

**Acompliment corporatiu grup Claror**

Principi	Objectius de qualitat	Acompliment	Resultat 2018
<b>1. Una experiència a la teva mida</b>	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
<b>2. No se t'escaparà res</b>	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.	●	
<b>3. Com a casa</b>	Valor superior a 7 del tracte (enquesta client)	●	8,2
	Índex Cxi (satisfacció, diversió, felicitat) superior a 50	●	59
<b>4. Espais ben preparats i ben nets</b>	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
	<b>5. Un equipament de primera</b>	Valor superior a 7 sobre els equipaments (enquesta client)	●
Cada 6 anys, renovació completa de l'equip de fitness i cardio		●	
<b>6. De tot i més</b>	Més de 200 activitats dirigides incloses a la quota	●	
<b>7. Un gran equip per a tu</b>	Valor superior a 7 de l'assoliment d'objectius (enquesta client)	●	7,2
<b>8. La teva salut, el primer</b>	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
<b>9. Una escola de vida sana</b>	Valor superior a 7 a l'enquesta d'escoles esportives	●	7,6
	Valor superior a 7 a l'enquesta de lleure (esplai, campus...)	●	-
<b>10. Amplis horaris i un preu just</b>	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 Marítim**

Principi	Objectius de qualitat	Acompliment	Resultat 2018
<b>1. Una experiència a la teva mida</b>	Índex NPS satisfacció superior a 15% (enquesta client)	●	29,1%
	Índex BAI de recomanació superior a 30%	●	53,4%
	Entrevista programa personalitzat a cada nou abonat/da	●	
	Valor superior a 7 de l'experiència (enquesta client)	●	7,8
<b>2. No se t'escaparà res</b>	*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.	●	
<b>3. Com a casa</b>	Valor superior a 7 del tracte (enquesta client)	●	8,4
	Índex Cxi (satisfacció, diversió, felicitat) superior a 50	●	64,7
<b>4. Espais ben preparats i ben nets</b>	*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)	●	7,2
	Valor superior a 7 de la neteja (enquesta client)	●	7,4
	Valor superior a 7 de la conservació (enquesta client)	●	6,6
<b>5. Un equipament de primera</b>	Valor superior a 7 sobre els equipaments (enquesta client)	●	7,3
	Cada 6 anys, renovació completa de l'equip de fitness i cardio	●	
<b>6. De tot i més</b>	Més de 200 activitats dirigides incloses a la quota	●	162
<b>7. Un gran equip per a tu</b>	Valor superior a 7 de l'assoliment d'objectius (enquesta client)	●	7,1
<b>8. La teva salut, el primer</b>	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
<b>9. Una escola de vida sana</b>	Valor superior a 7 a l'enquesta d'escoles esportives		No n'hi ha
	Valor superior a 7 a l'enquesta de lleure (esplai, campus...)		No n'hi ha
<b>10. Amplis horaris i un preu just</b>	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.

● Tot i aconseguir 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 a poques més d'acomplir amb l'objectiu respecte la valoració de la conservació d'espais.