

# Treningscenterbransjens omdømme

Februar 2019



# Bakgrunn

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

1 015 respondenter fra Norstat sitt befolkningspanel er intervjuet i 2019.

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

I denne rapporten har Kantar TNS analysert dataene for 2019 og sammenlikner dem med tall fra tilsvarende målinger i 2016, 2017 og 2018, samt tall fra Kantar TNS sin syndikerte omdømmemåling.

Ansvarlig i CrediCare: Eirik Klepaker

Ansvarlig i Kantar TNS: Jonny Nordøy



# Oppsummering funn 2019

Treningscenterbransjen har styrket sitt omdømme i befolkningen det siste året.

Treningscenterbransjen styrker omdømmet blant de godt vokse, folk over 40 år, og fortsetter å styrker sitt omdømme i Oslo.

Treningscenterbransjens synes å ha brutt en negativ trend: Det er vekst i markedet (antall medlemmer) og positiv utvikling i omdømme til treningscenterbransjen blant egne medlemmer.

Folks som har et dårligintrykk av treningscenterbransjen mener bransjen må ha mindre fokus på utseende og kropp, og mer fokus på renhold og på folk: De ansatte må være mer imøtekommende og flinkere til å følge opp medlemmene. Pris er ikke en forklaringsfaktor.

- Medlemmene er fortsatt mest opptatt av å sikre god helse.
- Ikke-medlemmer tror fortsatt at medlemmer er mest opptatt av trening og utseende.
- Andelen som mener treningscenterne bidrar positivt til den norske folkehelsen øker både blant medlemmer og ikke-medlemmer.
- Andelen medlemmer som mener man får mye igjen for pengene øker.
- Det er marginale endringer i medlemmenes tillit til måten norske treningscenter ivaretar personopplysninger. Folk flest har tillit, eller ingen mening, om tema.



# 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



# **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?

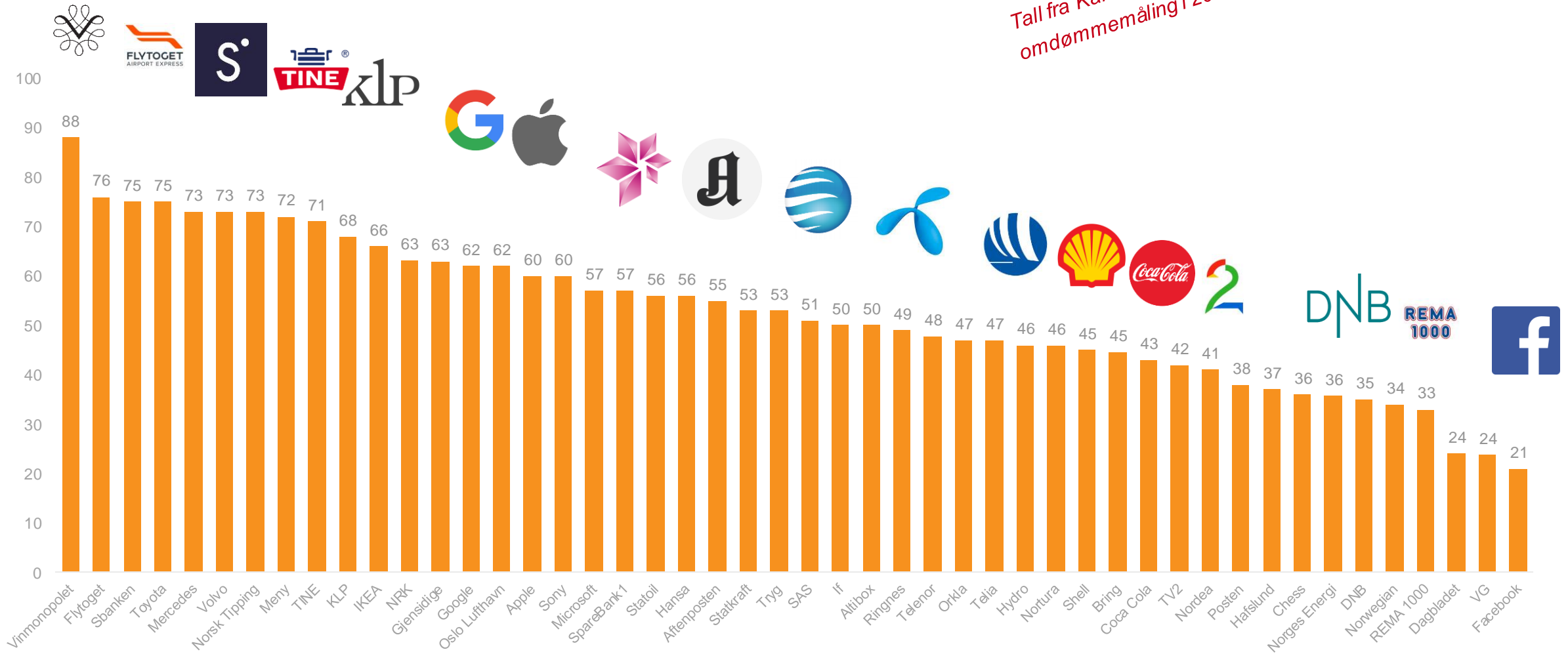
## Omdømmeindeksen

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



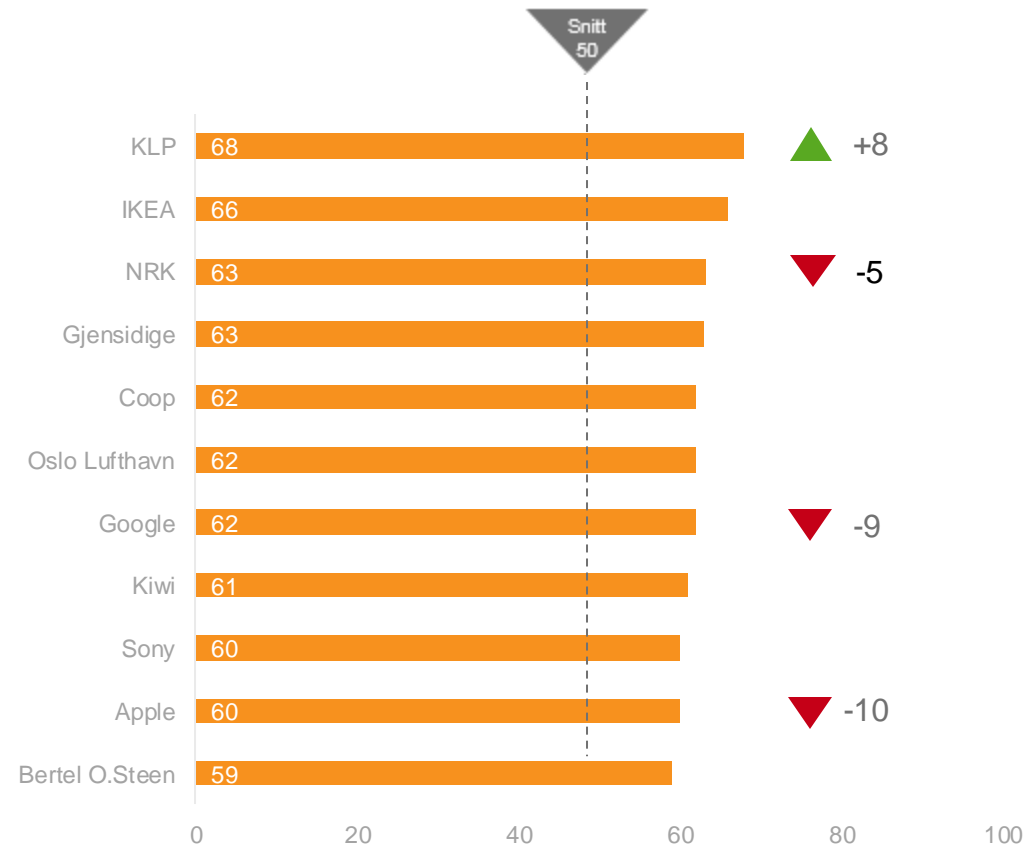
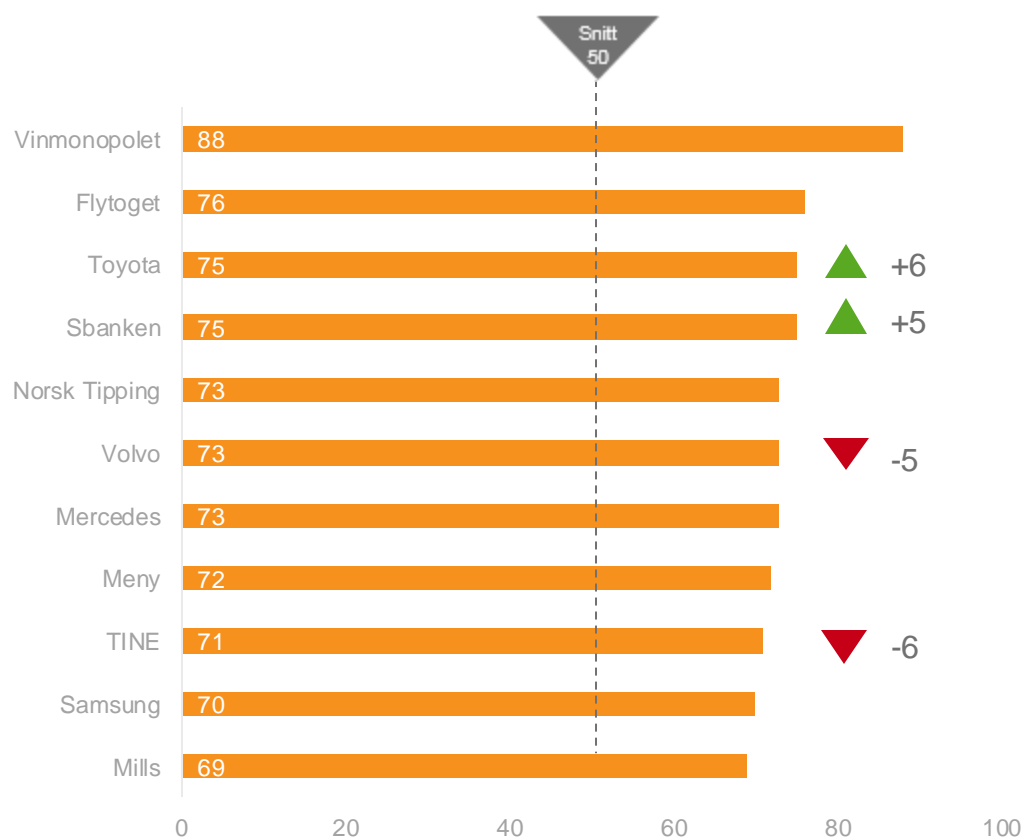
# Corporate Reputation Index 2018

Tall fra Kantar TNS sin syndikerte omdømmemåling i 2018

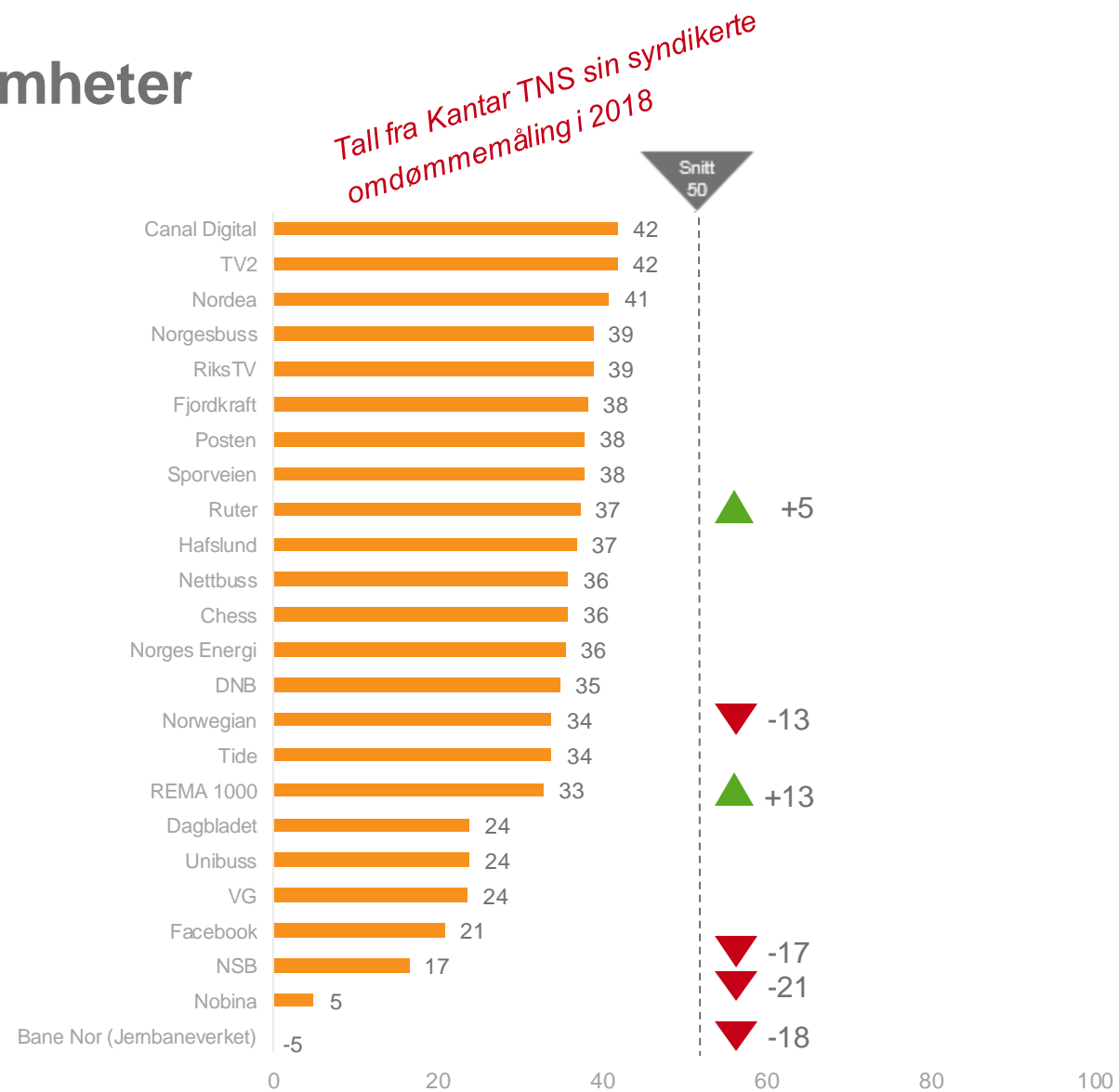
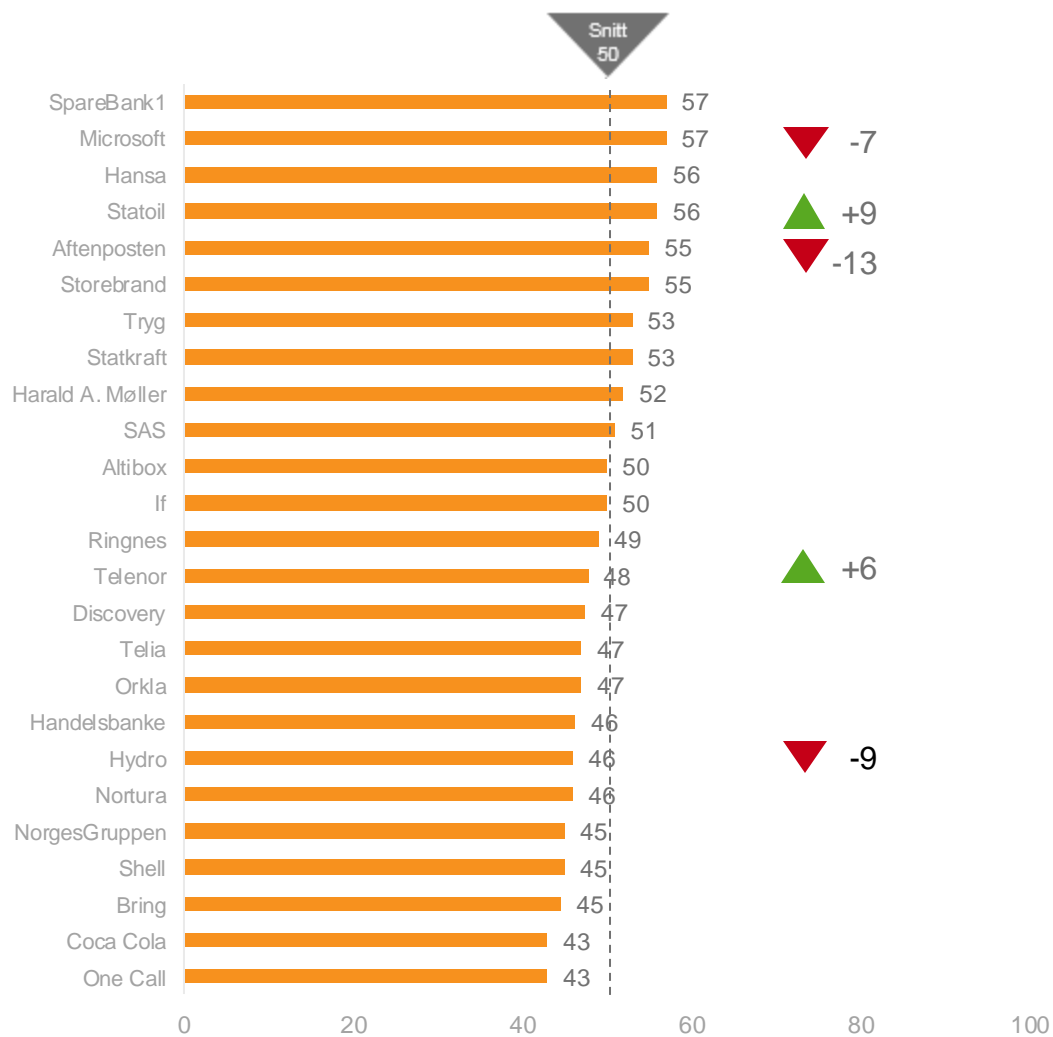


# Omdømmeindekser 2018: Topp 20 virksomheter

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?

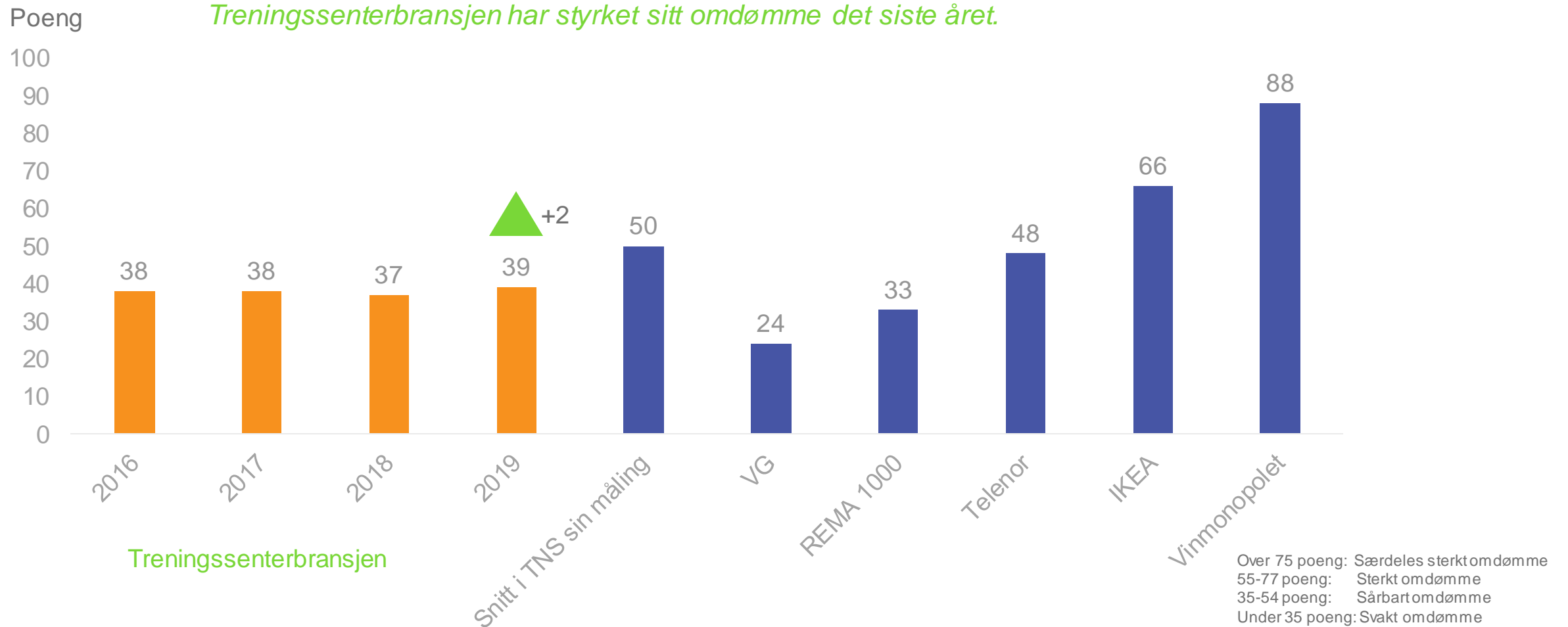
5.Hvordan vil du vurdere kvaliteten på norske treningssenter sine produkter og tjenester?

## Omdømmeindeksen

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



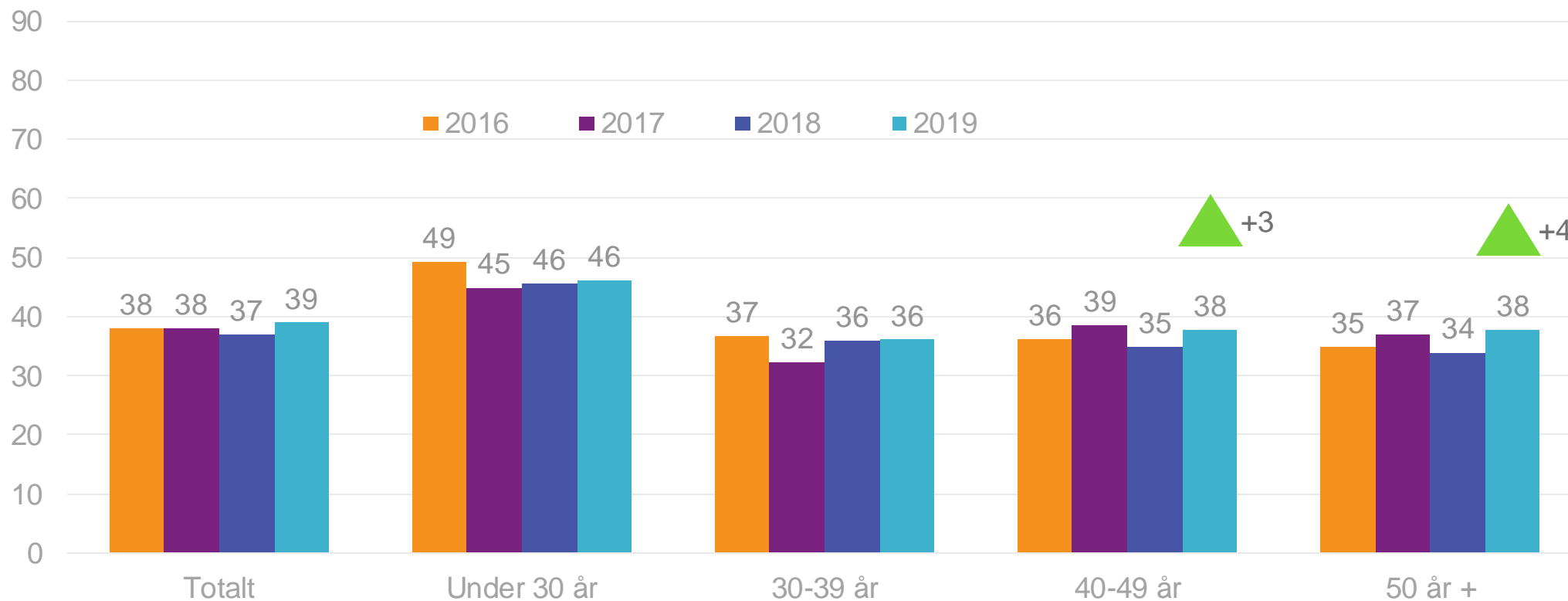
# Omdømmeindekser: Treningssenterbransjens omdømme vs utvalgte benchmarks fra Kantar TNS sin omdømmemåling



# Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & aldersgrupper

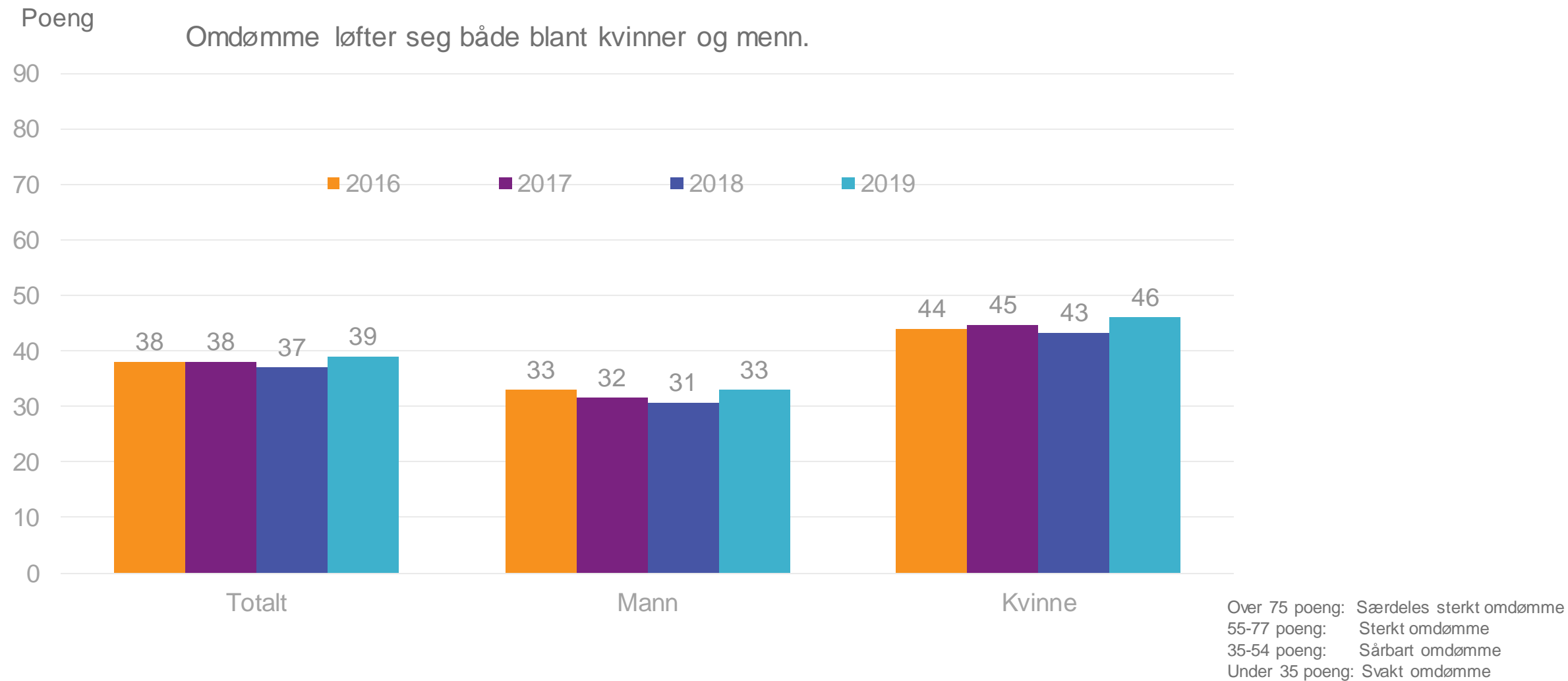
Poeng

*Bransjen styrker omdømmet blant de godt vokse, folk over 40 år.*



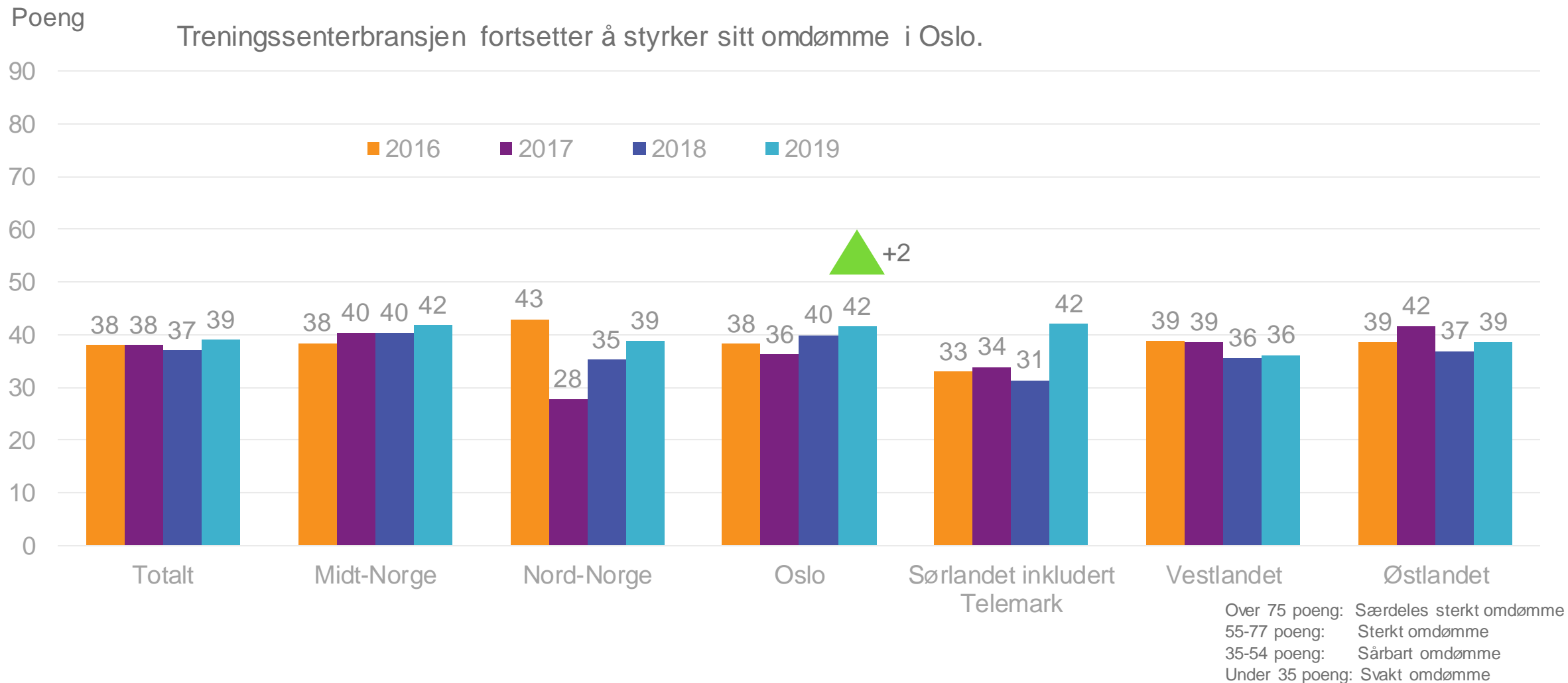
Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme  
55-77 poeng: Sterkt omdømme  
35-54 poeng: Sårbart omdømme  
Under 35 poeng: Svakt omdømme

# Omdømmeindekser: Treningscenterbransjen & kjønn



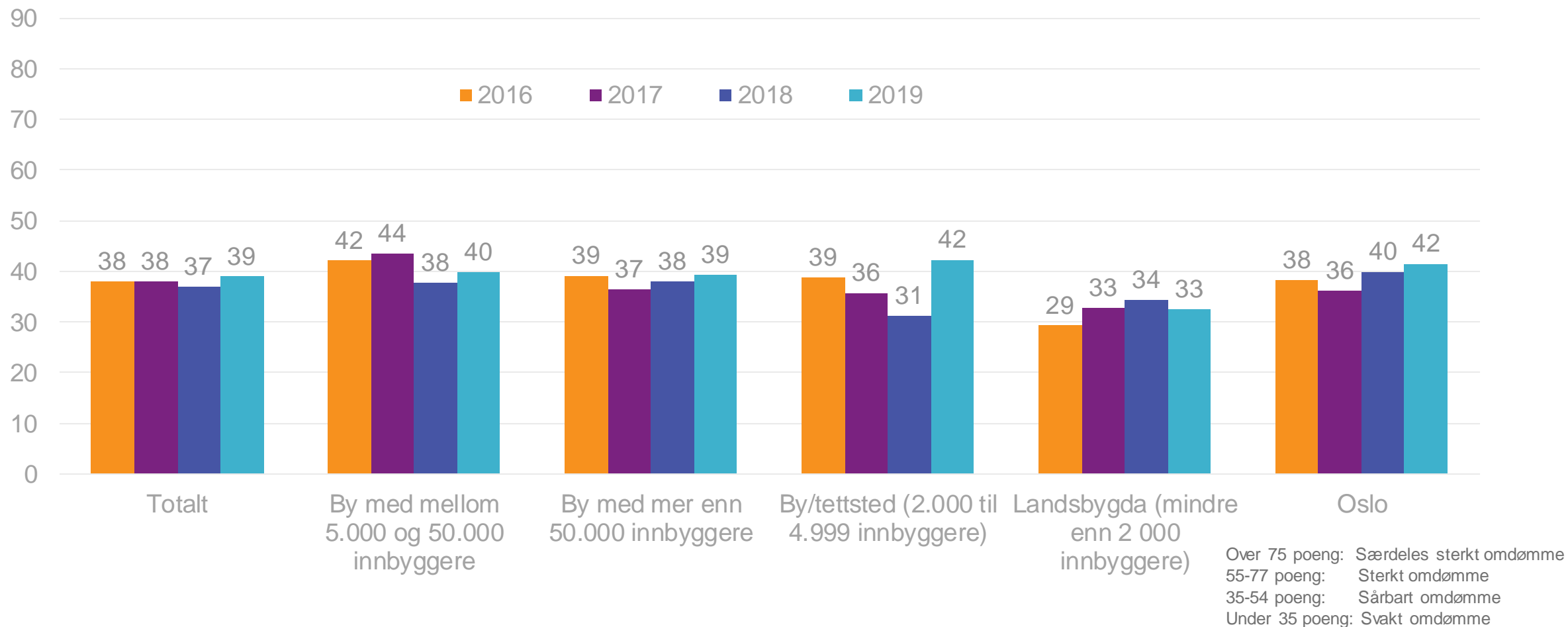


# Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & landsdel



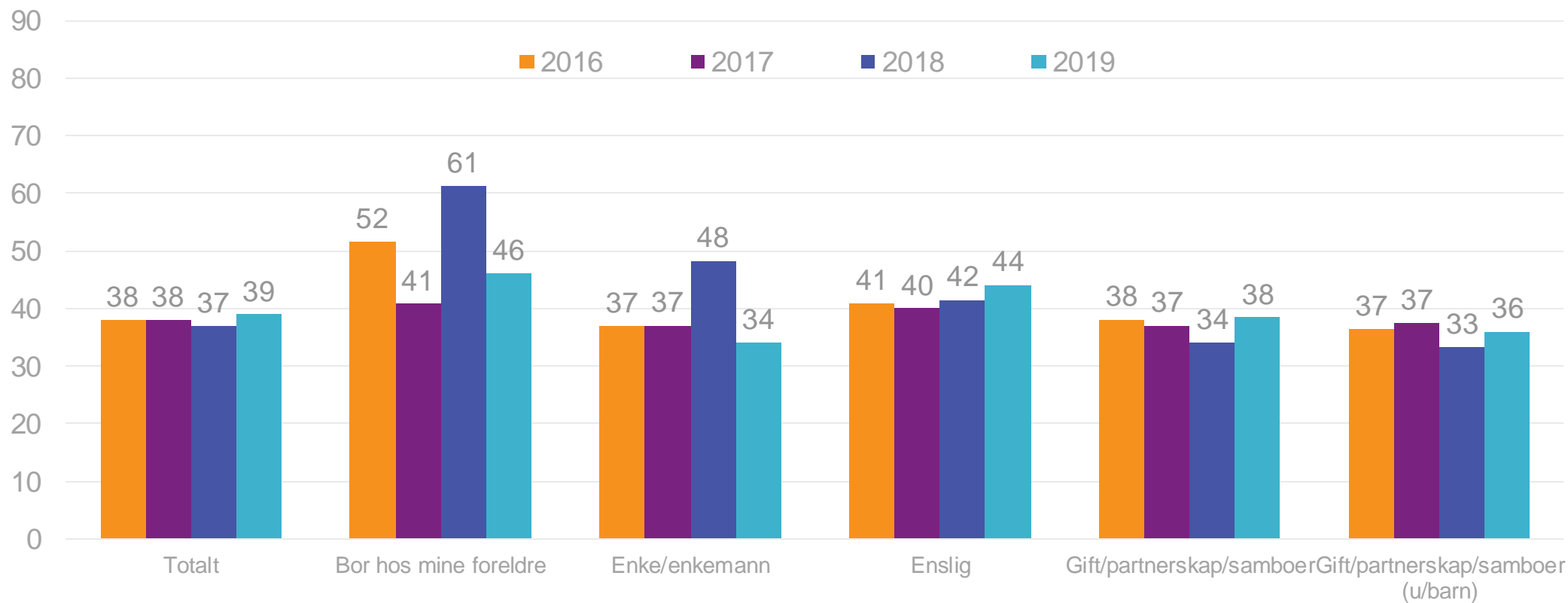
# Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & by/land

Poeng



# Omdømmeindekser: Treningssenterbransjen & sivil status

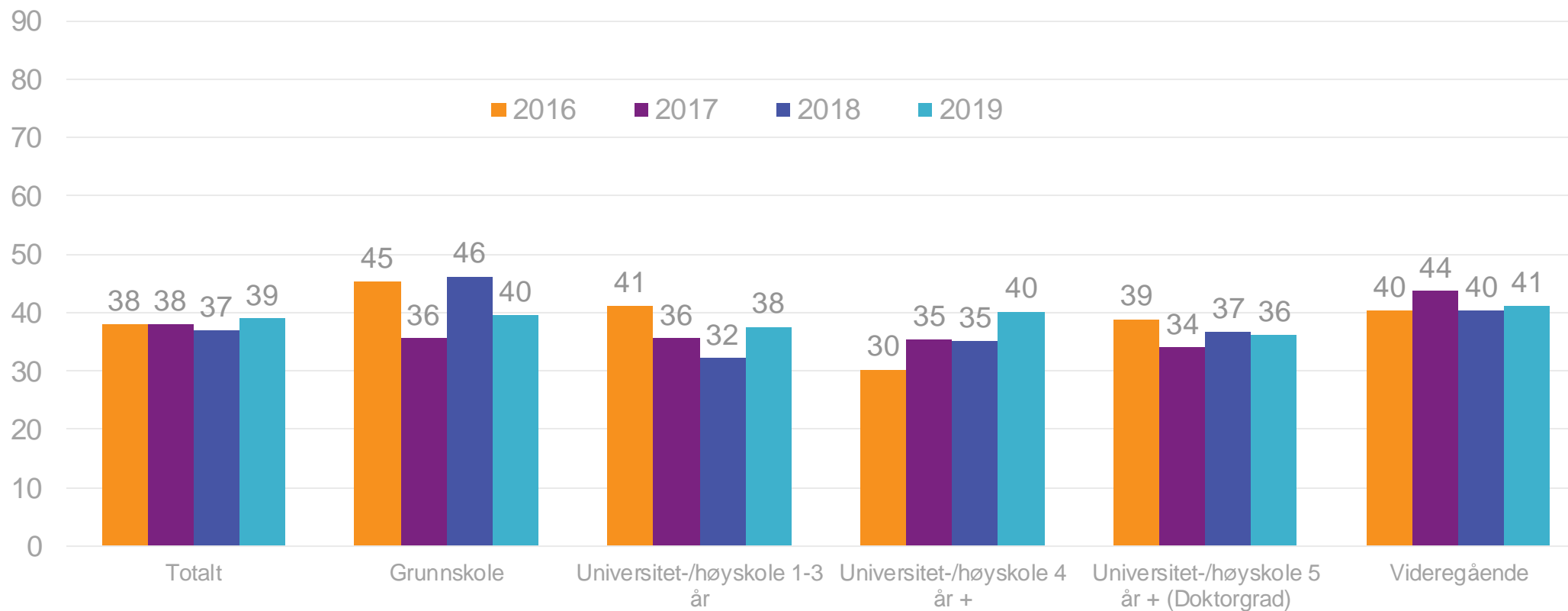
Poeng



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

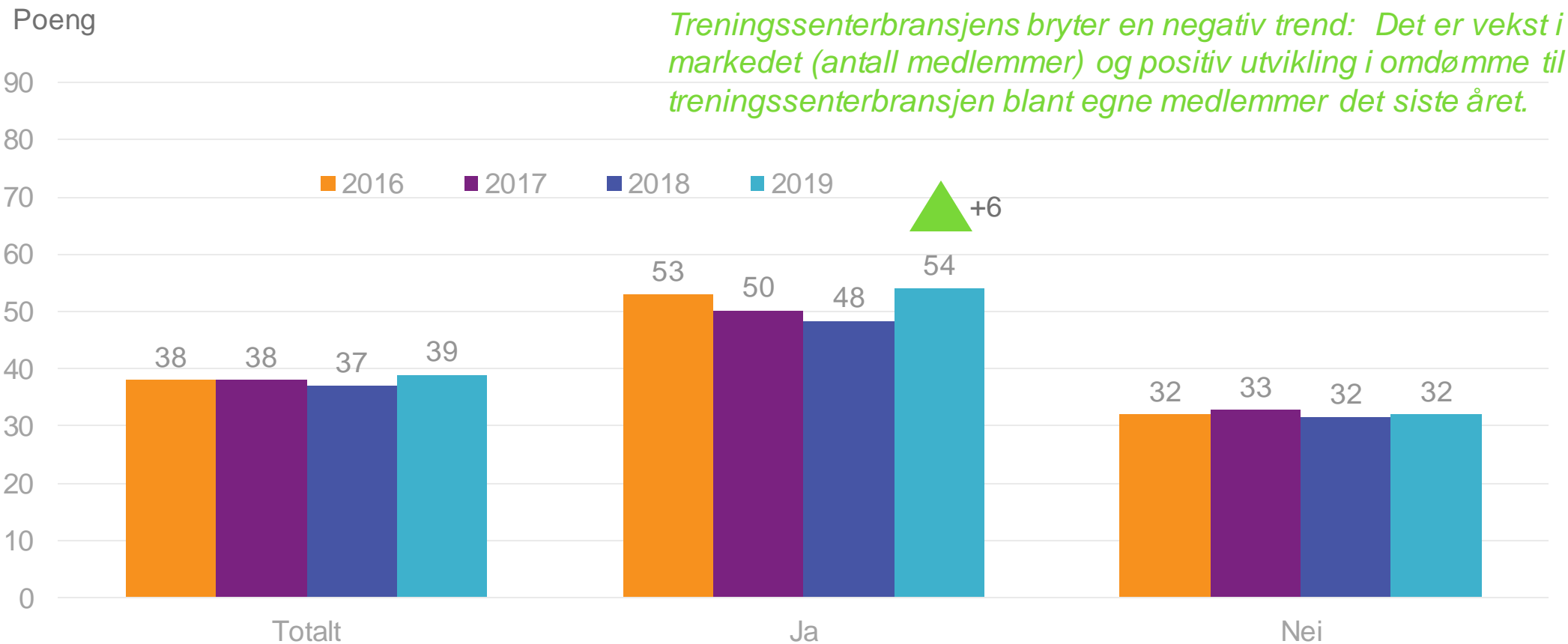
# Omdømmeindekser: Treningscenterbransjen & utdanning

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 (32 % er medlemmer, opp 2 %-poeng fra i fjor)

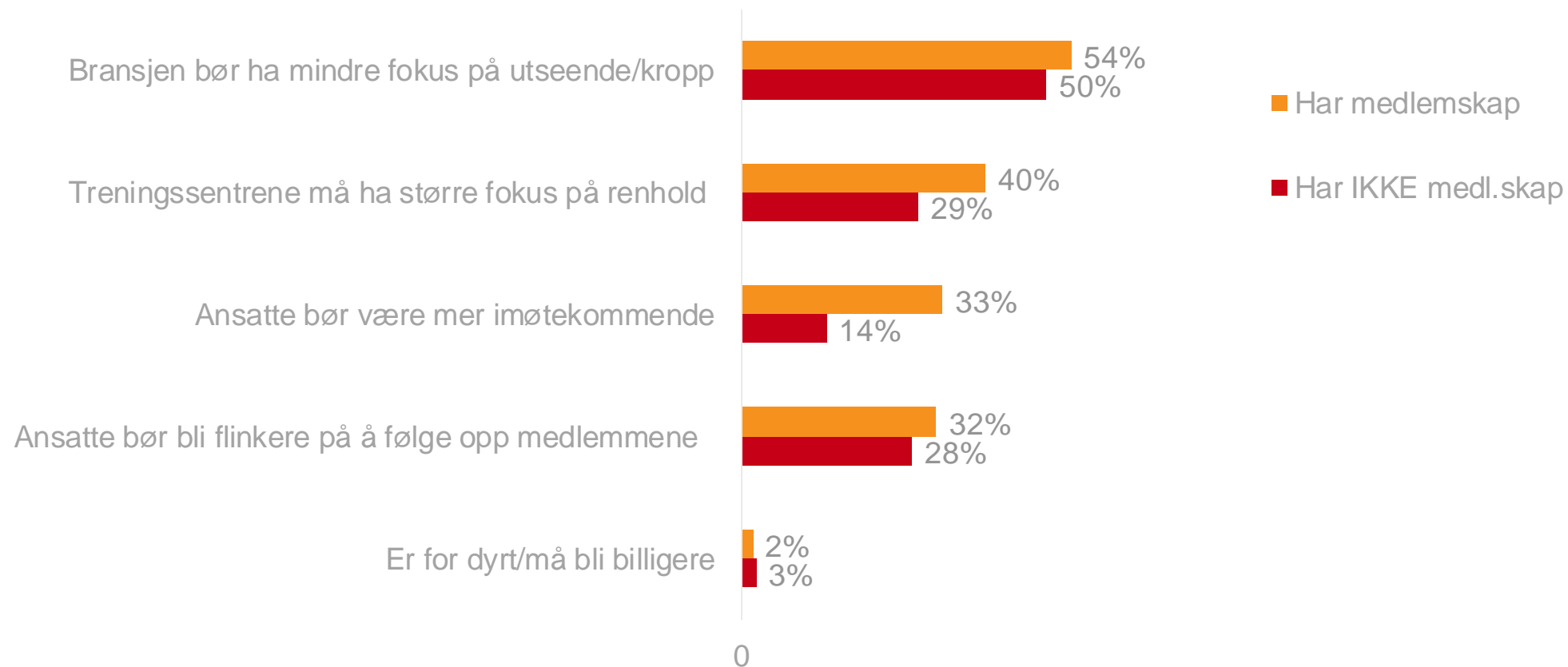


*Er du medlem av et treningssenter?*

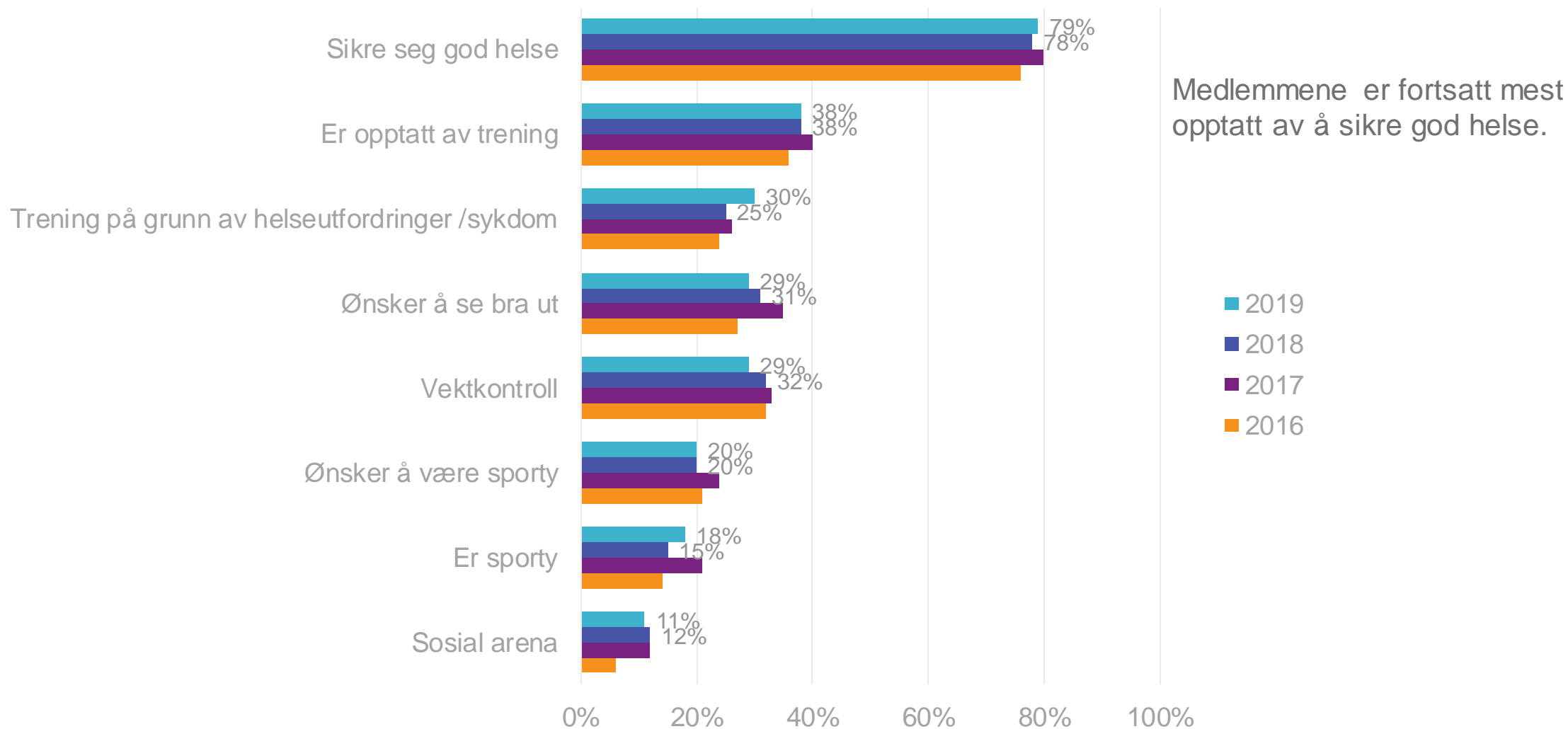
Over 75 poeng: Særdeles sterkt omdømme  
55-77 poeng: Sterkt omdømme  
35-54 poeng: Sårbart omdømme  
Under 35 poeng: Svakt omdømme

# Mindre fokus på utseende/kropp og mer fokus på renhold og folk

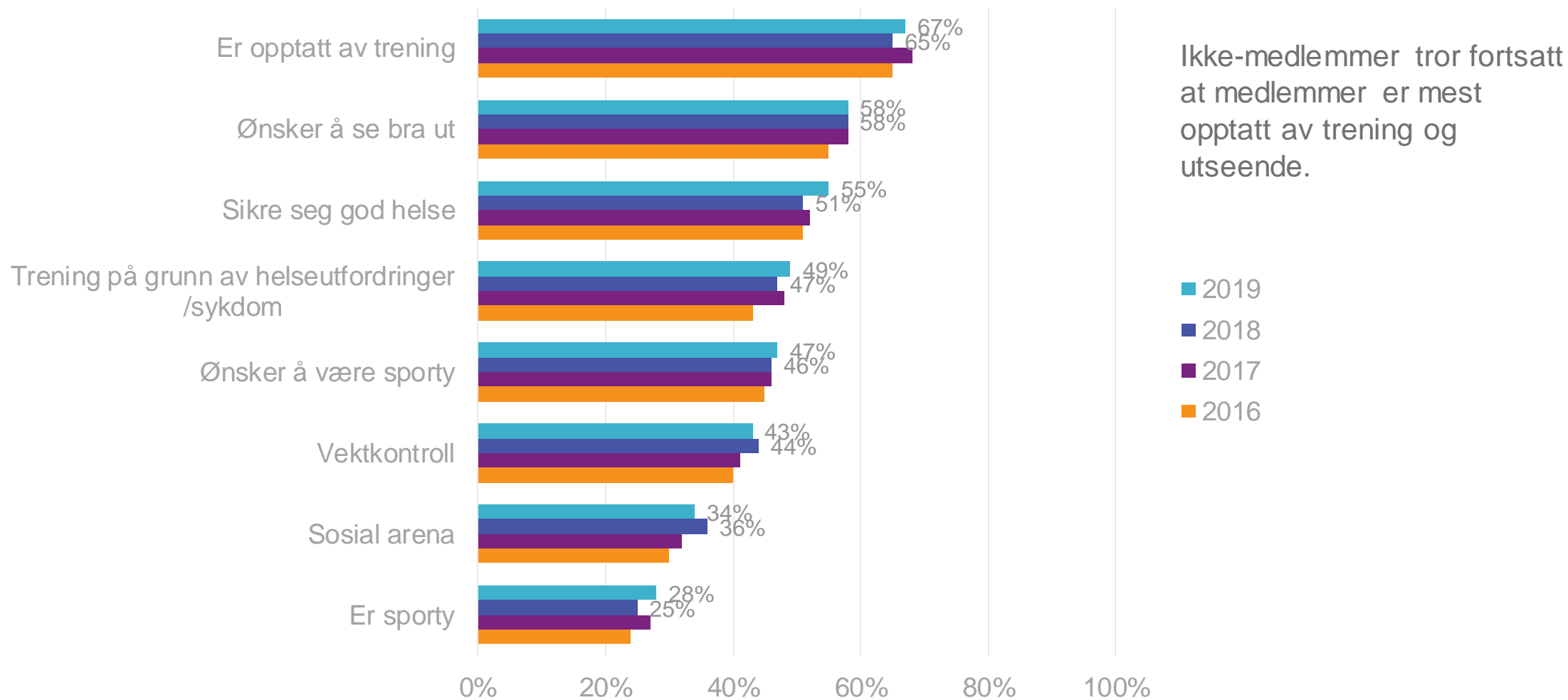
Hvis folk har et dårlig inntrykk av treningssenterbransjen: - Hva skal til for at du skal få et bedre inntrykk?



# Hvis medlem: Hvorfor er du medlem av treningscenter?



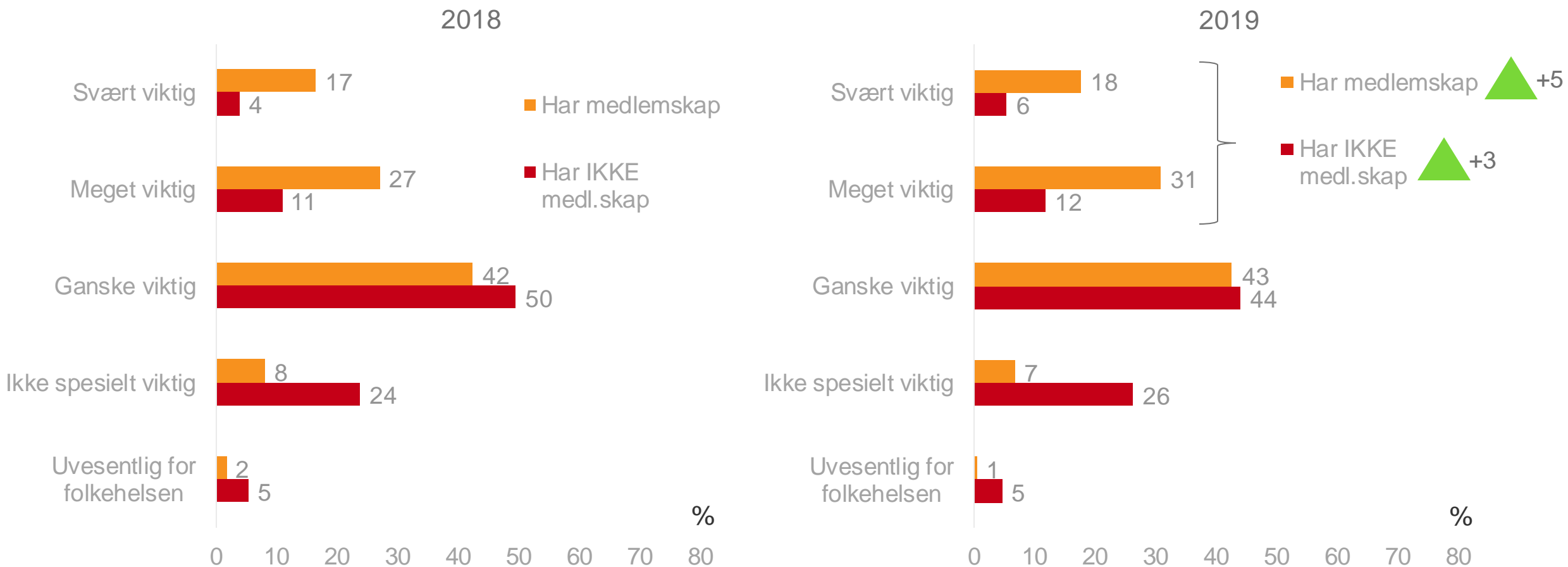
# Hvis IKKE medlem: Hvorfor tror du noen er medlem av treningssenter?





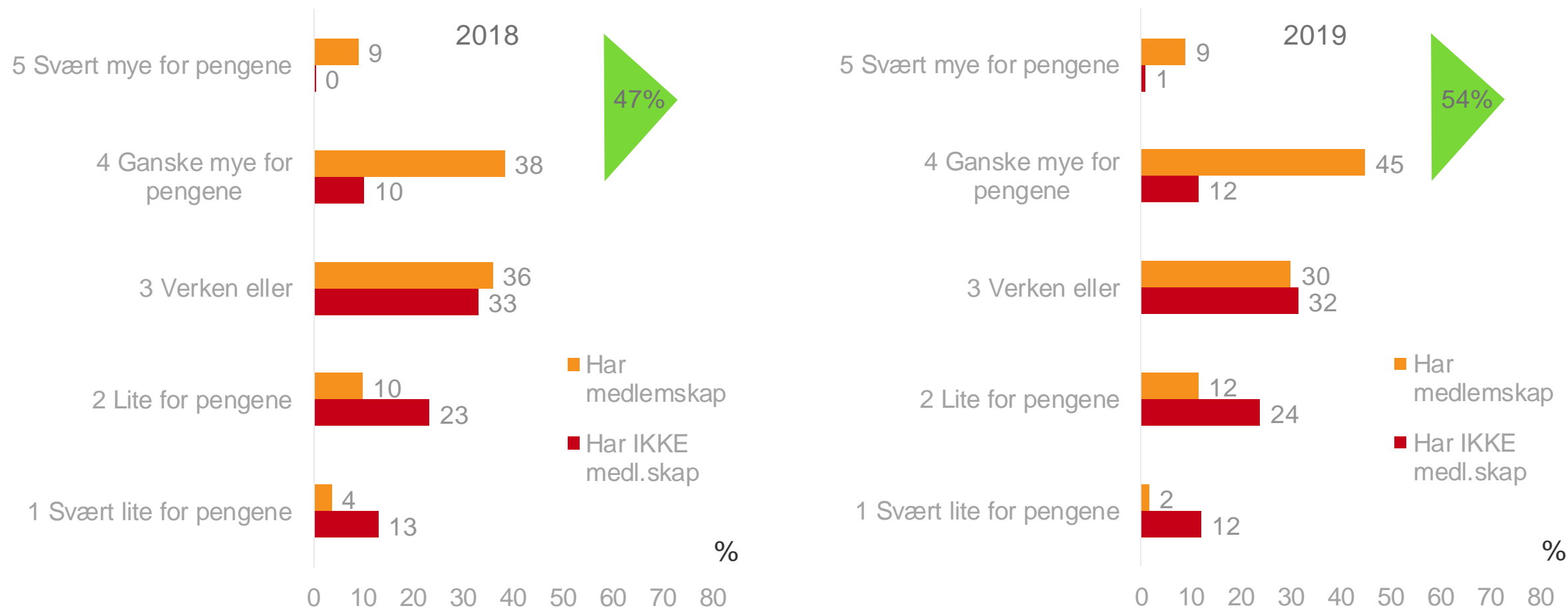
# Andelen som mener treningssentrene bidrar positivt til den norske folkehelsen øker både blant medlemmer og ikke-medlemmer

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



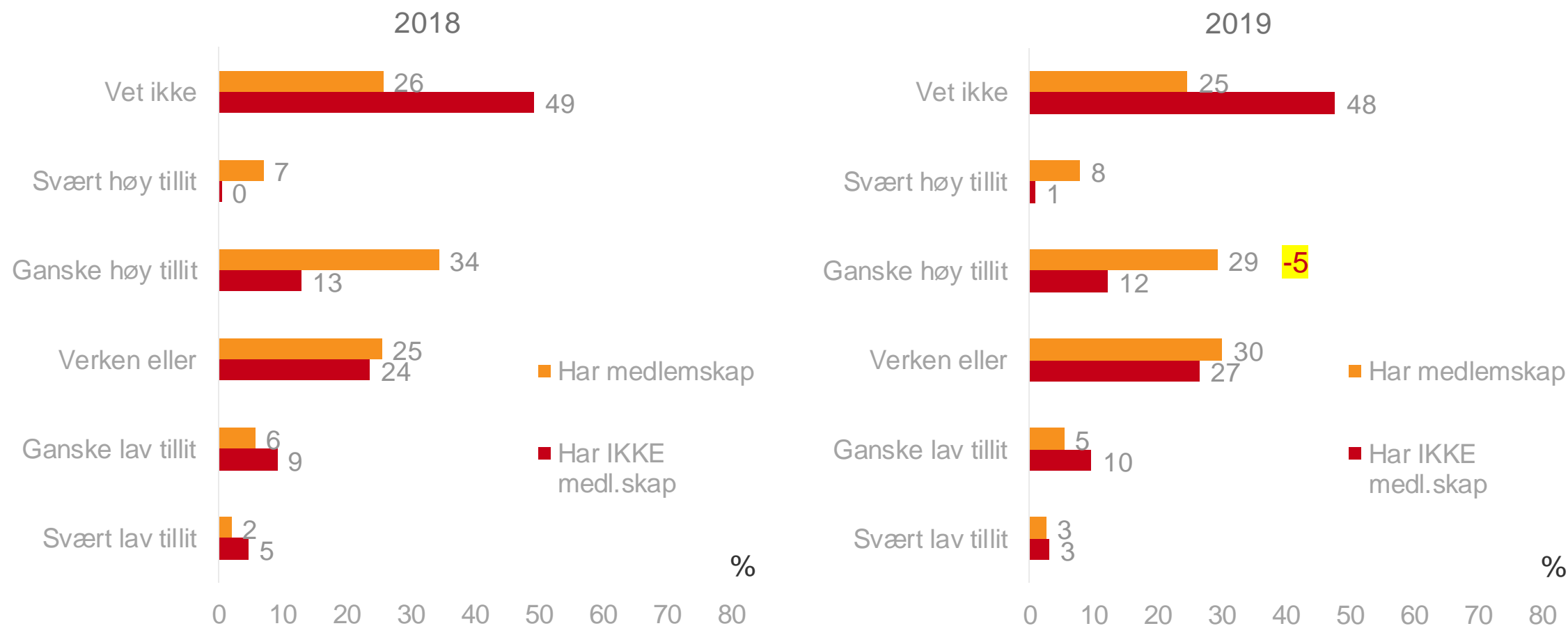
# Andelen medlemmer som mener man får mye igjen for pengene øker med 7 %-poeng, til 54 prosent

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



# Marginale endringer i tilliten, men det er en negativ tendens blant medlemmene

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



# Marginale endringer i tilliten i forhold til andre bransjer også, men det er en negativ tendens blant medlemmene også her

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

