

# Investitionsplanung



Der Erfolg von Fitnessclubs hängt im Wesentlichen von der Zufriedenheit der Mitglieder ab. Um herauszufinden, wie zufrieden die Mitglieder zum Beispiel mit den Trainern und der Studioausstattung sind und wo möglicherweise Optimierungsbedarf besteht, bietet sich die anonyme Onlinebefragung „body LIFE-Feedback“ an, die konkrete Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt. Das „balance“ – Zentrum für Sport, Gesundheit und Rehabilitation e.K. in Zweibrücken beispielsweise hat „body LIFE-Feedback“ eingesetzt und anhand der Ergebnisse seine Investitionsplanung überarbeitet.

Das „balance“ in Zweibrücken ist ein 1.500 Quadratmeter großes, gesundheitsorientiertes Studio, in das eine Physiotherapiepraxis und ein Institut für Faszientherapie integriert ist. Die Anlage wurde 1996 durch den Günter Holz gegründet. Zum Mitarbeiterteam zählen zehn Physiotherapeuten sowie 18 Festangestellte und Aushilfen im Fitnessbereich. 2015 wurde die Anlage komplett renoviert, was mit einer der Hauptgründe dafür war, warum sich Inhaber Günter Holz für die Mitgliederbefragung „body LIFE-Feedback“ entschied.

## Erwartungen an „body LIFE-Feedback“

„Nachdem wir 2014 das Gebäude des Clubs gekauft und in einem Komplet-

tumbau den großen Renovierungsstau beseitigt hatten, wollten wir natürlich wissen, ob unsere Mitglieder von unserem neuen ‚balance‘ genauso begeistert sind wie wir. Zum anderen hatten wir Investitionen im Gerätebereich geplant. Wir wollten konkret wissen, wo unsere Mitglieder die Prioritäten setzen und was sie sich wünschen. Nach der Einführung des eGym-Zirkels im März 2016 interessierte uns natürlich auch die Zufriedenheit unserer Mitglieder mit diesem Bereich“, nennt Günter Holz die Gründe, warum er sich für die Durchführung der Mitgliederbefragung entschieden hatte. Ein zusätzlicher Aspekt, worüber „body LIFE-Feedback“ Aufschluss geben sollte, war, wie zufrieden die Mitglieder mit dem Personal sind. „Neben der Hardware legen wir seit Beginn größten Wert auf die

fachliche Qualität und Freundlichkeit unseres Personals. Daher war es für mich von größtem Interesse zu erfahren, ob der Kunde stets freundlich, zügig und kompetent bedient wird“, so Günter Holz.

## Wie haben die Mitglieder auf die Befragung reagiert?

Nach Angaben von Günter Holz haben die Mitglieder im „balance“ immer die Möglichkeit, ihre Meinung zu sagen. Allerdings, so der Clubinhaber, sorgte das Medium der anonymen Onlinebefragung dafür, dass die Mitglieder ihre ehrliche Meinung äußern können. Die Reaktion der „balance“-Mitglieder auf die anonyme Onlinebefragung fiel sehr positiv aus. „Viele Mitglieder sprachen uns darauf an, dass sie es super fänden, die Zukunft des Clubs mitzugestalten. Sie haben uns mitgeteilt, dass es schön sei, dass wir als Club die Meinung unserer Mitglieder abfragen“, zieht Günter Holz ein zufriedenes Fazit. An der Befragung hatten insgesamt rund 20 Prozent der Mitglieder teilgenommen.

## Die Ergebnisse von „body LIFE-Feedback“

Besonders freut sich Günter Holz über die guten Bewertungen für seine Mitarbeiter. „Sowohl im fachlichen als auch

Anzeige

### Link-Tipp

Besuchen Sie uns unter:  
[www.bodylife.com/milon](http://www.bodylife.com/milon)



# dank „body LIFE-Feedback“

im menschlichen Bereich wurde unser Personal mit Höchstnoten bedacht. Die gegebenen Noten übertrafen unsere Erwartungen und erfreuen mich als Betreiber, da mir die Mensch-zu-Mensch-Beziehung weit wichtiger ist als das Clubequipment an sich.“

Darüber hinaus hat „body LIFE-Feedback“ sehr wichtige Erkenntnisse hinsichtlich der Investitionsplanung geliefert. Nachdem Clubinhaber Günter Holz gemeinsam mit Volker Möhring von Greinwalder & Partner die Ergebnisse ausgewertet hatte, wurde die Strategie erarbeitet. Dies hatte zur Folge, dass der Betreiber seine ursprüngliche Planung aufgrund der Ergebnisse anpasste und veränderte. „Wir können jetzt davon ausgehen, dass wir die Erwartungen der Kunden im Trainingsbereich erfüllen werden“, erklärt Günter Holz. Zu den konkreten Maßnahmen zählten die Erweiterung des eGym-Zirkels im Dezember des vergangenen Jahres sowie die komplette Neuausstattung des Freihantelbereichs mit Technogym-Equipment, die für Januar 2017 geplant ist.

Durch „body LIFE-Feedback“ und die Antworten der Mitglieder erhielt Günter Holz viele weitere konstruktive Verbesserungsvorschläge, die er vorher nie bedacht hatte. So war zum Beispiel mehrfach darauf hingewiesen worden, dass der Parkplatz nachts zu dunkel sei. Derzeit arbeiten Günter Holz und sein Team daran, eine schnelle Lösung für dieses und viele weitere kleine Probleme zu finden, um die Zufriedenheit der Mitglieder weiter zu erhöhen.

## Weitere Infos und Buchung

Weitere Informationen zu „body LIFE-Feedback“ sowie Anmeldungen sind unter [www.bodylife-feedback.com](http://www.bodylife-feedback.com) möglich. Der Preis für „body LIFE-Feedback“ beträgt 399 Euro + USt.



Die Mitglieder vergaben dem „balance“-Team sowohl im fachlichen als auch im menschlichen Bereich Höchstnoten



Das „balance“ wurde 1996 von Physiotherapeut Günter Holz gegründet und hat sich als gesundheitsorientiertes Studio am Markt etabliert



Eine konkrete Maßnahme, die anhand der Ergebnisse von „body LIFE-Feedback“ getroffen wurde, ist, dass der eGym-Zirkel erweitert wurde