

Kundenbefragung 2025

Ergebnisse

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	1
2. Eckdaten der Umfrage	2
3. Zusammensetzung der Stichprobe	3
4. Zufriedenheit & NPS	4
5. Trainingshäufigkeit	6
6. Motive für Fitness	7
7. Kunden-Feedback	8

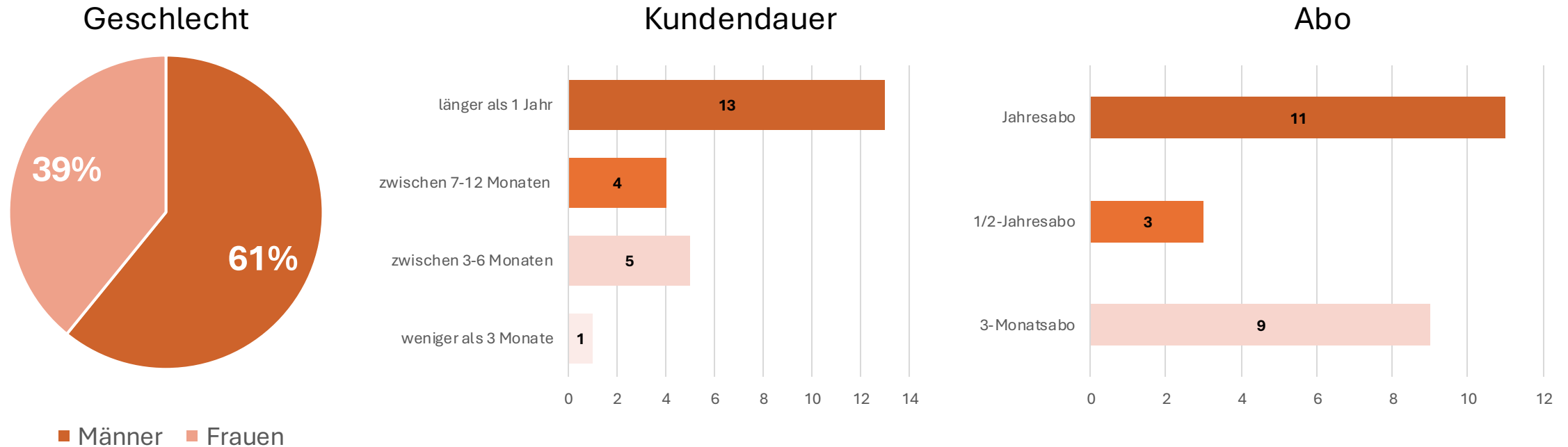
1. Management Summary

- Die Mitglieder des Flex Inn 24h Fitnessclubs sind **im Allgemeinen sehr zufrieden** (9.0 auf einer Skala von 1-10) mit ihrem Fitnesscenter.
- Wenig überraschend schneiden die «**Öffnungszeiten**» (10.0) und «**Lage**» (9.7) am besten ab bzgl. Kundenzufriedenheit.
- Am wenigsten zufrieden sind die Mitglieder mit den Aspekten «**Parkplätze**» (7.8) und «**Ausstattung**» (7.7). Die Parkplätze werden erfahrungsgemäß zwar nur von wenigen Kunden benutzt, dennoch kann es vorkommen, dass der Kundenparkplatz auf der Ostseite des Gebäudes bereits besetzt ist.
 - Es wäre wohl sinnvoll die Kunden, welche mit dem Auto ins Training kommen, daran zu erinnern, dass auch der Parkplatz des Inhabers auf der Westseite des Gebäudes benutzt werden darf.
- Auch der **NPS** ist mit einem Wert von **57** als **sehr gut** einzustufen und deutet auf eine **hohe Weiterempfehlungsbereitschaft** hin.
- Die Mitglieder des Flex Inn 24 trainieren in erster Linie aufgrund **individueller Motive** (z.B. «etwas für die Gesundheit tun», «Muskeln aufbauen») und weniger, um «neue Leute kennenzulernen» oder «mit Freunden etwas zu unternehmen».
 - Dies dürfte erklären, warum es erfahrungsgemäß schwierig ist, die Mitglieder für Events zu begeistern. Trotzdem könnten Gruppen-Events oder Gruppen-Trainings, welche sich auf ein konkretes Thema (z.B. Muskelaufbau, Abnehmen) konzentrieren, bei den Mitgliedern auf Anklang stoßen.
- Das Feedback ist zumeist positiv: Geschätzt wird vor allem die **geringe Auslastung** und die **24/7 Öffnungszeiten** sowie die **Sauberkeit** und der **gute Unterhalt** der Geräte. Kritisiert bzw. empfohlen wird, dass man die Mitglieder noch **eindringlicher daran erinnert, Trainingsmaterial** am Ende des Trainings **zu versorgen**. Eine Person empfindet zudem den **Preis für einen Einzeleintritt** (CHF 20.-) als zu hoch.

2. Eckdaten der Umfrage

Zeitraum der Befragung	10.06.2025 – 01.07.2025
Grundgesamtheit	Kunden und Kundinnen mit aktiver Mitgliedschaft (N=76)
Grösse der Stichprobe	n=23
Rücklaufquote	31%
Methode	Online Umfrage mit Qualtrics (Software)
Befragungsdauer (Median)	17 Min.

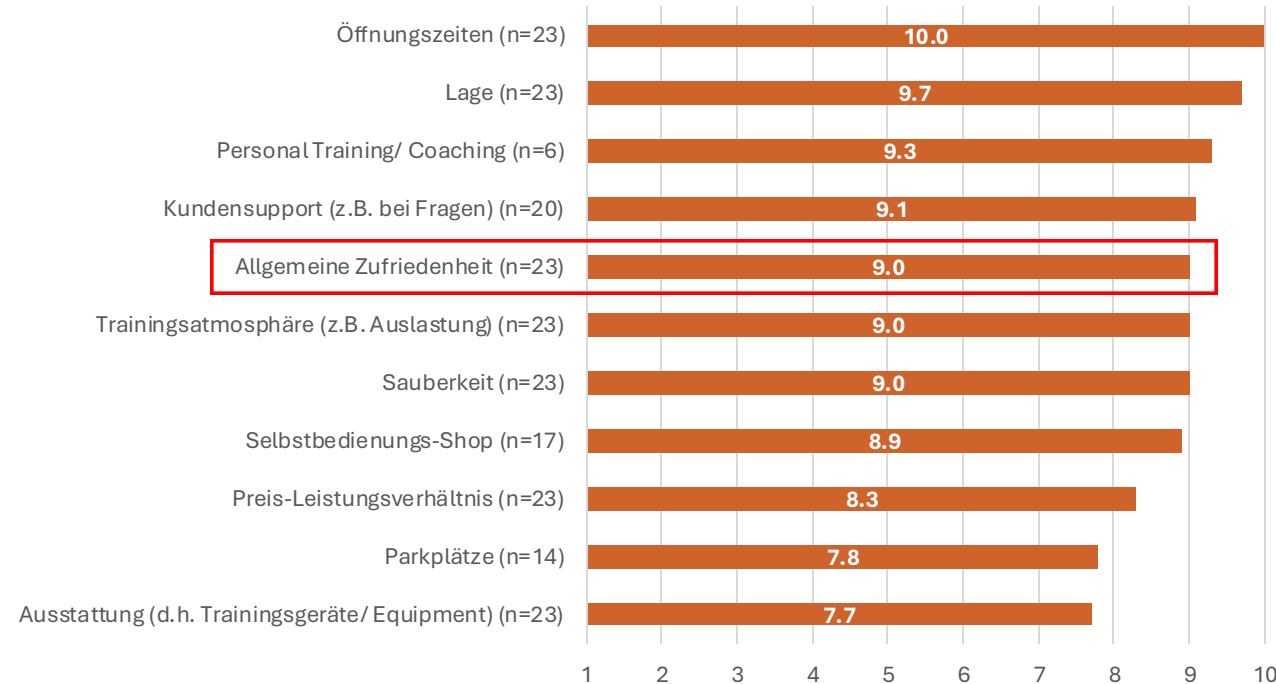
3. Zusammensetzung der Stichprobe



- Rund **60%** der Befragten waren Männer. Dies entspricht in etwa der Verteilung in der Grundgesamtheit (Kunden und Kundinnen mit aktiver Mitgliedschaft) von **68% Männern** und **32% Frauen**. Auch das durchschnittliche Alter der Befragten war mit **33.7 Jahren** sehr nahe am aktuellen Durchschnittsalter der Mitglieder von **34.3 Jahren**.
- Bezüglich **Kundendauer** und **Abo-Struktur** ist die Stichprobe jedoch **wenig repräsentativ**. Mitglieder mit Jahresabos (48%) sind deutlich übervertreten (33% in der Grundgesamtheit), Mitglieder mit 3-Monatsabos (39%) hingegen deutlich untervertreten (53% in Grundgesamtheit).

4. Zufriedenheit & NPS

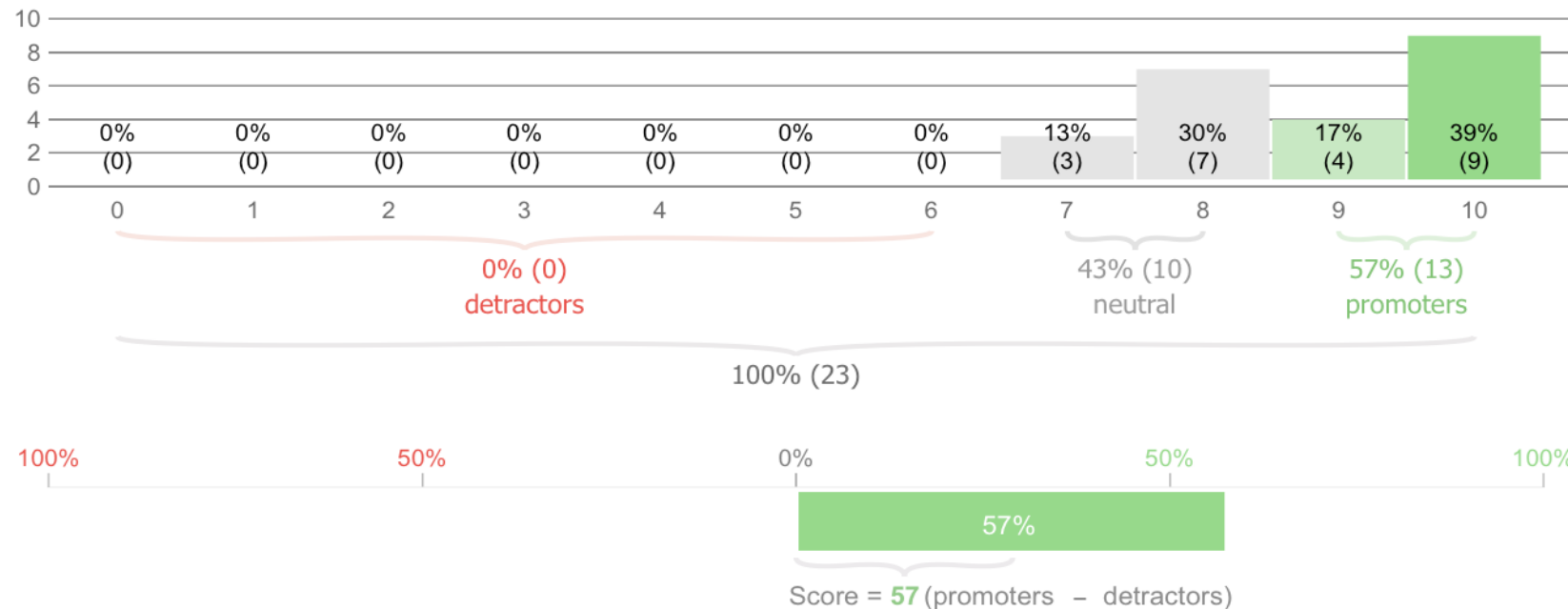
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten im Flex Inn 24h Fitnessclub?



- Die befragten Mitglieder sind **im Allgemeinen sehr zufrieden (9.0)** mit dem Flex Inn 24h Fitnessclub. Am besten schneiden bzgl. der Zufriedenheit die Aspekte «**Öffnungszeiten**» (**10.0**) und «**Lage**» (**9.7**) ab. Hier zeigen sich die Stärken des Flex Inn 24: 24h geöffnet und an zentraler Lage beim Bahnhof Dübendorf.
- Am wenigsten zufrieden sind die befragten Mitglieder mit den Aspekten «**Parkplätze**» (**7.8**) und «**Ausstattung**» (**7.7**). Auch dies überrascht wenig, denn die Anzahl Parkplätze (2) ist klein und das Fitnesscenter bietet mit ca. 130m² ebenfalls nur beschränkt Platz für Fitnessgeräte etc.

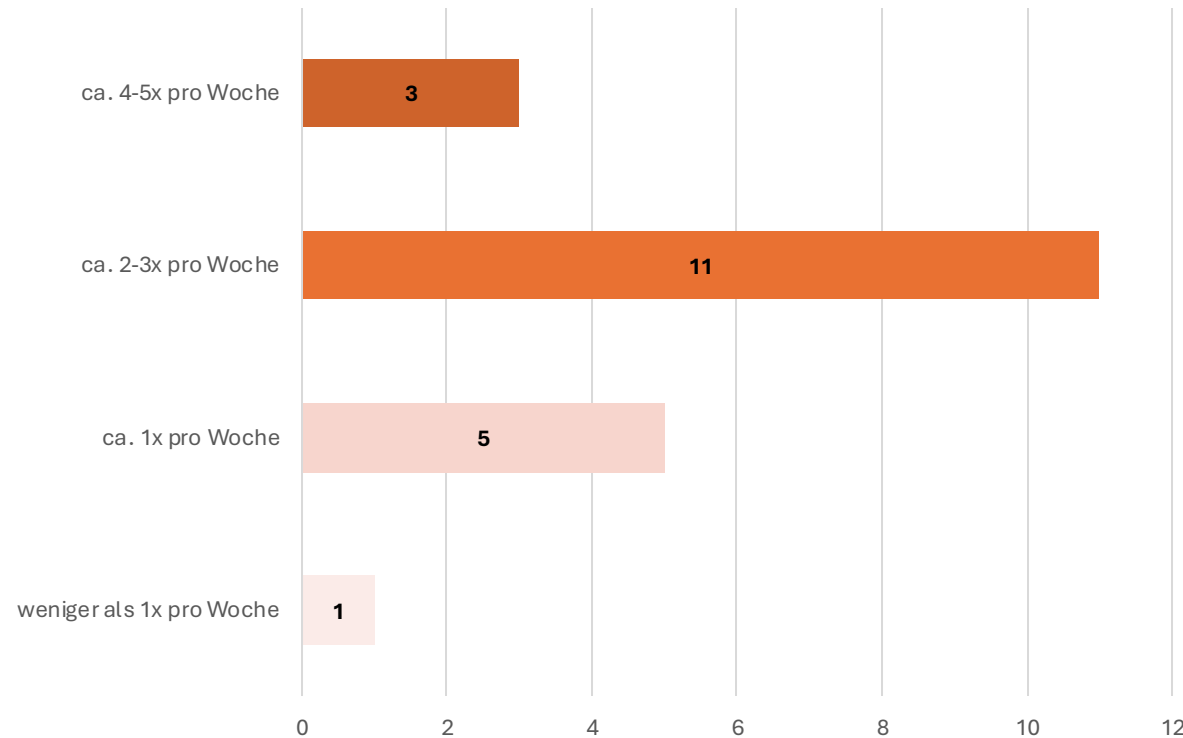
4. Zufriedenheit & NPS

Wie wahrscheinlich ist es, dass Du den Flex Inn 24h Fitnessclub einem Freund/ einer Freundin weiterempfehlst?



- Der Net Promoter Score (NPS) kann mit einem Wert von **57** als **«exzellent»** eingestuft werden. Dieser Wert resultiert aus der Differenz von «Promotoren» (57%) und «Detraktoren» (0%). Personen, die einen Wert von 7 oder 8 auswählen, werden als «Neutrale» (43%) bezeichnet und bei der Berechnung des NPS nicht berücksichtigt.
- Auch der Durchschnitt (**8.8**) deutet auf eine sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft der befragten Mitglieder hin.

5. Trainingshäufigkeit

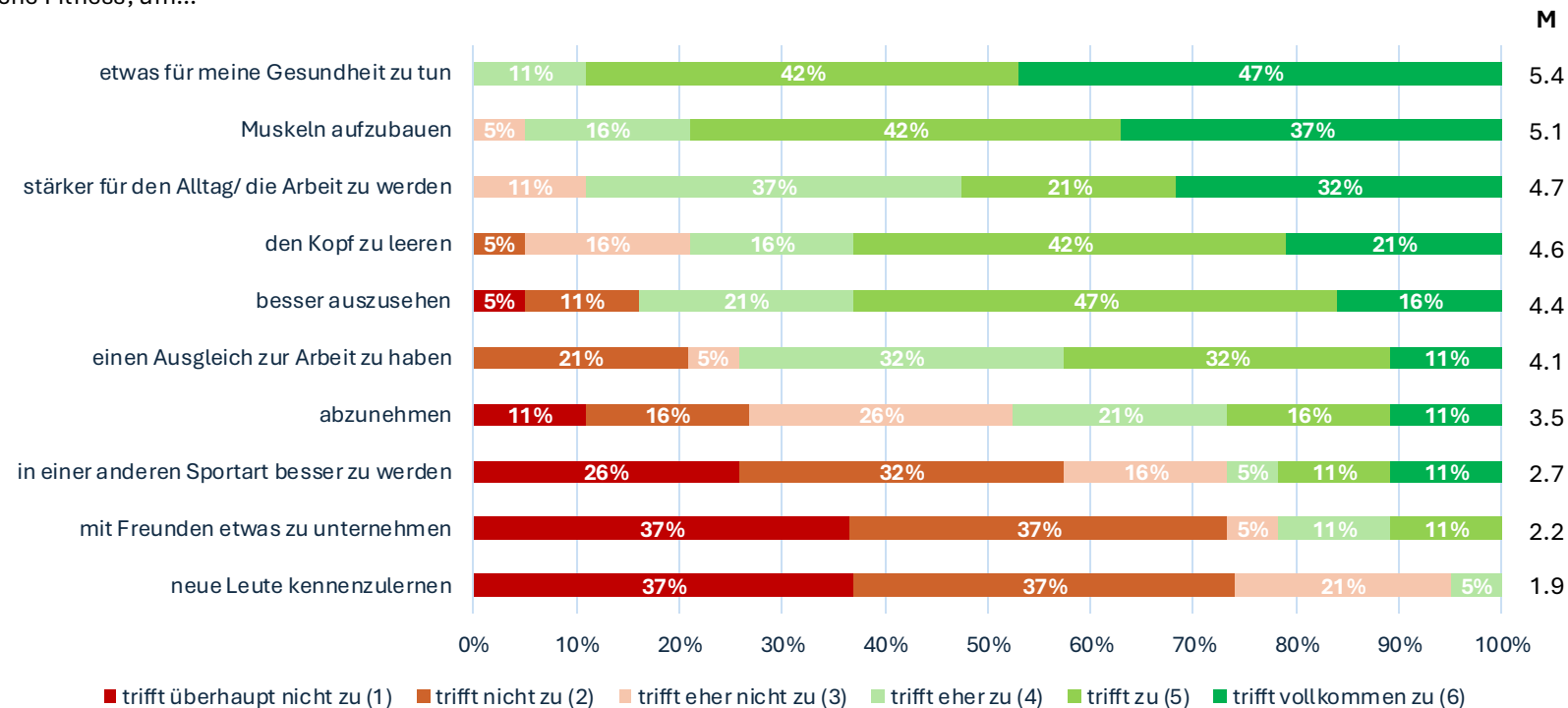


- Die meisten der befragten Mitglieder trainieren ca. 2-3x pro Woche im Flex Inn 24. Nur eine Person trainiert gemäss eigener Aussage weniger als 1x pro Woche im Flex Inn 24.
- Dies zeigt, dass die Mitglieder, welche an der Befragung teilgenommen haben, auch jene sind, die von ihrer Mitgliedschaft aktiv Gebrauch machen und folglich auch in der Lage sind, das Fitnesscenter zu beurteilen.

6. Motive für Fitness



Es gibt unterschiedliche Motive für Fitness- und Krafttraining. Warum machst Du Fitness?
Ich mache Fitness, um...



- Die befragten Mitglieder machen Fitness primär um **«etwas für die Gesundheit zu tun»**, **«Muskeln aufzubauen»**, **«stärker für den Alltag/ die Arbeit zu werden»**, **«den Kopf zu leeren»**, **«besser auszusehen»** und **«einen Ausgleich zur Arbeit zu haben»**.
- Nur eine Minderheit der Befragten macht Fitness, um **«abzunehmen»**, **«in einer anderen Sportart besser zu werden»**, **«mit Freunden etwas zu unternehmen»** oder **«neue Leute kennenzulernen»**.

7. Kunden-Feedback: Positiv



Gibt es noch etwas, das Du mir gerne mitteilen möchtest?

„Super, dass man in Ruhe trainieren kann. Hat selten viele Leute und man kann sich gut aufs Training konzentrieren. Das schätze ich sehr.“

„Leider trainiere ich gar nicht zurzeit und das ist sehr trübsalig. Ich brauche einen Schubs, Motivation oder Coach, dass ich mal Gas gebe. Muss auch wieder vieles lernen und ich merke ich muss. Aber an Dir liegt es nicht, es liegt ganz klar an mir! :)“

„Danke, dass du das alles möglich machst! 😊“

„I love our little gym! Thank you Livio for making it such a lovely spot 🌻“

„Alles ist bestens, weiter so und danke!“

„Passt so bis jetzt.“

„[...] This is a really great space. I really like the low capacity of the gym and it's probably the biggest selling point for me. Great use of space with the equipment, nice people and good maintenance overall. Thank you!“

„I really like the possibility of going there at any time of the day. For me, it is extremely important as my training schedule keeps changing, and also I find every time things in order and clean.“

„Ich bedanke mich bei Livio für seine Mühe.“

„Ich trainiere nun seit einem Jahr im Flex Inn und bin sehr zufrieden. Besonders möchte ich meinen Trainer loben – er ist sehr engagiert, motivierend und unterstützt mich konsequent auf meinem Weg zu meinem Ziel. Dank seiner Hilfe habe ich große Fortschritte gemacht – nicht nur körperlich, sondern auch mental. Dass das Studio 24 Stunden geöffnet ist, ist ein großer Pluspunkt für meinen flexiblen Alltag. Vielen Dank für die tolle Unterstützung und bitte macht weiter so!“

7. Kunden-Feedback: Negativ



Gibt es noch etwas, das Du mir gerne mitteilen möchtest?

„Leute dazu bringen, sich an die Regeln zu halten. Sachen wegräumen etc.“

„Sometimes I feel the need to ask someone to check if I do exercises correctly or spot me if I want to try to lift heavier weights but since this is not how the gym is set up I often give up in lifting heavier or lately even show up to do training. For me, it would be nice to have someone to help me perform exercises at my best.“

„The cost to have a guest join for a session is a bit too high for me. I sometimes have guests visit and it would be nice to bring them to the gym. I understand that it shouldn't be too low otherwise you can't manage capacity but maybe a once per month declared guest visit with a lower fee like 10 Fr.?

Also it would be great if the treadmill could be fixed. It can't be used at higher speeds and sometimes I want to do a 10 min. sprint.“