



OMDØMME

Treningscenterbransjen i Norge

Jonny Nordøy

April 2018

18100676

Bakgrunn

CrediCare har samlet inn omdømmedata for treningscenterbransjen i Norge i samarbeid med Norstat.

1 016 respondenter fra Norstat sitt befolkningspanel er intervjuet.

CrediCare og Norstat har benyttet samme spørsmålsformuleringer som i Kantar TNS årlige syndikerte omdømmemåling slik at tallene er sammenliknbare.

I denne rapporten har Kantar TNS analysert dataene for 2018 og sammenlikner dem med tall fra tilsvarende måling i 2016 og 2018, samt tall fra Kantar TNS sin syndikerte omdømmemåling.

Ansvarlig i CrediCare: Eirik Klepaker

Ansvarlig i Kantar TNS: Jonny Nordøy

Et sterkt omdømme bidrar til økonomisk vekst



Treningsbransjen i Norge kan vokse gjennom å

- selge mer til eksisterende kunder (1)
- selge til nye kunder (2)

Vekst kan tas ut gjennom å

- lansere nye produkter og tjenester (3)
- lansere eksisterende produkter og tjenester i nye markeder/målgrupper (4)

I denne rapporten ser vi på hvordan befolkningen ser på trenings-senterbransjen generelt, og i hvilken grad folks oppfatning har endret seg det siste året.

Hvilke positive effekter gir et godt omdømme?

Et godt omdømme bidrar til å skape tillit – i dag og i fremtiden – og kan bidra til at *din* virksomhet lykkes ved å:

- Tiltrekke nye kunder og holde på de kundene man har
- Bedre lønnsomheten i markeder med hard konkurranse
- Tiltrekke ny og attraktiv arbeidskraft og beholde dyktige ansatte
- Være attraktiv for investorer og strategiske forretningspartnere
- Forenkle etableringen på nye markeder
- Definere virksomhetens verdi (markeds kapitalisering)
- Komme raskere tilbake når ”omdømmekriser” oppstår (økt robusthet)



Hva er omdømme?

Omdømme er summen av **emosjonelle** og **rasjonelle** oppfatninger av – og forventninger til – virksomhetens prestasjoner:



Omdømmeindeksen: Fem fokuserte spørsmål som tilsammen gir det mest validerte KPI-målet for omdømmestyrke i form av ett tall



Oppsummering funn 2018

Treningscenterbransjen har et sårbart omdømme i befolkningen generelt. Målt ved omdømmeindeksen faller omdømme med ett poeng fra i fjor. Fallet viser en tendens, men er ikke signifikant.

Treningscenterbransjen har fortsatt sterkest omdømme i den yngre delen av befolkningen (under 30 år). Omdømme styrkes i aldersgruppen 30-39 år, og i Oslo.

Det som kanskje er mer bekymringsfullt, er at treningscenterbransjens omdømme har en fallende trend blant egne medlemmer. Fallet i omdømme fra 2016 til 2018 er på 5 poeng. Det er en signifikant endring.

- Medlemmene er fortsatt mest opptatt av å sikre god helse.
- Andelen som mener treningscentrene bidrar til den norske folkehelsen er stabilt høy blant medlemmene, men har en negativ tendens
- Andelen medlemmer som mener man får mye igjen for pengene faller med 5 %-poeng, til 47 prosent
- Medlemmene har enten tillit, eller ingen mening, om at norske treningscentre ivaretar personopplysninger om sine medlemmer.
- Medlemmene har ingen mening om treningscenterbransjen er noe bedre eller dårligere enn andre bransjer til å behandle personopplysninger.

Anbefaling: Treningsbransjen bør sette fokus på å styrke omdømme blant egne medlemmer.



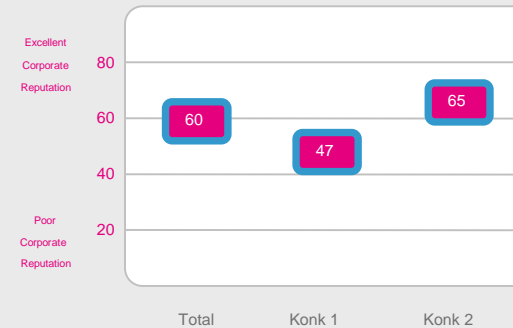
Kantar TNS' syndikerte omdømmemåling

5 spørsmål som til sammen måler styrken i en virksomhets omdømme=> Omdømmeindeks

- 1.Samlet omdømme: Hvordan vil du vurdere <virksomhet X> samlede omdømme eller anseelse?
- 2.Inntrykk: Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av <virksomhet X> totalt sett?
- 3.Tillit: I hvor stor grad mener du at man kan stole på <virksomhet X> i det lange løp?
- 4.Økonomiske resultater: Hvor godt mener du at <virksomhet X> gjør det økonomisk?
- 5.Kvalitet: Hvordan vil du vurdere kvaliteten på <virksomhet X> sine produkter, tjenester og øvrig virksomhet?

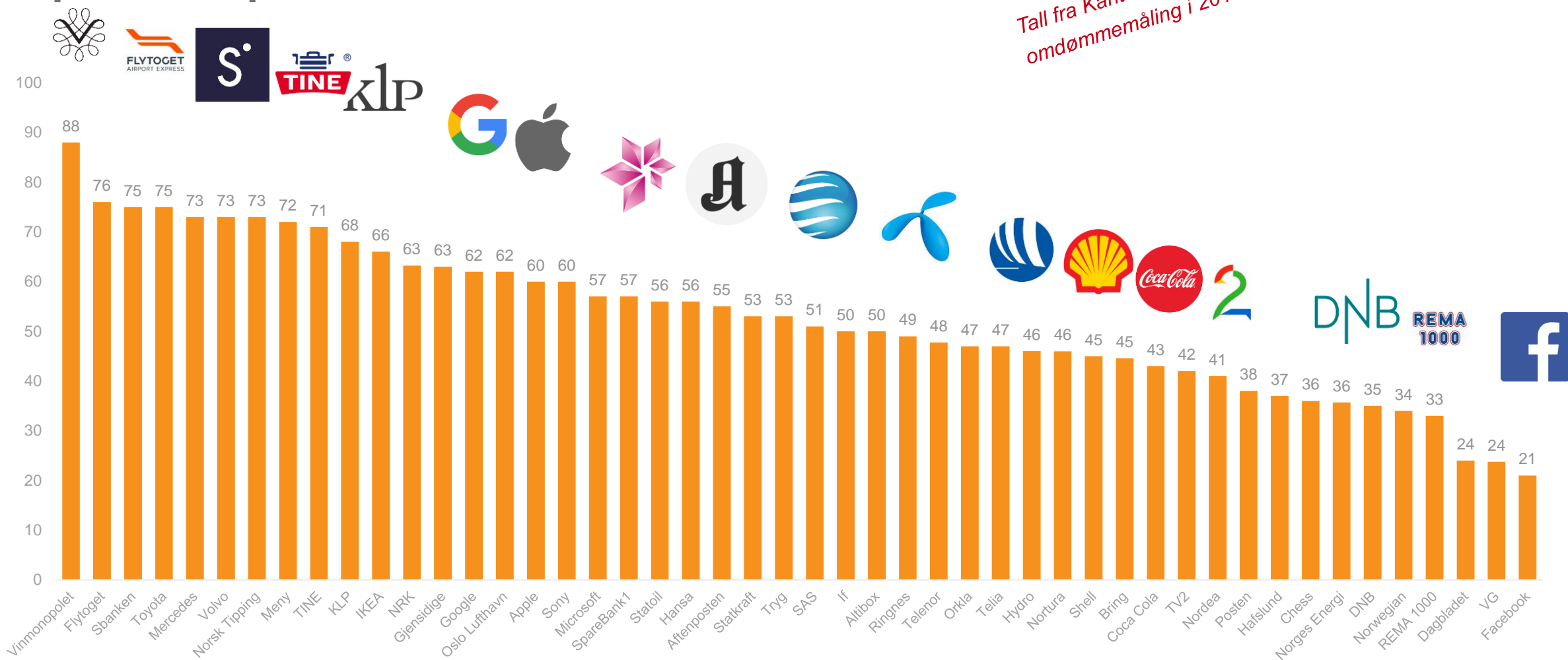
Omdømmeindeksen

- **Nøkkelindikator** for å overvåke styrken på omdømmet i forhold til viktige konkurrenter – og ikke minst utvikling over tid



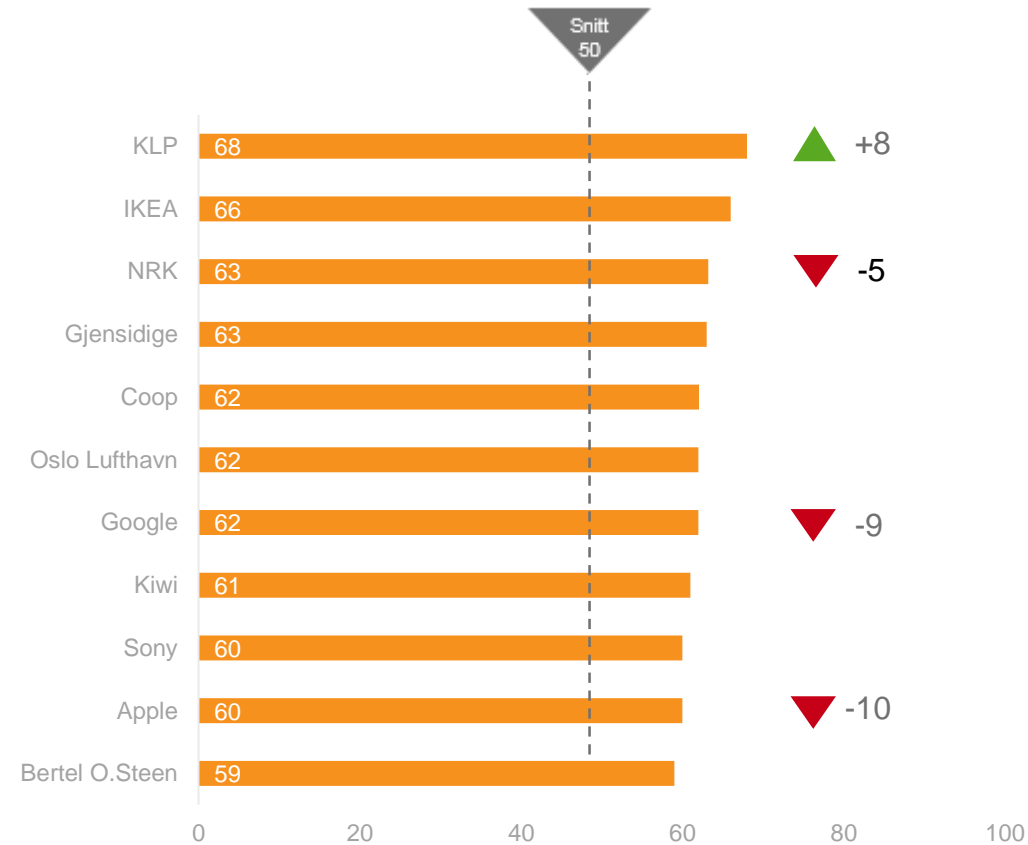
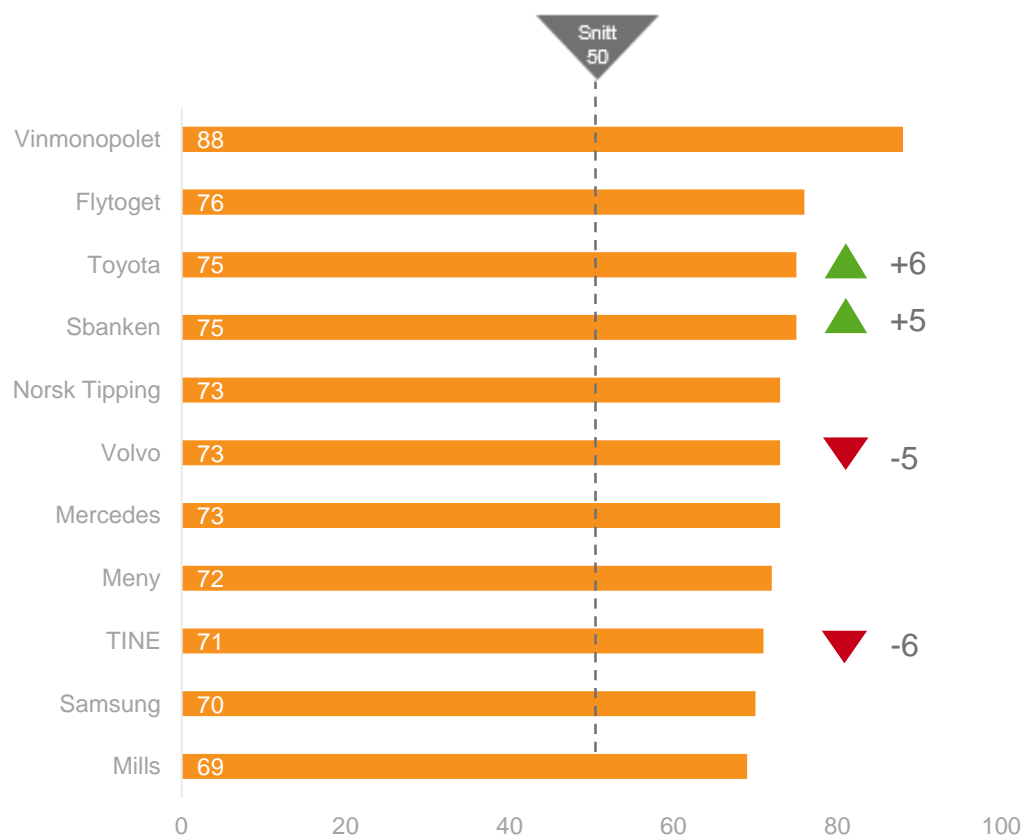
Corporate Reputation Index 2018

Tall fra Kantar TNS sin syndikerte omdømmemåling i 2018

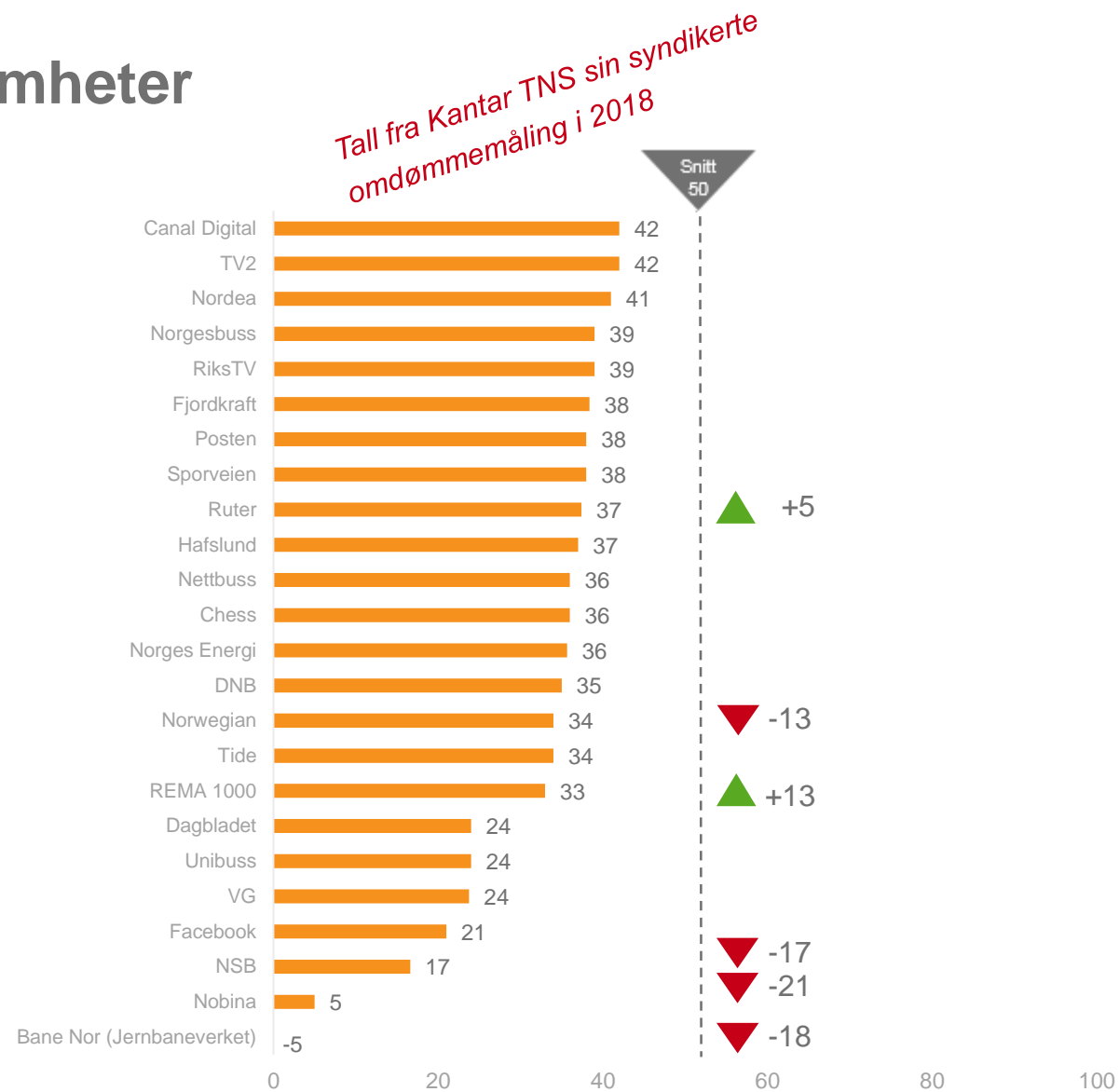
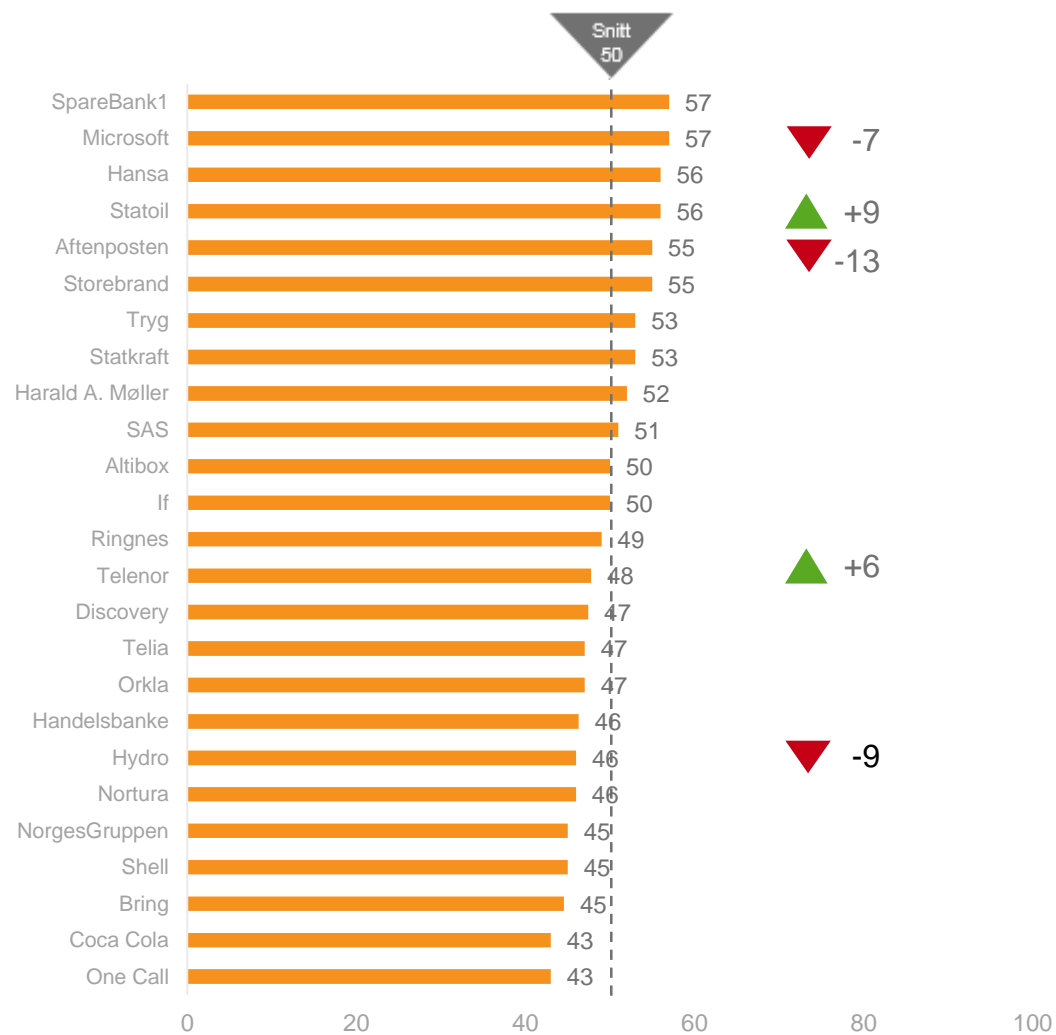


Omdømmeindekser 2018: Topp 20 virksomheter

Tall fra Kantar TNS sin syndikerte omdømmemåling i 2018



Omdømmeindekser 2018: Øvrige virksomheter



5 spørsmål som til sammen måler styrken i treningssenterbransjens omdømme

1.Hvordan vil du bedømme treningssenterbransjens samlede omdømme eller anseelse?

2.Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av norske treningssenter totalt sett?

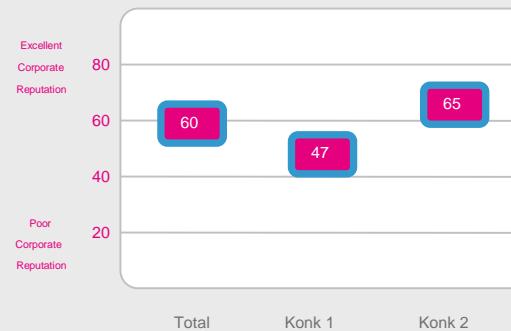
3.I hvor stor grad mener du at man kan stole på norske treningssenter i det lange løp?

4.Hvor godt mener du norske treningssenter gjør det økonomisk?

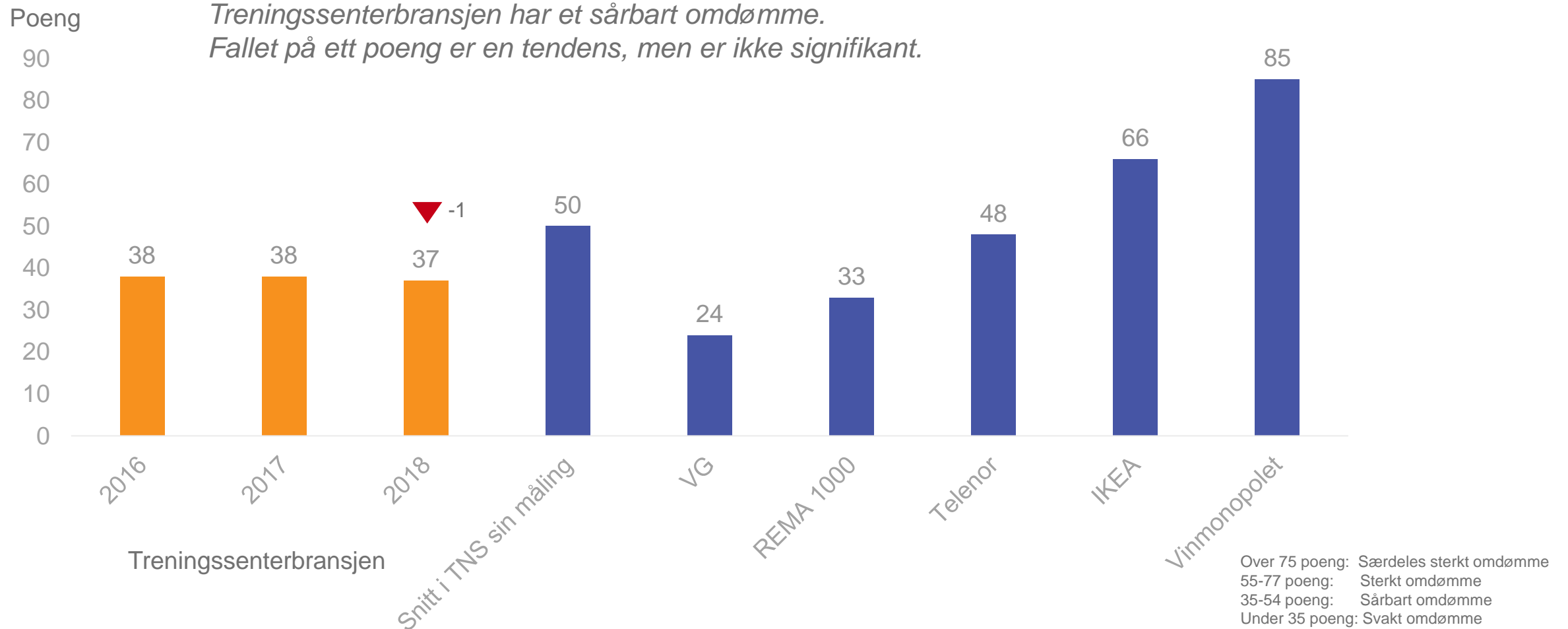
5.Hvordan vil du vurdere kvaliteten på norske treningssenter sine produkter og tjenester?

Omdømmeindeksen

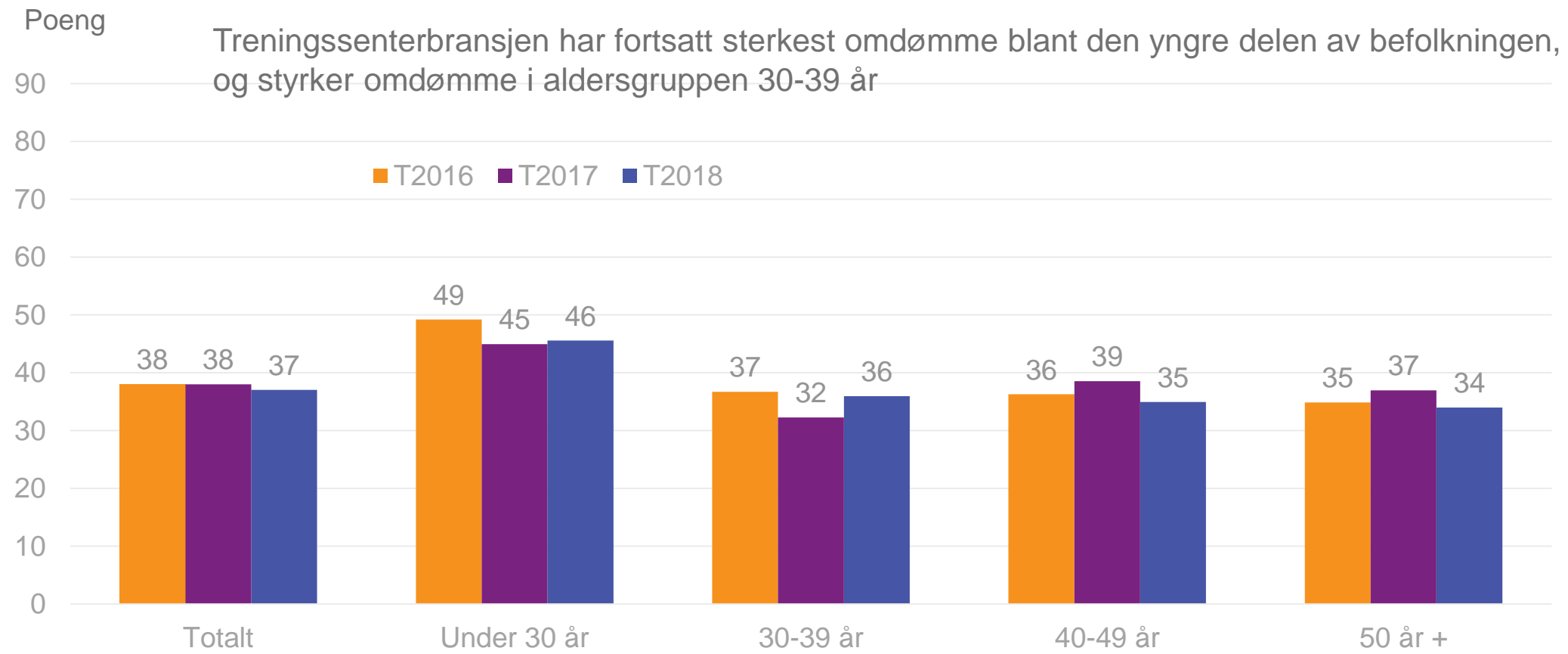
- **Nøkkelindikator** for å overvåke styrken på omdømmet i forhold til viktige konkurrenter – og ikke minst utvikling over tid



Omdømmeindekser: Treningssenterbransjens omdømme vs utvalgte benchmarks fra Kantar TNS sin omdømmemåling

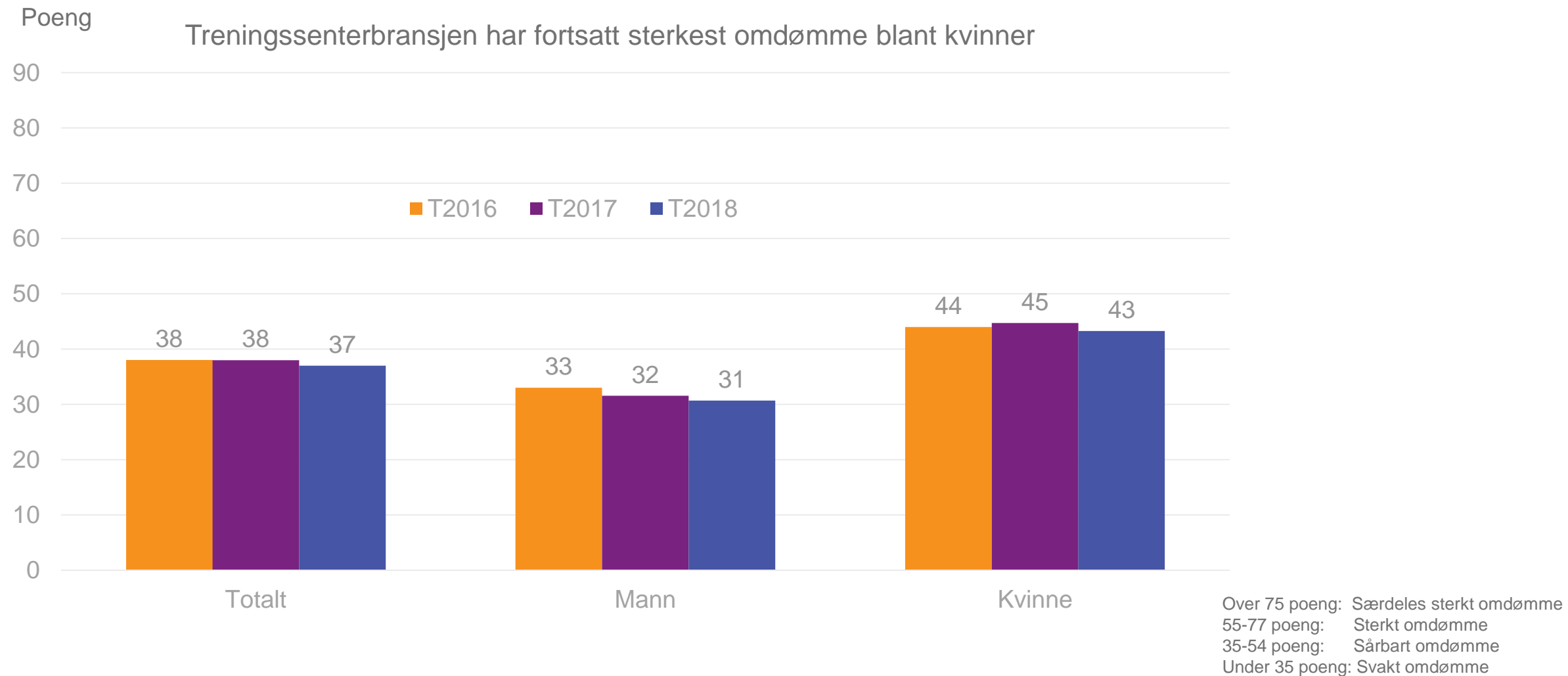


Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & aldersgrupper

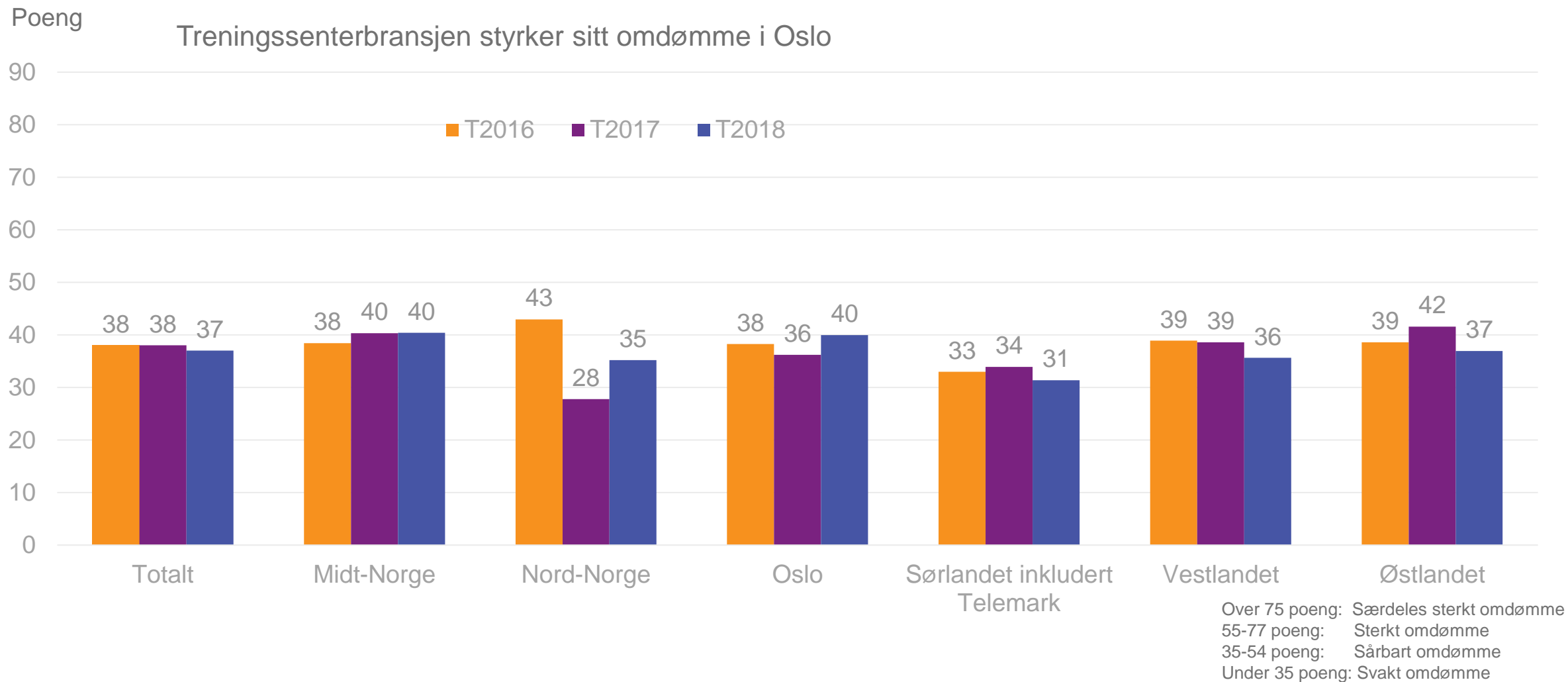


Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme
55-77 poeng: Sterkt omdømme
35-54 poeng: Sårbart omdømme
Under 35 poeng: Svakt omdømme

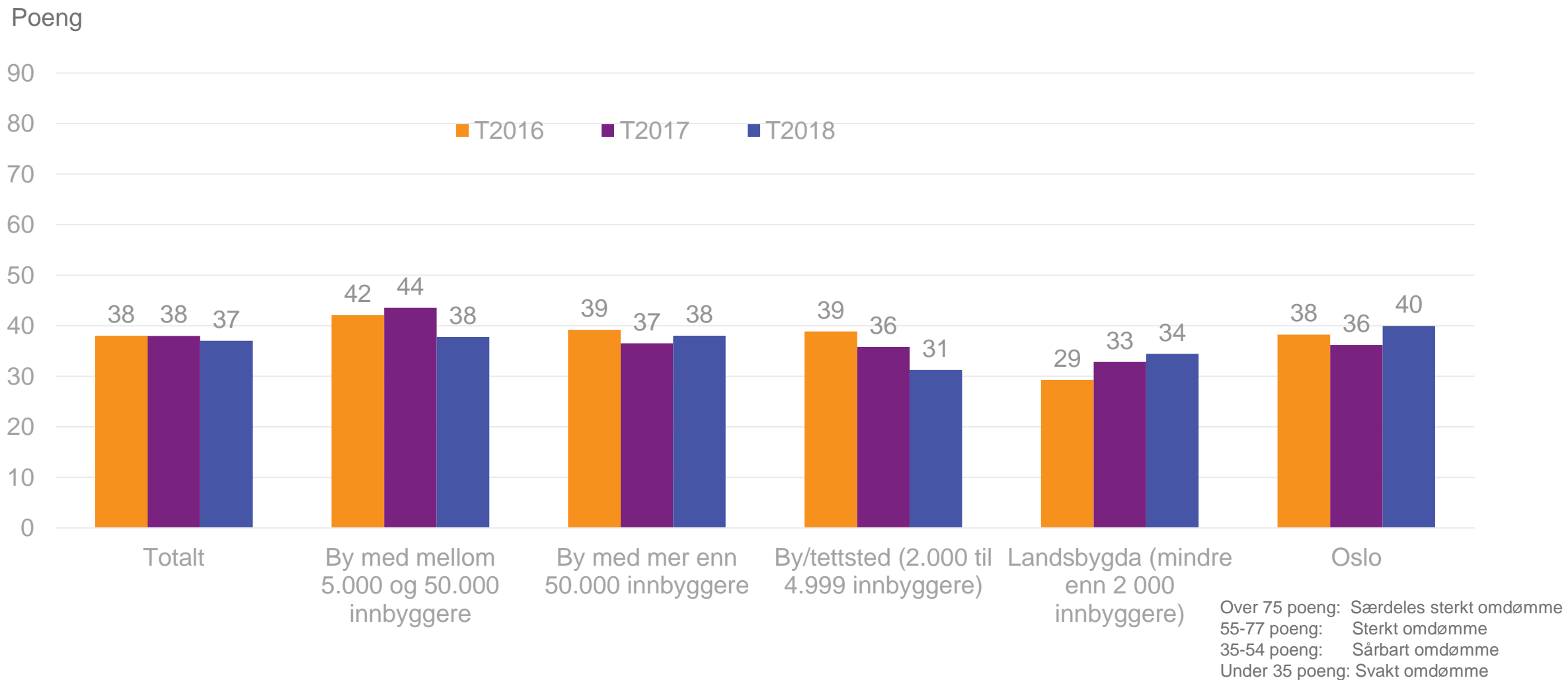
Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & kjønn



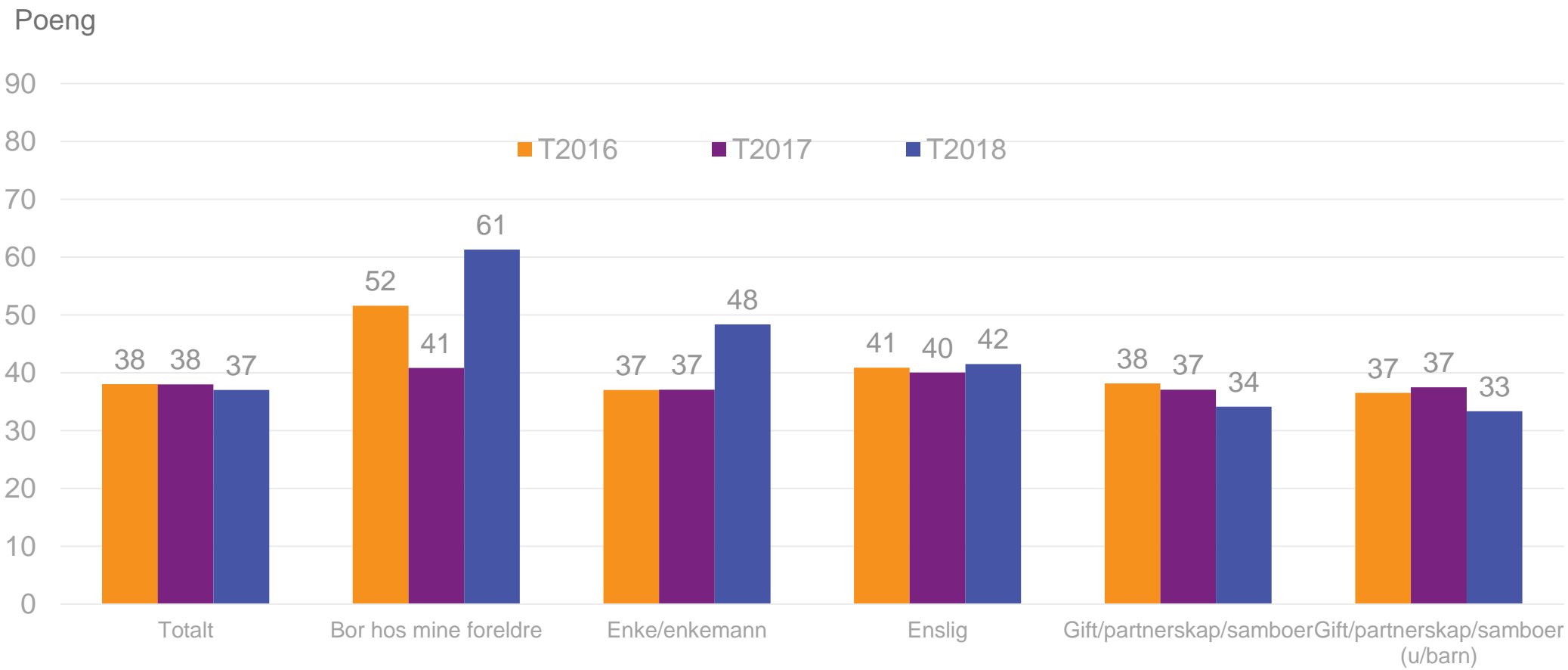
Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & landsdel



Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & by/land



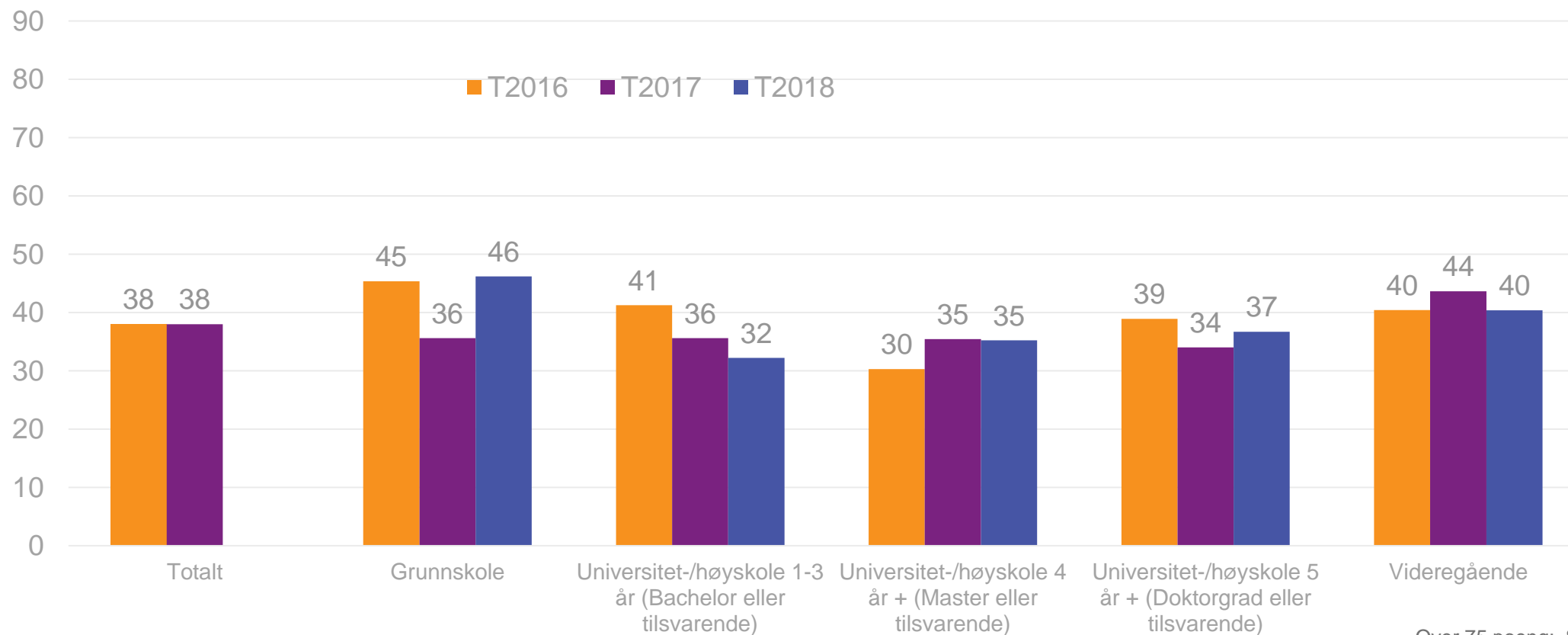
Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & sivil status



Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme
55-77 poeng: Sterkt omdømme
35-54 poeng: Sårbart omdømme
Under 35 poeng: Svakt omdømme

Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & utdanning

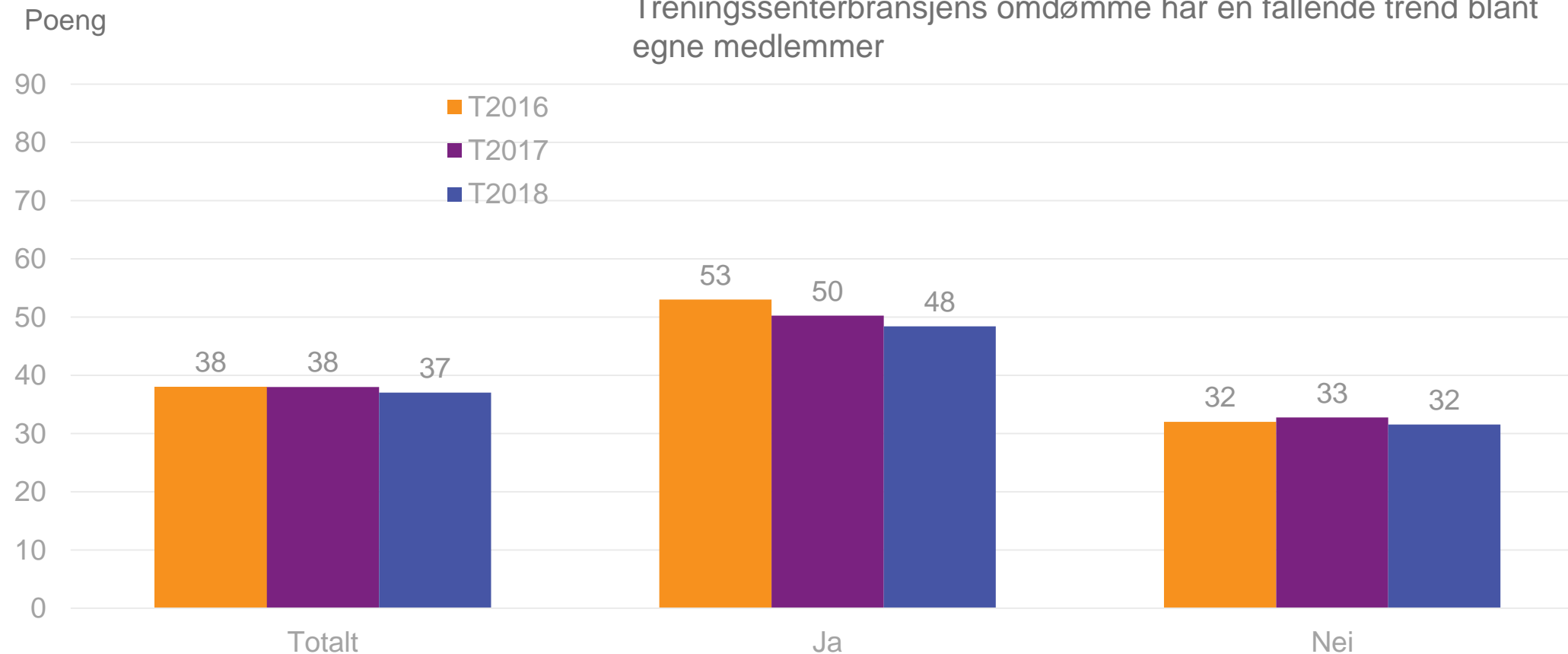
Poeng



Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme
55-77 poeng: Sterkt omdømme
35-54 poeng: Sårbart omdømme
Under 35 poeng: Svakt omdømme

Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & medlemskap (30% er medlemmer – som i fjor)

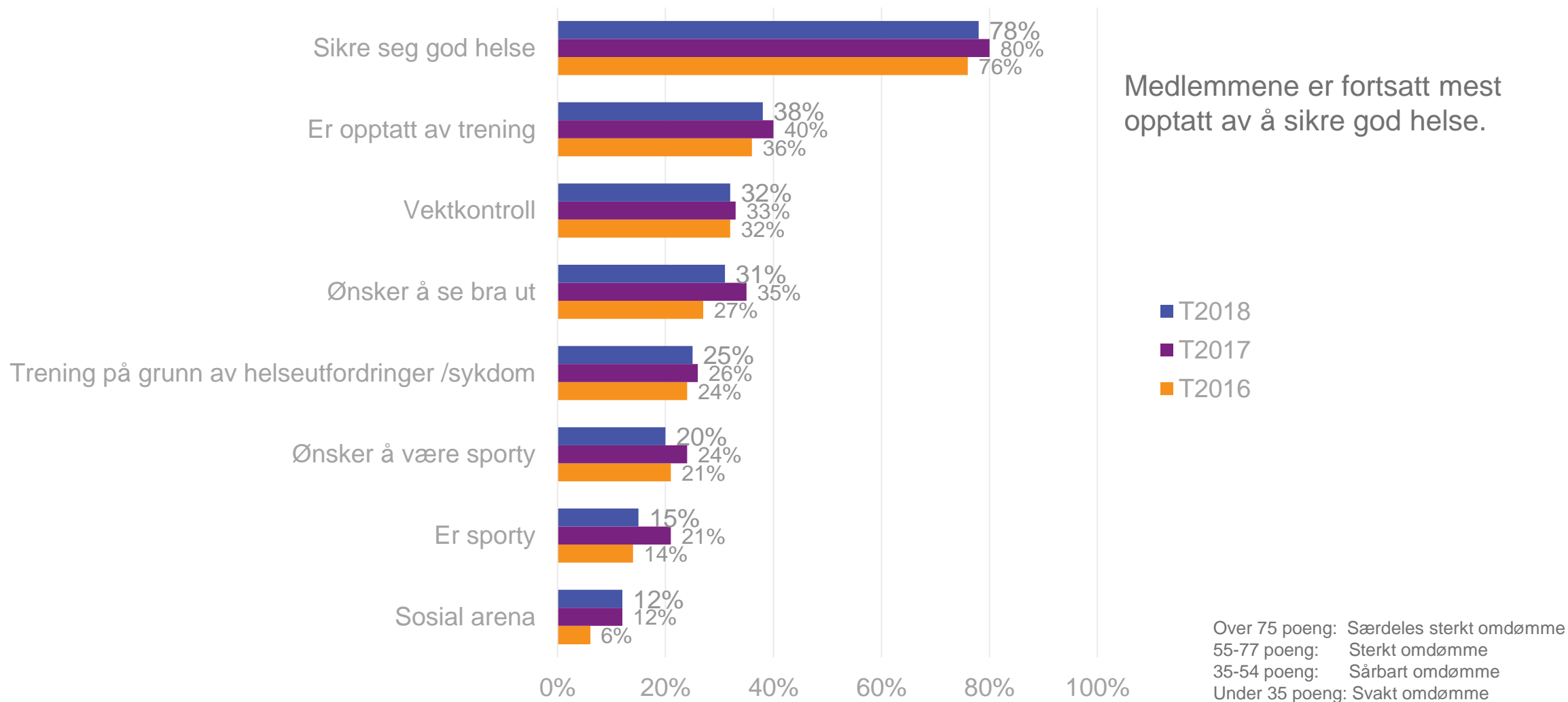
Treningssenterbransjens omdømme har en fallende trend blant egne medlemmer



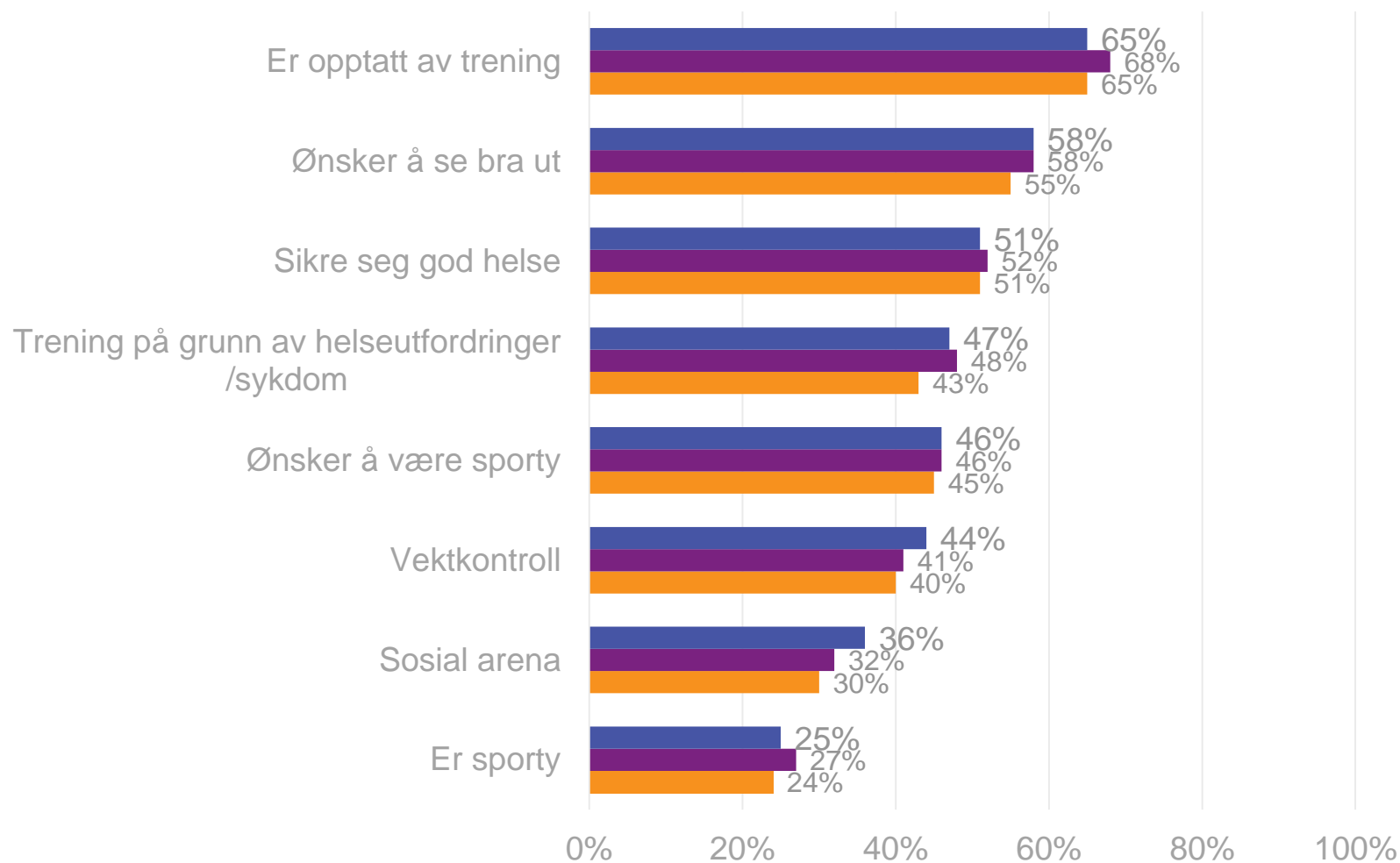
Er du medlem av et treningssenter?

Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme
55-77 poeng: Sterkt omdømme
35-54 poeng: Sårbart omdømme
Under 35 poeng: Svakt omdømme

Hvis medlem: Hvorfor er du medlem av treningscenter?



Hvis IKKE medlem: Hvorfor tror du noen er medlem av treningssenter?



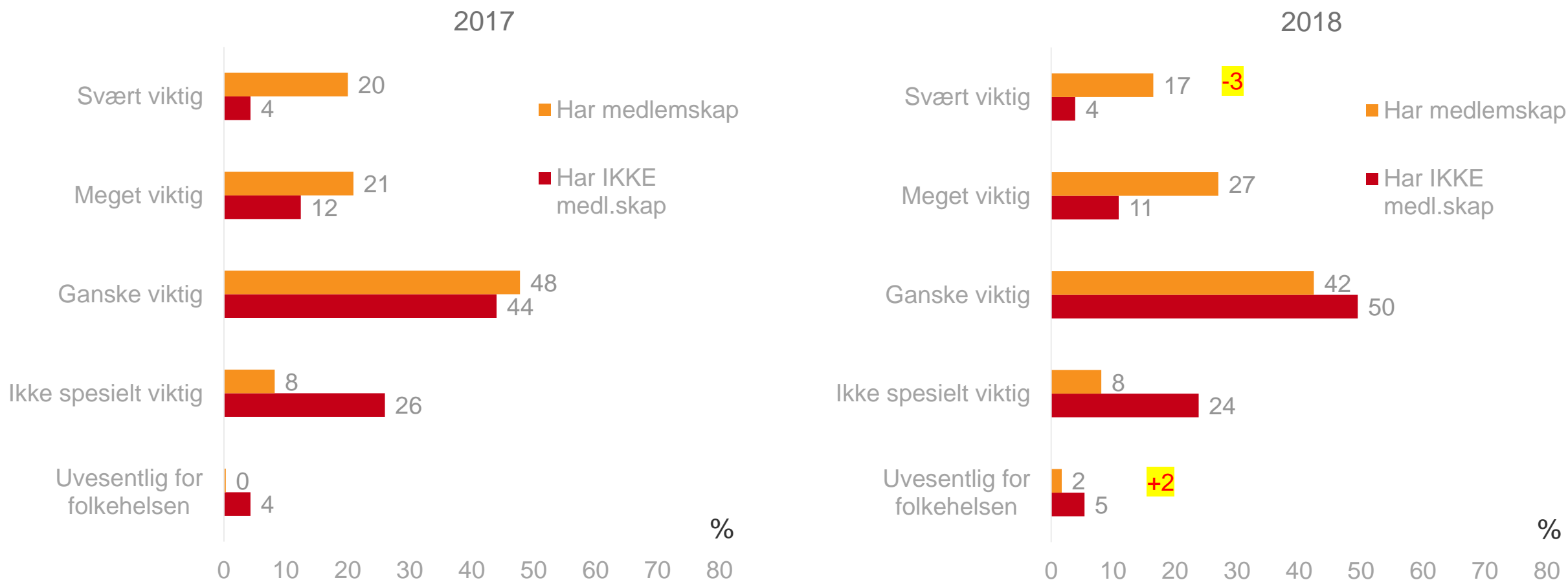
Ikke-medlemmer tror fortsatt at medlemmer er mest opptatt av trening og utseende.

■ T2018
 ■ T2017
 ■ T2016

Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme
 55-77 poeng: Sterkt omdømme
 35-54 poeng: Sårbart omdømme
 Under 35 poeng: Svakt omdømme

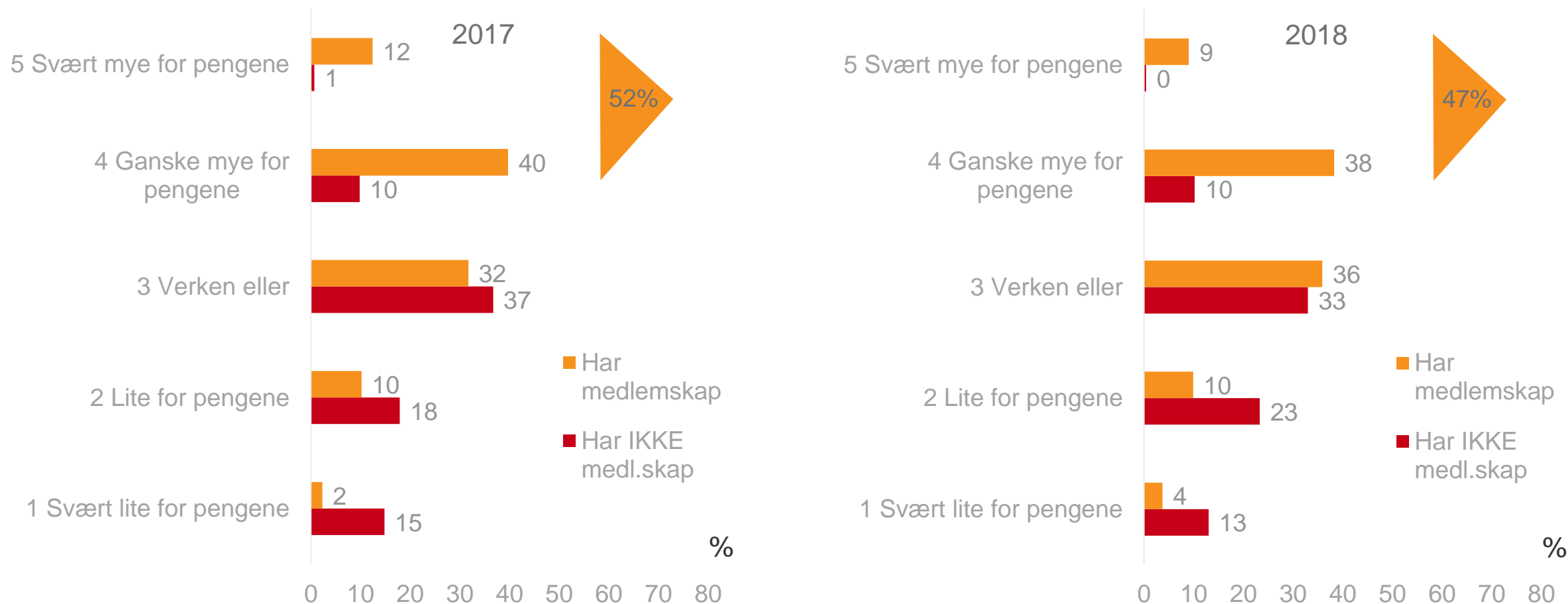
Andelen som mener treningssentrene bidrar til den norske folkehelsen er stabilt høy blant medlemmene, men har en negativ tendens

I hvor stor grad mener du treningssenter er en viktig bidragsyter til den norske folkehelsen?



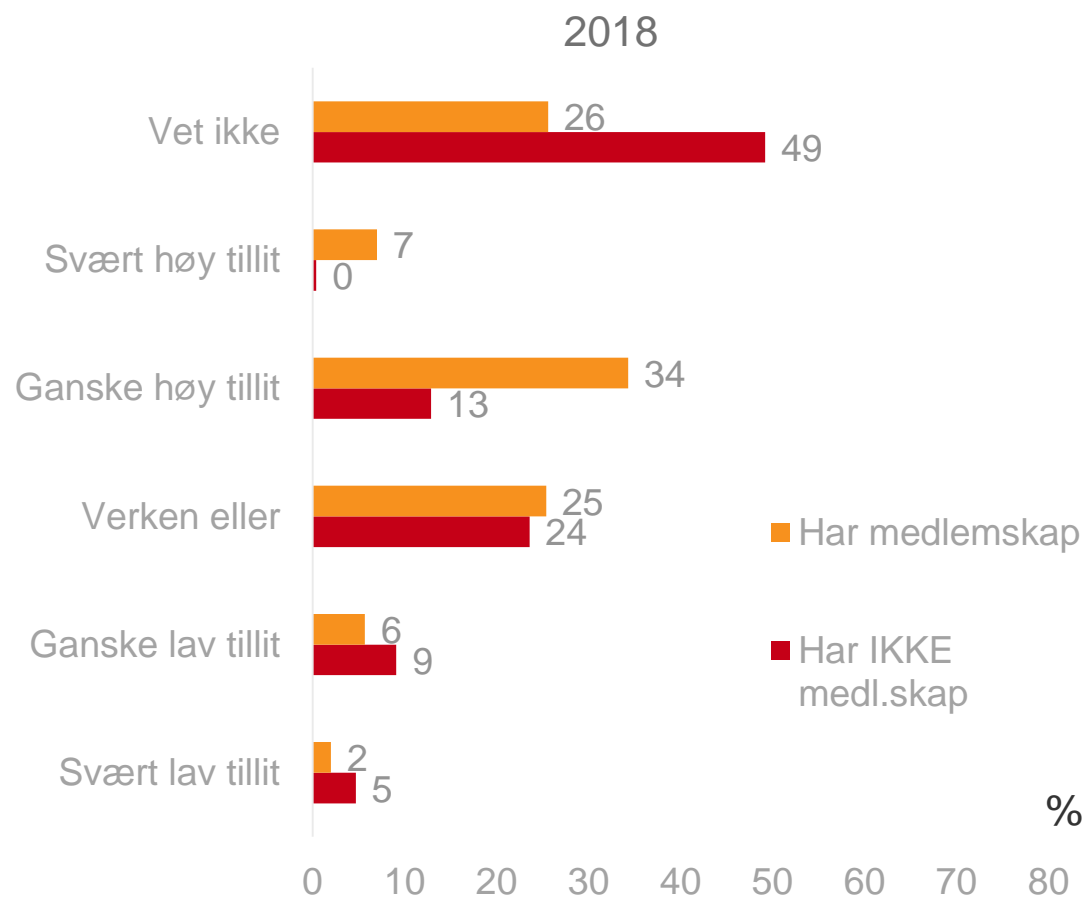
Andelen medlemmer som mener man får mye igjen for pengene faller med 5 %-poeng, til 47 prosent

I hvor stor grad mener du at man får mye for pengene på et treningssenter?



Medlemmene har enten tillit, eller ingen mening, om at norske treningscentre ivaretar personopplysninger om sine medlemmer.

I hvilken grad har du tillit til måten norske treningscentre ivaretar personopplysninger om sine medlemmer?



Medlemmene har ingen mening om treningssenterbransjen er noe bedre eller dårligere enn andre bransjer til å behandle personopplysninger

I hvilken grad har du høyere eller lavere tillit til treningssenterbransjen enn andre bransjer når det gjelder deres behandling av personopplysninger?

