

Acompliment corporatiu grup Claror

Principi	Objectius de qualitat	Acompliment	Resultat 2018
1. Una experiència a la teva mida	Índex NPS satisfacció superior a 15% (enquesta client)	●	25,1%
	Índex BAI de recomanació superior a 30%	●	46,1%
	Entrevista programa personalitzat a cada nou abonat/da	●	
	Valor superior a 7 de l'experiència (enquesta client)	●	7,7
2. No se t'escaparà res	Enviament d'un newsletter setmanal	●	460
	Actualització diària de la web i les xarxes socials	●	
	Un nou article a la revista quinzenal	●	48
	Més de 12.000 subscripcions a la revista	●	19.000
	Més de 60.000 pàgines vistes a la web	●	70.534
	Més de 600 notícies publicades a la web	●	547
	Informe anual escolars, cursets i escoles d'iniciació esp.	●	
3. Com a casa	Valor superior a 7 del tracte (enquesta client)	●	8,2
	Índex Cxi (satisfacció, diversió, felicitat) superior a 50	●	59
4. Espais ben preparats i ben nets	Inversió no inferior a 200.000 € anuals per Club (valor mig)	●	213.694
	Manteniment i neteja diària, en horari d'apertura i amb equip propi	●	
	3 revisions dels vestidor al dia	●	
	2 revisions dels espais esportius al dia	●	
	Anàlisi microbiològiques superficials i de l'aigua trimestrals	●	
	Instal·lacions 100% adaptades per a la mobilitat reduïda	●	
	Valor superior a 7 de la comoditat (enquesta client)	●	7,4
	Valor superior a 7 de la neteja (enquesta client)	●	7,6
	Valor superior a 7 de la conservació (enquesta client)	●	7,0
	5. Un equipament de primera	Valor superior a 7 sobre els equipaments (enquesta client)	●
Cada 6 anys, renovació completa de l'equip de fitness i cardio		●	
6. De tot i més	Més de 200 activitats dirigides incloses a la quota	●	
7. Un gran equip per a tu	Valor superior a 7 de l'assoliment d'objectius (enquesta client)	●	7,2
8. La teva salut, el primer	Revisió mèdica gratuïta segons qüestionari inicial QIAF	●	
	Atenció permanent de primers auxilis en cas d'accident	●	
	Més de 15.000 de serveis de salut efectuats en un any	●	15.585
9. Una escola de vida sana	Valor superior a 7 a l'enquesta d'escoles esportives	●	7,6
	Valor superior a 7 a l'enquesta de lleure (esplai, campus...)	●	-
10. Amplis horaris i un preu just	Mínim de 355 dies d'obertura del club a l'any	●	
	98 % d'acompliment en les programes d'activitats	●	99,1
	Valor superior a 7 en relació qualitat/preu (enquesta client)	●	7,1

● Les enquestes a les famílies inscrites a les activitats de lleure les durem a terme el 2019.

Hem publicat més de 500 notícies a la web, per sota de l'objectiu, però en canvi hem fet una millor segmentació de notícies segons interessos dels destinataris.

Acompliment Claror Cartagena

Principi	Objectius de qualitat	Acompliment	Resultat 2018
1. Una experiència a la teva mida	Índex NPS satisfacció superior a 15% (enquesta client)	●	13,9%
	Índex BAI de recomanació superior a 30%	●	27%
	Entrevista programa personalitzat a cada nou abonat/da	●	
	Valor superior a 7 de l'experiència (enquesta client)	●	7,5
2. No se t'escaparà res	*Enviament d'un newsletter setmanal	●	460
	*Actualització diària de la web i les xarxes socials	●	
	*Un nou article a la revista quinzenal	●	48
	*Més de 12.000 subscripcions a la revista	●	19.000
	*Més de 60.000 pàgines vistes a la web	●	70.534
	*Més de 600 notícies publicades a la web	●	547
	Informe anual escolars, cursets i escoles d'iniciació esp.	●	
3. Com a casa	Valor superior a 7 del tracte (enquesta client)	●	8,2
	Índex Cxi (satisfacció, diversió, felicitat) superior a 50	●	54,2
4. Espais ben preparats i ben nets	*Inversió no inferior a 200.000 € anuals per Club (valor mig)	●	213.694
	Manteniment i neteja diària, en horari d'apertura i amb equip propi	●	
	3 revisions dels vestidor al dia	●	
	2 revisions dels espais esportius al dia	●	
	Anàlisi microbiològiques superficials i de l'aigua trimestrals	●	
	Instal·lacions 100% adaptades per a la mobilitat reduïda	●	
	Valor superior a 7 de la comoditat (enquesta client)	●	7,1
	Valor superior a 7 de la neteja (enquesta client)	●	7,2
	Valor superior a 7 de la conservació (enquesta client)	●	6,9
	5. Un equipament de primera	Valor superior a 7 sobre els equipaments (enquesta client)	●
Cada 6 anys, renovació completa de l'equip de fitness i cardio		●	
6. De tot i més	Més de 200 activitats dirigides incloses a la quota	●	183
7. Un gran equip per a tu	Valor superior a 7 de l'assoliment d'objectius (enquesta client)	●	7,1
8. La teva salut, el primer	Revisió mèdica gratuïta segons qüestionari inicial QIAF	●	
	Atenció permanent de primers auxilis en cas d'accident	●	
	*Més de 15.000 de serveis de salut efectuats en un any	●	15.585
9. Una escola de vida sana	Valor superior a 7 a l'enquesta d'escoles esportives	●	7,57
	Valor superior a 7 a l'enquesta de lleure (esplai, campus...)	●	-
10. Amplis horaris i un preu just	Mínim de 355 dies d'obertura del club a l'any	●	
	*98 % d'acompliment en les programes d'activitats	●	99,1
	Valor superior a 7 en relació qualitat/preu (enquesta client)	●	6,9

* Objectius corporatius. No fixem objectiu per cada Club.

● Les enquestes a les famílies inscrites a les activitats de lleure les durem a terme el 2019.

Tot i assolir una bona puntuació, ens hem quedat a una dècima de l'objectiu en la valoració que fa la clientela de la relació qualitat/preu i de la conservació dels espais. També estem uns punts per sota respecte l'objectiu que ens havíem proposat en satisfacció i grau de recomanació de les persones abonades, així com en el nombre d'activitats dirigides incloses en la quota.