



Оценка фитнес центра
Crona(Морская 26,город Бердск,
НСО)

Выполнил Галяутдинов Роберт Альбертович,43-М

-
- Актуальность исследования :В настоящее время , большое количество людей стремятся выглядеть хорошо и активно начинают пользоваться такой услугой, как тренажерный зал, фитнес, йога и т.д, из чего следует, что рынок растет.
 - Проблема исследования :Большое количество фитнес центров пытаются добиться повышения лояльности клиентов и увеличения конкурентоспособности на рынке, но не у всех получается.
 - Предмет исследования: оценка уровня удовлетворенности потребителей, потребительские оценки качества продукции, уровня обслуживания.
-



Инструментарий исследования

- Наблюдение.
- Интервью.
- Эксперимент.



Результат наблюдения:

- Уровень чистоты перед входом в магазин оценен на 9/10, т.к снег убран хорошо
 - Состояние баннера и вывески над салоном оценены на 10/10, т.к были немного заснежены.
 - Наличие парковки возле салона оценено на 3/10 т.к парковка маленькая, неудобная!
 - Внешний вид сотрудника оценен на 6/10 т.к неопрятно одет и запах пота.
 - Расположение тренажеров в зале оценена на 4/10 т.к все стоит тесно.
 - Уровень чистоты в самом салоне оценен на 10/10 т.к зал убран очень хорошо.
-



Результаты интервью:

- **1 вопрос :** «Можете показать на каком тренажере лучше всего прокачать дельты »?
 - **Ответ:** Да, без проблем, следуй за мной!
 - **Комментарий ТП:** Сотрудник зала без проблем ответил на мой вопрос, все показал.
 - **2 вопрос:** «Проходят ли у вас сейчас какие-нибудь акции или скидки на спортивное питание или фито-чайи»?
 - **Ответ:** К сожалению –нет, но к Новому году, несомненно будут.
 - **Комментарий ТП:** Приятные по общению сотрудники.
 - **3 вопрос:** «Можно ли сделать скидку на персонального тренера»?
 - **Ответ:** Ксожалению-нет,простите.
 - **Комментарий ТП:** У них нет такой скидки , к сожалению.
-



Результаты эксперимента:

- **1 ситуация:** «Можно ли вернуть деньги за Абонемент, если надо срочно уехать».
 - **Реакция:** Отказ по возврату денег.
 - **Комментарий ТП:** Оказывается это у них прописано в документах.
 - **2 ситуация:** «Навязчивые вопросы сотруднику зала о его достижениях в спорте и его знаниях в области анатомии и т.д.».
 - **Реакция:** Наткнулся на негативный ответ, сотрудник повел себя некомпетентно
 - **Комментарий ТП:** Слабая стрессоустойчивость.
 - **3 ситуация:** «Попытка развязывания конфликта по причине того, что сотрудник пахнет потом».
 - **Реакция:** Грубая реакция персонала
 - **Комментарий ТП:** можно было бы и не развязывать конфликт
-



Выводы, предложения и рекомендации:

- Для руководителей зала : Обучить персонал общению с клиентом или нанять более компетентных людей, стрессоустойчивых!
- Для потребителей зала : Решить вопрос с парковкой и

