



Betriebliche Projektarbeit

Entwickeln einer Kundenbefragung

Lernende zur Fachfrau Bewegungs –
und Gesundheitsförderung im TC Lachen

Fabienne Egli

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
Entwicklung.....	2
Kriterien finden und ausarbeiten	2
Design Fragebogen	3
Kriterien in Fragebogendesign integrieren	3
Feedback von aussen.....	3
Überarbeiten des Fragebogens	3
Reflexion.....	4
Schlusswort.....	4
Flussdiagramm	5/6
Anhang.....	7-10

Einleitung

Da unser Motto „besser betreut“ ist, liegt uns die Zufriedenheit unserer Mitglieder sehr am Herzen. Weil dies jedoch nicht messbar ist, braucht man ein Werkzeug, mit welchem die Zufriedenheit erfasst werden kann. Im Rahmen meiner Projektarbeit entwickle ich einen Kundenfragebogen, der das subjektive Empfinden unserer Mitglieder festhält und in ein für uns möglichst objektives und bewertbares Format bringt.

Entwicklung

Ich habe mir lange Zeit den Kopf zerbrochen. Doch dann habe ich mir Gedanken gemacht, was mir in einem Fitnesscenter wichtig wäre. Fragen wie Hygiene und Sauberkeit, bis zur Auswahl und Qualität der Geräte dürfen nicht fehlen. Ich habe mir aus allen Bereichen die wichtigsten Fragen herausgenommen.

Kriterien finden und ausarbeiten

Um den Fragebogen sinnvoll zu gestalten ist es wichtig, dass keine unnötigen oder unwichtigen Fragen darauf stehen. Auf welche Punkte lege ich als Mitglied in einem Fitnesscenter den grössten Wert, was ist sonst noch wichtig und was würde ich zusätzlich schätzen? Ich bin auf folgende Bewertungspunkte gekommen:

- Allem voran die allgemeine Bewertung des Fitnesscenters (Standort und erster Eindruck). Dazu könnten folgende Punkte kommen:
 - Atmosphäre / Stimmung im Center
 - Angebot der Geräte
 - Group Fitness Angebot und Qualität der Stunden
 - Hygiene und Sauberkeit
 - Preis-/Leistungsverhältnis
 - Parkmöglichkeiten
- Sehr wichtig in jedem Fitnesscenter ist ausserdem die Betreuung
 - Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals
 - Fachwissen des Personals
 - Qualität der Betreuung
- Zusatzangebote im TC
 - Solarium, Sauna (Pfäffikon)
 - Esswaren, Getränke und Nahrungsergänzungen
 - Kinder-Paradies

Da diese Punkte nur mit „gut oder schlecht“ bewertet werden können, möchte ich dem Mitglied die Möglichkeit geben, seine persönliche Ansicht unter „Meinung“ oder „Anregungen“ auszudrücken.

Design Fragebogen

Ich habe mir vorgenommen, den Fragebogen auf 2 Seiten zu begrenzen. So ist der zeitliche Aufwand zum Ausfüllen für das Mitglied innert nützlicher Frist machbar. Der Fragebogen kann zudem beidseitig bedruckt werden und bleibt dadurch handlich auf einem Blatt Papier. Die Gestaltung und Aufteilung wird nach den oben erwähnten Kriterien geschehen. Als messbare Grösse werden vier „Zufriedenheitsstufen“ definiert, welche das Mitglied ganz leicht ankreuzen kann. Anschliessend gibt es einige Linien für die freie Meinung des Mitglieds.

Kriterien in Fragebogendesign integrieren

Da auf einer A4 Seite nicht allzu viel Platz zur Verfügung steht, nehme ich kurze, prägnante Begriffe, mit welchen das Mitglied klar weiss, was gemeint ist. Daneben werden die Kästchen für die Bewertung angeordnet. Das Mitglied kann zwischen verschiedenen Smileys, welche für die Bewertung gelten, entscheiden.

Feedback von aussen

Ich habe den fertig erstellten Fragebogen jemandem Aussenstehenden zur Ansicht und Bewertung gegeben und habe folgendes Feedback zur Verbesserung erhalten:

- Begriffswahl manchmal noch zu unklar
- Kästchen für die Bewertung nicht einheitlich angeordnet
- Unklar, welches Kästchen welche Bewertung hat
- Evtl. unattraktives Layout

Überarbeiten des Fragebogens

Als Teil dieser Projektarbeit lasse ich den Fragebogen in der ersten Version wie er ist.

Anhand des Feedbacks, das ich erhalten habe, habe ich eine 2. Version des Fragebogens erstellt. Der Unterschied zum Ersten liegt in folgenden Punkten:

- Begriffe überarbeitet
- Kästchen einheitlich in einer Tabelle angeordnet
- Bewertung ist klar ersichtlich
- Layout mehr auf das TC bezogen

Reflexion

Warum habe ich dieses Thema gewählt?

Ich habe dieses Thema ausgewählt, um die Meinungen der Mitglieder zu erfahren und all-fällige Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Was habe ich gemacht?

Ich habe einen Fragebogen erstellt, ihn anhand den Feedbacks nochmals überarbeitet und als 2. Version abgespeichert. Als Vergleich habe ich beide Versionen schriftlich dokumen-tiert.

Wie konnte ich mich an die Planung halten?

Ich habe den Zeitfaktor ein wenig unterschätzt und bin dadurch ein bisschen unter Zeitdruck geraten.

Wo musste ich von der Planung abweichen?

Zuerst hatte ich geplant, die Umfrage durchzuführen, sie auszuwerten und den Fragebogen dann nochmal zu überarbeiten. Jedoch kam es nie soweit, denn die Aufgabe war lediglich, die Entwicklung eines Fragebogens und nicht die Durchführung einer Umfrage.

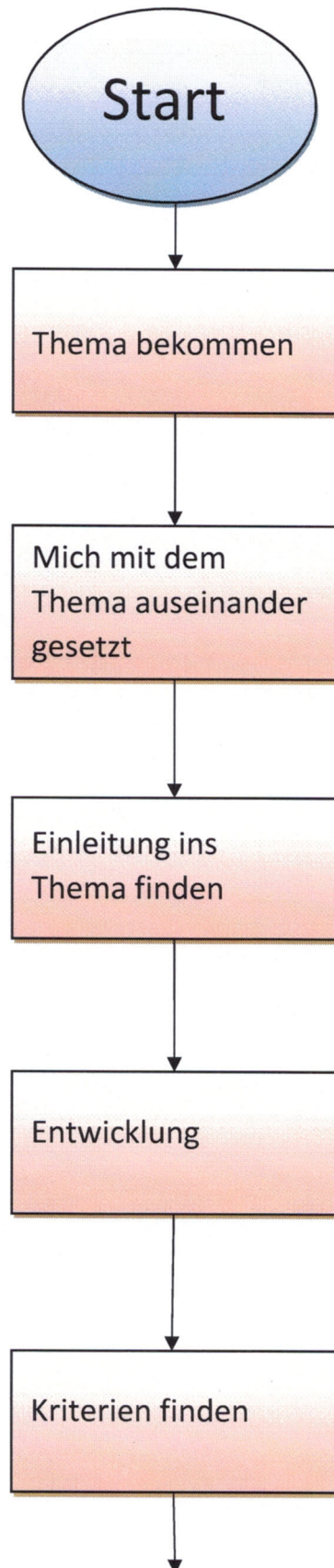
Schlusswort

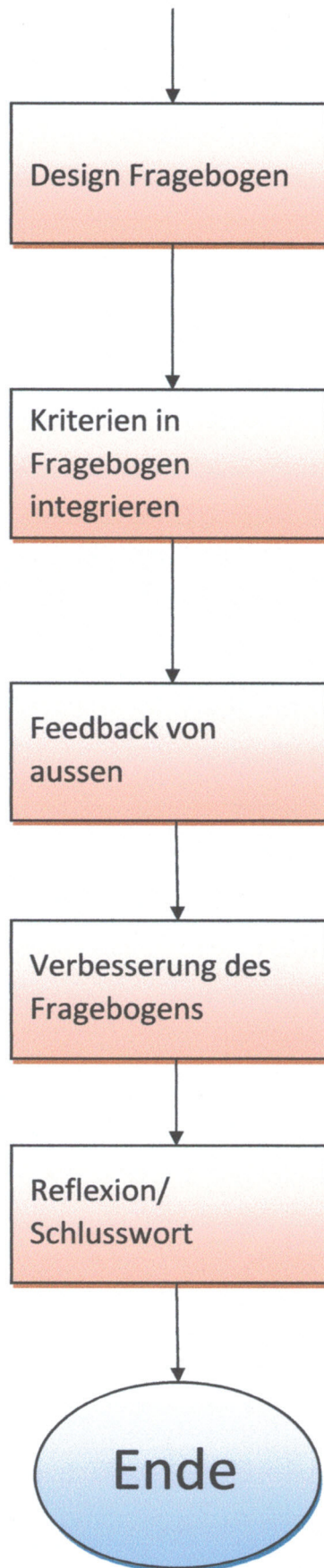
Es hat mir Spass gemacht, das Thema „Entwicklung eines Kundenfragebogens“ für den Betrieb auszuarbeiten. Ich habe mich mit dem Thema auseinandergesetzt und versucht, die wichtigsten Kriterien aufzuzeigen.

Ich habe gelernt, dass auch auf die kleinen Dinge in einem Fitnesscenter zu achten sind und es aus der Sicht des Mitglieds zu betrachten.

Für mich lag die Schwierigkeit darin, die richtige Wortwahl zu wählen und einen zusammenhängenden Text zu erarbeiten. Den Fragebogen zu kreieren machte mir Freude, da ich bei diesem gestalterisch arbeiten konnte. Das Erstellen stellte kein Problem dar.

Flussdiagramm

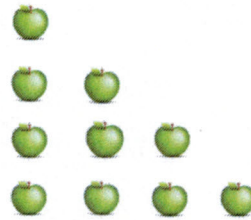






Deine Meinung zählt!

Liebes Mitglied, da uns dein Wohlbefinden im Center sehr wichtig ist und wir uns stetig verbessern wollen, bitten wir dich herzlich um deine persönliche Meinung 😊



Allgemeiner Eindruck des Centers?

Betreuung:

Freundlichkeit der Trainer/ Thekenmitarbeiter

Qualität der Betreuung

Kompetenz der Trainer

Center im Allgemeinen:

Atmosphäre im Center

Sauberkeit im Center

Geräte Zustand / Auswahl / Qualität

Preis- / Leistungsverhältnis



Groupfitness:

Kompetenz der Instruktoeren

Auswahl der Lektionen

Sauberkeit der Geräte/ des Raumes

Spassfaktor

Zusatzangebote:

Solarium/ Sauna (TCP)

Parkplätze

Esswaren und Getränke

Kinderhort

Anregungen:

Vielen Dank für dein Feedback!



Deine Meinung zählt!!!

Liebes Mitglied

Dein Wohlbefinden in unserem Fitnesscenter ist für uns sehr wichtig. Damit wir uns stets verbessern können bitten wir dich herzlich um deine persönliche Meinung 😊

	😊😊😊	😊😊	😊	😞
Allgemeiner Eindruck des Centers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Center im Allgemeinen:

Atmosphäre / Stimmung im Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswahl der angebotenen Geräte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustand der angebotenen Geräte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygiene und Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis-/Leistungsverhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Betreuung:

Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetenz und Fachwissen des Personals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Group Fitness:

Kompetenz der Instruktoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswahl der angebotenen Lektionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeiten der angebotenen Lektionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit des Equipements und der Räumlichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spassfaktor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zusatzangebote:

Solarium / Sauna (TC Pfäffikon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot Getränke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot Esswaren und Nahrungsergänzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinder-Paradies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anregungen:

Positiv:

Negativ:

Vielen Dank für dein Feedback!

Dein TC Team