

5. compromisos de qualitat

Compromís:	Compromís:	Compromís:	Compromís:	Compromís:
1. Una experiència a la teva mida	2. Àmpliament informat	3. Com a casa	4. Espais ben preparats i nets	5. Un equipament de primera
Perquè no tots som iguals ni busquem el mateix, personalitzem el teu entrenament en funció d'allò que realment necessites. T'entrevistem abans de començar per conèixer les teves necessitats, i t'acompanyem en la teva pràctica esportiva aplicant una metodologia pròpia i programes d'entrenament fets en funció de les teves característiques i dels teus objectius, sempre orientats a aconseguir els resultats desitjats . Una experiència feta a la teva mida.	A l'Esportiu contínuament organitzem esdeveniments i programes especials o hi ha alguna activitat nova per provar. Estaràs àmplia i puntualment informat de tot el que passa al teu club d'una forma fàcil i efectiva a través del teu mòbil i de la nostra web . També podràs aprofundir en el teu coneixement esportiu i estar al cas de les darreres tendències amb els articles i vídeos publicats a la nostra revista digital . No se t'escaparà res.	Volem que, a més de ser una persona físicament activa, passis amb nosaltres una bona estona quan vinguis a entrenar. T'hi sentiràs a gust. En tot moment et procurarem un tracte proper, planer, afable, alegre i respectuós que et farà sentir-te....com a casa!	A l'Esportiu anem adequant contínuament els espais per a que et siguin còmodes, confortables i per adaptar-los a les darreres tendències en l'activitat física. Uns espais que trobaràs sempre nets i unes piscines amb els tractaments i condicions sanitàries necessàries per a la millor pràctica esportiva. Hem adaptat els espais a les persones amb mobilitat reduïda i els hem dotat de wifi per a que estiguis sempre connectat.	Entrena amb un equipament i un material esportiu modern , punter i en constant renovació . Estem a la última i fem un esforç per oferir-te material i màquines de les millors marques dotades de les darreres avenços tecnològics i digitals . A l'Esportiu som dels primers en incorporar les darreres innovacions del sector.
Objectius:	Objectius:	Objectius:	Objectius:	Objectius:
<ul style="list-style-type: none"> Índex NPS de satisfacció dels clients igual o superior a 15 Índex BAI de recomanació igual o superior a 30 Entrevista personal inicial i programa personalitzat a tot nou abonat Valor igual o superior a 7 en la valoració de l'experiència en l'enquesta a clients 	<ul style="list-style-type: none"> Enviament d'un newsletter setmanal Actualització diària de la web i les xarxes socials Un nou article a la revista cada setmana Informe anual a tots infants d'escoles, cursets i escoles d'iniciació esportiva 	<ul style="list-style-type: none"> Valor igual o superior a 8 sobre 10 en la valoració del tracte en l'enquesta de valoració d'experiència del client 	<ul style="list-style-type: none"> Inversió no inferior a 200.000 euros anuals per club (valor mig) en la renovació i millora dels espais Manteniment i neteja diària, durant tot l'horari d'apertura, i amb equip propi 3 Revisions de vestidors al dia i 2 dels espais esportius Anàlisis microbiològiques superficials i de l'aigua en periodicitat trimestral Instal·lacions 100% adaptades per a persones amb mobilitat reduïda A l'enquesta de valoració del servei, més del 70% del clients valoren amb 7 o més sobre 10: <ul style="list-style-type: none"> la comoditat dels espais la neteja dels espais la conservació dels espais 	<ul style="list-style-type: none"> Més del 70% del clients valoren els equipaments amb 7 o més sobre 10 en l'enquesta de valoració del servei Renovació completa de l'equipament de fitness i cardiovascular cada 6 anys

Compromís:	Compromís:	Compromís:	Compromís:	Compromís:
6. De tot i més	7. Un gran equip per a tu	8. La teva salut, el primer	9. Una escola de vida sana	10. Amplis horaris i un preu just
No t'avorriràs! Pots triar entre una amplíssima varietat d'activitats en constant renovació per entrenar en grup , a la sala, a la piscina, fent activitats dirigides, en circuit i també en activitats outdoor o treballant l'equilibri cos-ment. També trobaràs espais i activitats per aconseguir el teu moment de relaxació i descans , que també forma part de l'entrenament. Entrena amb total confiança: totes les nostres activitats estan contrastades tècnica i mèdicament .	Ho notaràs. A l'Esportiu et sentiràs envoltat d'un ampli equip de persones: professionals altament qualificats en diferents àmbits de l'activitat física, l'esport i la salut, i en formació permanent per oferir-te sempre el millor guiatge i acompanyament. No et trobaràs sol, estem amb tu i per a tu.	La teva salut és el que més ens importa. Tindràs a la teva disposició un equip mèdic propi que vetlla per a que el teu entrenament sigui el més apropiat per al teu estat de salut. Els fisioterapeutes i els especialistes en teràpies manuals t'ajudaran a complementar l'entrenament i a recuperar-te de les teves lesions i a prevenir-les. Els nostres dietistes t'assessoraran per acompanyar el teu entrenament amb una dieta adequada. La nostra vocació és cuidar-te.	Des de ben petits ens cal aprendre a tenir una vida activa i sana. A Claror tenim una vocació pedagògica i per això els més menuts omplen les nostres escoles d'iniciació esportiva i s'apunten als nostres esplais i campus . A més de bons hàbits i valors esportius, volem ensenyar-los a conèixer millor el seu cos, a exercitar-lo, a cuidar-lo . I procurarem que l'aprenentatge continuï en l'etapa adulta , amb els consells dels nostres tècnics, amb cursets específics, xerrades i articles divulgatius. Una escola de vida sana!	A l'Esportiu està obert pràcticament tot l'any i amb uns amplíssims horaris per a que puguis entrenar quan et vagi millor. Som molt rigorosos amb els horaris i en l'acompliment de les activitats programades. No ens agrada fallar. I tot a un preu just .
Objectius:	Objectius:	Objectius:	Objectius:	Objectius:
<ul style="list-style-type: none"> Més de 200 activitats dirigides setmanals incloses a la quota d'abonat 	<ul style="list-style-type: none"> Valor superior a 7 sobre 10 en la valoració dels tècnics en l'enquesta de valoració del servei 	<ul style="list-style-type: none"> Revisió mèdica gratuïta segons el qüestionari inicial QUIAF Atenció permanent de primers auxilis en cas d'accident Més de 15.000 serveis de salut efectuats en un any 	<ul style="list-style-type: none"> Valor superior a 7 sobre 10 en l'enquesta de valoració dels campus, esplais i escoles d'iniciació esportiva 	<ul style="list-style-type: none"> Un mínim de 355 dies d'obertura del centre a l'any 98% d'acompliment en els programes d'activitats Valor de 7 o més sobre 10 en la valoració de la relació qualitat/preu en l'enquesta d'experiència client