

## **Asiakaspalaute kyselyn vastaukset**

Lämmin kiitos kaikille kyselyyn vastanneille=) Saimme todella hämmentävän paljon hyvää palautetta ja olemme siitä todella kiitollisia. Tuli tunne, että teemme merkityksellistä työtä ja olemme oikealla tiellä. Olemme osanneet tavoittaa teidän tarpeenne ja vastata niihin palveluillamme. Vastauksista myös huokuu sellainen yhteinen Fiilis-henki ja siitä tuli hyvä olo, eli teemme tätä yhdessä, olemme tärkeitä toinen toisillemme. Vastauksista kumpusi myös aito halu auttaa ja olla mukana vaikuttamassa, se oli myös hienoa luettavaa. Oli upeaa saada nostettua teidän ajatuksenne ja toiveet kuuluviin.

Käymme läpi kaikki palautteet ohjaajien kanssa läpi ja lupaamme ottaa teidän loistavista ehdotuksista ja toiveista kopin ja mahdollisuuksien rajoissa niitä toteuttaa tai ainakin vielä jollain tasolla eteenpäin.

Tässä nyt myös vastauksia asioihin, jotka nousivat isoimmin esille.

### **Tyytyväisyys tuntitarjontaan**

Yli 80 % antoi arvosanan 4 -5

### **Arvosana ohjauksen tasosta**

Melkein 90 % vastaajista antoi arvosanan 4 -5

### **Toiveet ja parannus ehdotukset**

Noin yleisesti vastauksista huomaa, että vastaaja käyttää joko salin 1 tunteja tai vain salin 2 tunteja, jolloin ns. Sokeutuu tuntitarjonnalle. On mm. Pyydetty voimatunteja tiistaille ja torstaille, salissa 2 näihin on tarjontaa ja toisaalta on pyydetty perjantaihin voimatuntia ja salissa 1 on tarjolla Pumpppi.

On pyydetty yläkehoa vahvistavia tunteja lisää ja tähän vastaus on Total body, jossa todella vahvistetaan yläkehoa. On pyydetty CrossFit-tyyppistä treeniä ja sitä meillä on salissa 2 tarjolla 2/3 krt viikossa.

On myös mainittu, että tunnit on ns. Perusjumppaa ja kaivataan jotain uutta. Näkisimme itse, että tuntikonseptteja on pyritty koko ajan freesaamaan ja pyritty siihen, että olemme ajanhengessä mukana säilyttäen kuitenkin osassa tunteja tietty perinteisyyttä, mutta tarkastelemme tätä näkökulmaa koko ajan ja teemme kehittämistyötä tämän eteen.

Kehonhuollollisia tunteja on pyydetty lisää, mutta niitä on meillä tällä hetkellä tarjolla viikon jokaisena päivänä ja liike on usein se paras tapa huoltaa kehoa, joten liikettä ja huoltoa täytyy sopivassa suhteessa.

Keppijumppaa pyydetään lisää, mutta valitettavasti se on tällä hetkellä ihan ohjaajaresurssi kysymys emmekä pysty tähän toiveeseen vastaamaan, pahoittelut tästä.

Spinningiä pyydetty lisää arkiamuihin, tätä voisimme kokeilla, joten jäämme sitä suunnittelemaan.

Vaihtelevuutta tuntitarjontaan on pyydetty ja voisimme tätä kokeilla ainakin jossain määrin. Tämä on vähän haastava toteuttaa, kun ohjaajat yleisesti sitoutuvat tiettyihin tunteihin, jolloin kalenterin hallinta on helpompaa varsinkin, kun jos ohjaaja ohjaa myös muualla tai tekee päivätyökseen jotain ihan muuta.

Paljon pyydettiin tekniikka ohjausta sekä siihen puuttumista. Kun tätä pohdimme, niin tajusimme, että korona-aika vei meidät ohjaajat jotenkin etäälle asiakkaista, kun silloin piti välttää kaikkea

lähikontaktia ja se on voinut myös jäädä osittain päälle ja tähän pyrimme jatkossa kiinnittämään enemmän huomiota, sillä haluamme, että meillä harjoittelu on aina ennen kaikkea turvallista.

### **Musiikin ja äänien volyyymi**

Musiikki sekä mikit ja niiden volyyymi on saanut paljon palautetta. Tämä on haastava asia mutta se pyritään ottamaan nyt jatkossa huomioon siten, että kaikki saisivat antoisan käyntikokemuksen kaikin puolin. Seuraavien viikkojen aikana kyselemme volyyymistä tunneilla teiltä, jolloin saamme käsityksen siitä mikä olisi oikea taso.

On myös hyvä tiedostaa, että ihmisten yleinen aistilyherkkyys on lisääntynyt, emme kestä oikein, kipua, kylmää, melua yms. Samalla tasolla kuin ehkä ennen. Nykymaailma on erittäin kuormittavaa ja kaikki siihen päälle on vain joskus liikaa ja me ymmärrämme tämän.

On myös hyvä tiedostaa, että siinä missä iän myötä tarvitsemme laseja lähinäön heikentyessä, väsyä iän myötä myös korvassa olevat toiminnot, joka tarkoittaa sitä, että äänet puuroutuvat eikä kuulo pysty erottelemaan kunnolla musiikkia ja siihen päälle tulevaa puhetta toisistaan.

Toiset saavat musiikista todella paljon energiaa ja ohjaajan on usein myös kuultava musiikki tarkasti sillä koko tunnin ohjelma saattaa perustua musiikkiin.

Olemme hommanneet korvatulppia, joita voi käyttää tunneilla ja ne löytyvät kassoilta. Näitä voi käyttää tunneilla, joilla tietää musiikin soivan jo lähtökohtaisesti kovemmalla.

### **Ilmastointi/ kuuma/kylmä**

Salin 2 ilmanvaihdosta tuli jonkun verran palautetta. Salissa 2 ei ole viilennystä vaan siellä on todella järeä ilmanvaihtokone, joka mielestämme toimii todella hyvin. Se vaihtaa hyvin ilmaa eikä siellä koskaan tule oloa, että happi loppuisisi, kuuma kyllä tulee.

Salissa 2 ohjataan myös kaikista rankimmat tunnit mitä Fiiliksestä löytyy, joten se on sanomattakin selvää, että hiki tulee ja se on se tarkoituskin. Salissa 2 ollaan aika lähekkäin ja siinä myös vieruskaveri hohkaa lämpöä, joka vaikuttaa myös. Tähän ei ole tulossa muutosta, vaan näillä mennään ja me pidämme huolen, että ilmanvaihtokoneen suodattimet vaihdetaan tasaisin välein ja että laite toimii. Käytetään myös tuulettimia kuumimpina vuodenaikoina.

Salin 1 kylmyydestä tuli mainintaa ja tähän yritämme keksiä ratkaisuja. Olemme lisänneet lämmittämiä sekä hankimme myös alustoja, jotka eristävät lattiasta tulevaa viileyttä rauhallisimmilla tunneilla, jolloin ollaan paljon lattian rajassa.

### **Miehet ja nuoret liikkumaan Fiilikseen**

Kiitos todella hyvistä ideoista. Ihan mahtavia ehdotuksia sekä ajatuksia ja näistä laitamme varmasti osan toteutukseen. Tik Tok- oli monen ehdotus =))) Sitä todella täytyy miettiä, että miten resurssit siihen riittäisi. Kiitos kovasti.

### **VIP-jäsenyys**

Yleisesti ottaen Vip-asiakkaat ovat todella tyytyväisiä jäsenyyteen niin hintaan kuin palveluun. Muutama nosto. Tarjouksista tuli kyselyä, miksi niissä ei huomioida VIP-asiakkaita. Vip-asiakkuus riippuen onko kesto/jousto sopimus tai kuuluuko ale-ryhmään maksaa 48 - 62€ /kk.

Meillä käyvien VIP-asiakkaiden kertakäynti hinta liikkuu haitarilla 1,3-6€ per kerta. Joka tarkoittaa siis sitä, että VIP-asiakkaan käynti on aina edullisempi kuin minkään korttitarjouksen laskennallinen kertakäyntihinta. Tämän johdosta VIP-asiakkaat huomioidaan tapahtuma/erikoistunti/ - kurssi-hinnoittelussa, aina edullisemmalla hinnalla.

VIP-sopimuksen tauottamista myös toivottiin. VIP-jousto sopimukseen sitoudutaan vain 3 kk:ta ja tämän jälkeen sen voi 1 kk:den irtisanomisajalla purkaa, joten sen voi laittaa siis tauolle, vaikka kesäksi ja aloittaa syksyllä uudestaan. VIP-kesto sopimuksen hinta on laskettu sen verran alhaiseksi, että se kestää sellaiset kuukaudet, kun käyntejä on vähän, kun vastaavasti vuodessa on sellaisia kuukausia, jolloin käyntejä on paljon.

### **Tapahtumat/Erikoistunnit/kurssit**

Olette pääasiassa olleet tyytyväisiä näihin palveluihimme, mikä on kiva kuulla ja tulemme niitä myös jatkossa toteuttamaan ja saimmekin hyviä uusia ideoita teiltä tuleviin tapahtumiin.

Osa pitää näitä erikoistunteja ja tapahtumia kalliina. Tämä on asia johon on vaikea ottaa kantaa, sillä jokaisen maksukyky on erilainen, sekä miten asioita arvottaa ja mihin rahojaan käyttää.

Näihin erikoistunteihin ja tapahtumiin on tarkkaan laskettu menot sekä sen myötä kate millä kannattaa alkaa näitä järjestämään. Näihin käytetään aina suunnitteluun paljon aikaa sekä tarjoiluihin rahaa ja tämä kaikki toki maksaa. Erikoistunnit ja tapahtumat sekä kurssit suunnitellaan aina erikseen ja niiden takana on paljon asiakkaille näkymätöntä työtuntia, mutta niistäkin on jokaisen tekijän saatava korvaus. Erikoistunteja, kurseja ja tapahtumia ei pidä myöskään sekoittaa perusviikko-ohjauksiin, sillä nämä ovat erillisiä tuotteita/palveluita, joissa on erilaiset katelaskemat.

### **Muuta**

Salin 1 eteiseen on ostettu pari pitkää kenkä lusikkaa ja laitettu pari penkkiä.

Valaistusta yritetty parantaa.

Fläppitaulut hommattu saliin 2.

Siivousta jatketaan ja pyritään pitämään paikat siistinä.

Parkkipaikka ongelma on edelleen, mutta muistuttaisimme, että jos vähän varaa aikaa niin auton voi jättää, vaikka Möysän rannan parkkipaikalle, niin saa vähän happihyppelyä samalla.

Salia 1 yritetään rauhallisemmille tunneille lämmittää ilmalämpöpumpuilla sekä erillisillä lämmittimillä, alusilla ja hyödyntämällä ilmastointilaitetta.

Tuntivälejä pidennetty salissa 2, välttääkseen ruuhkaa.

Ahtaudesta tuli myös mainintaa ja koitamme tähän saada jotain helpotusta esim. Vielä kerran käymällä paikka merkinnät läpi.