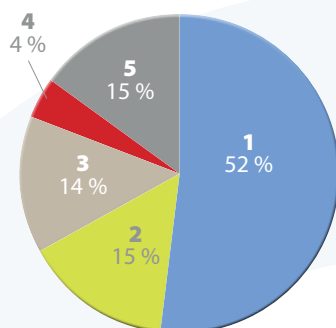


10 DĚTSKÝ KOUTEK

Celkový graf Dětský koutek – 67 % známka výborný a velmi dobrý.
Dětský koutek hodnotily 4 % respondentů, 96 % respondentů Dětský koutek nevyužívá.

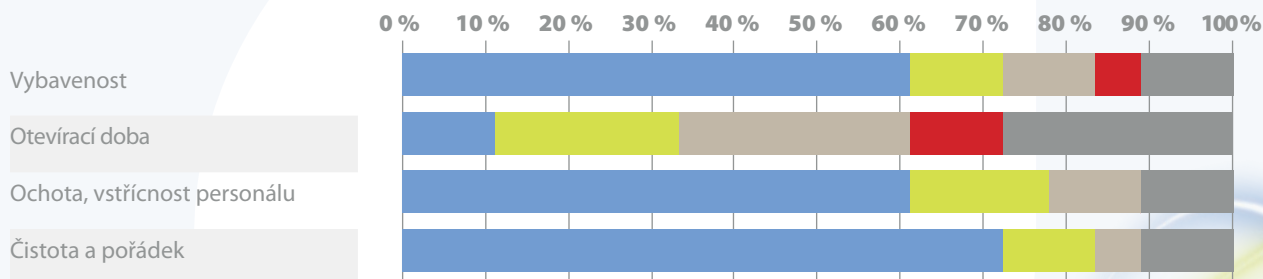


- 1 = výborný
- 2 = velmi dobrý
- 3 = dobrý
- 4 = uspokojující
- 5 = nedostatečný



Dílčí zjišťované segmenty okruhu Dětský koutek , počet jednotlivých odpovědí.

	1	2	3	4	5
Vybavenost	11	2	2	1	2
Otevírací doba	2	4	5	2	5
Ochota, vstřícnost personálu	11	3	2	0	2
Čistota a pořádek	13	2	1	0	2





10 DĚTSKÝ KOUTEK

Častý komentář k oblasti Ostatní:

- **Zvláštní pravidla a nevyhovující pracovní doba koutku nedovolují, abychom dávali děti do koutku častěji.**

Reakce na komentář:

Doufáme, že velkým přínosem bude změna provozovatele Dětského koutku, který nově funguje pod společností Baby Office. Prodloužená otevírací doba do 18:00 hod, nová lektorka Pavlína a pravidla přijímání dětí určitě potěší vás i vaše děti.

7. výročí klubu
jarní detox
rozhovor Iveta Toušlová
kalendář akcí



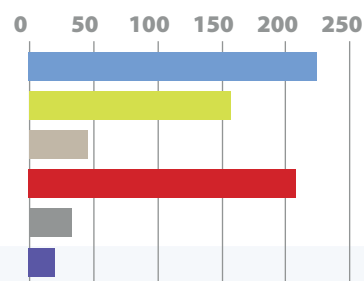
11 NEWSLETTER

BALANCED LIFE

11 NEWSLETTER BALANCED LIFE

Čtu pravidelně	232
Čtu sporadicky	162
Téměř nikdy nečtu	47
Upřednostňuji elektronickou formu	215
Upřednostňuji tištěnou formu	34
Považuji za zbytečné	21

Čtu pravidelně	
Čtu sporadicky	
Téměř nikdy nečtu	
Upřednostňuji elektronickou formu	
Upřednostňuji tištěnou formu	
Považuji za zbytečné	



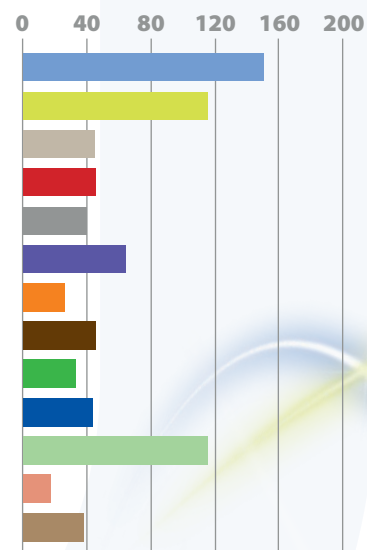
12 ZÁJEM

O MIMOKLUBOVÉ AKTIVITY

12 ZÁJEM O MIMOKLUBOVÉ AKTIVITY

Den plný pohybu/Brumlovka slaví pohybem	155
Tematická sobotní odpoledne	119
Badminton	46
Beach volejbal	47
Singltrek - kola	41
Inline bruslení	66
Paddleboarding	27
Lezení	47
Dračí lodě	34
Bruslení	45
Večerní plavání	119
Tennis Cup	18
Jiné	39

Den plný pohybu/Brumlovka slaví pohybem	
Tematická sobotní odpoledne	
Badminton	
Beach volejbal	
Singltrek - kola	
Inline bruslení	
Paddleboarding	
Lezení	
Dračí lodě	
Bruslení	
Večerní plavání	
Tennis Cup	
Jiné	

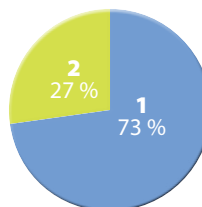




13 NAVŠTĚVOVALI JSTE NĚKDY PODOBNÉ WELLNESS A FITNESS ZAŘÍZENÍ?

13 NAVŠTĚVOVALI JSTE NĚKDY PODOBNÉ WELLNESS A FITNESS ZAŘÍZENÍ?

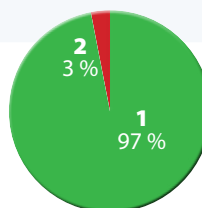
Ano	357
Ne	131



14 DOPORUČIL/A BYSTE KLUB SVÝM ZNÁMÝM?

14 DOPORUČIL/A BYSTE KLUB SVÝM ZNÁMÝM?

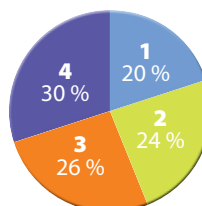
Ano	481
Ne	14



15 JAK DLOUHO JSTE ČLENY?

Nejvýrazněji je zastoupena skupina klientů, kteří jsou členy téměř od samého počátku. Trend však pomalu klesá s kratší dobou trvání členství.

Méně než 1 rok	100
1 - 2 roky	120
3 - 4 roky	126
Déle než 5 let	146

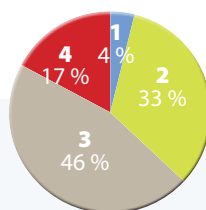




16 VÁŠ VĚK

Nejvíce členů, přibližně 79 %, je ve věkovém rozmezí 26 až 50 let, počet členů nad 35 let převyšuje.

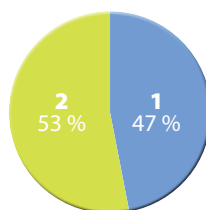
X- 25	22
26 - 35	161
36 - 50	227
51 - X	85



17 POHLAVÍ

Ženy tvoří více než polovinu z celkového množství respondentů. Tento trend je odrazem poměru mužů a žen v klubu.

Muž	232
Žena	263





Budova Brumlovka

Vyskočilova 1100/2

140 00 Praha 4

Kontakty:

Tel.: +420 234 749 811

info@balanceclub.cz

Otevírací doba:

Pondělí – Pátek
6:30 – 23:00 hod.

Víkend a svátek
8:00 – 22:00 hod.