

2011-05-09 05:00 CEST

Träningscenter 2011 enligt Svenskt Kvalitetsindex

Kunderna är mycket lojala mot sina träningscenter – det är troligt att de köper träningskort hos samma aktör igen, de rekommenderar och talar gott om sina träningscenter.

Friskis&Svettis har nöjdast kunder i genomsnitt följt av SATS.

Tecken på att nöjdheten för SATS och Actic har ökat sedan föregående år och att avståndet till Friskis&Svettis därmed har minskat.

Friskis&Svettis behåller sin starka position hos kunderna vad gäller träningscentrets image i samhället och upplevda prisvärde. På frågor kopplade till produkt- och servicekvaliteten såsom personalens kompetens, tillgänglighet och personlig service finns det andra aktörer som är betydligt bättre.

Fitness24Seven har lägst image bland de större aktörerna och låga kundförväntningar.

Andelen klagande kunder har ökat markant i år och klagomålshanteringen har minskat. Det är tydligt att klagomålshanteringen i branschen kan bli betydligt bättre.

Svenskt Kvalitetsindex – ett analyssystem i samhällets tjänst Övergripande resultat görs allmänt tillgängliga för jämförelser såväl inom Sverige som på den internationella arenan. Dessa redovisas bl.a. på SKI:s hemsida (www.kvalitetsindex.se). Detaljresultat tas fram branschvis (bl.a. i form av

standardiserade branschrappporter) och görs tillgängliga för företag inom respektive bransch. Utöver mera standardmässiga branschredovisningar finns också möjlighet att utnyttja den omfattande mikrodatatabasen för mera skräddarsydda analyser och sammanställningar. Verksamheten bedrivs utan vinstmål och syftar till att stödja svenskt näringsliv och samhällsorgan. Inom ramen för SKI studeras tre värdeskapande aspekter som inte direkt kommer fram i balansräkningen, nämligen de externa kundernas värdering av företaget, liksom de anställdas och samhället i stort. SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling är tillsammans med EPSI Research huvudman för Svenskt Kvalitetsindex.

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmeler@kvalitetsindex.se

0731517598