


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

