



# Böblinger Therme GmbH

## Besucherbefragung 2012



# Besucherbefragung 2012

---

## **Zeitraum:**

---

Montag, 19.03. - Sonntag, 01.04.2012

## **Beteiligung:**

---

3.043 Badegäste  
(18,6 % aller Besucher  
im Befragungszeitraum)

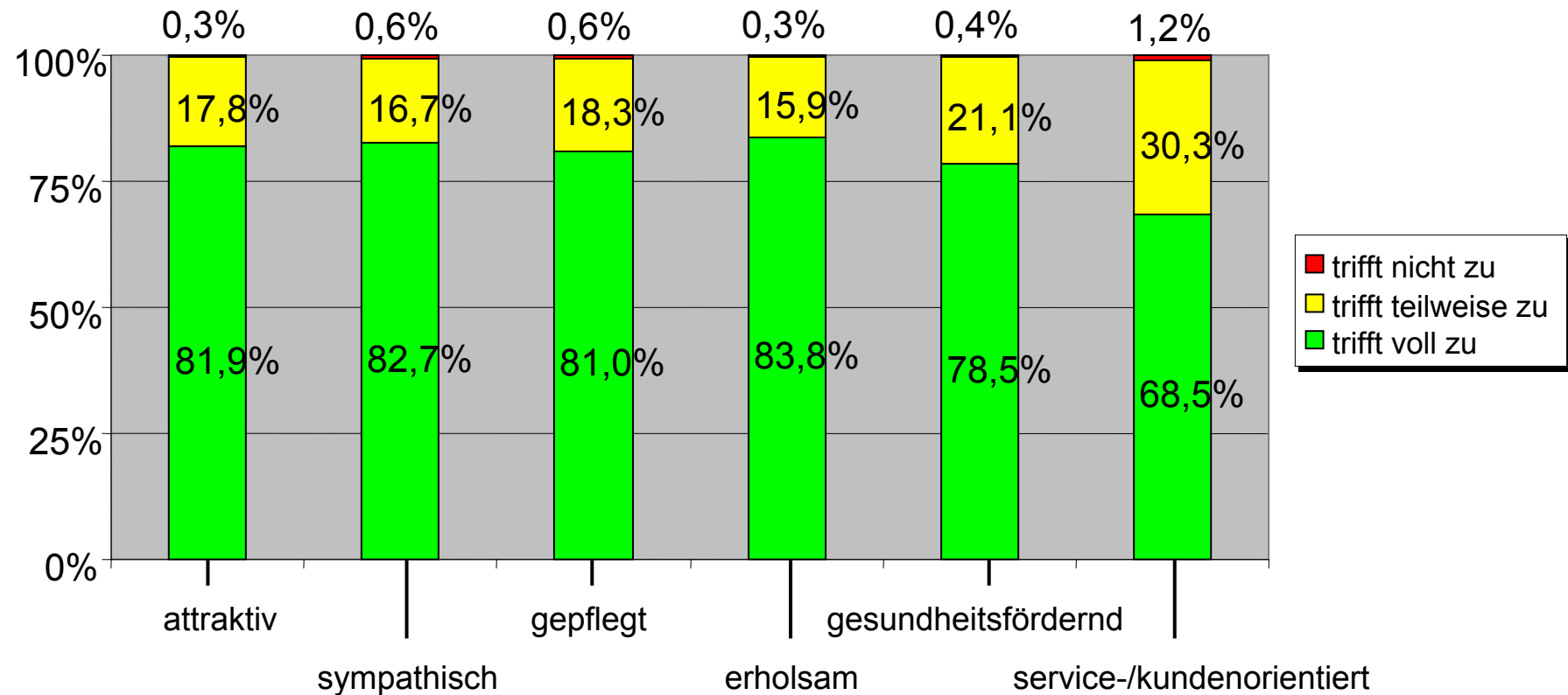
# Besucherbefragung 2012

## Ziele der Befragung:

- Erkenntnisse über die Zufriedenheit der Besucher mit dem Angebot und Service der Mineraltherme
- Erkenntnisse zur aktuellen Besucherstruktur
- Erwartungen der Badegäste an den Besuch der Mineraltherme
- Erkenntnisse zur Konkurrenzsituation
- Anregungen / Lob / Kritik
- Kundenbindung

# Besucherbefragung 2012

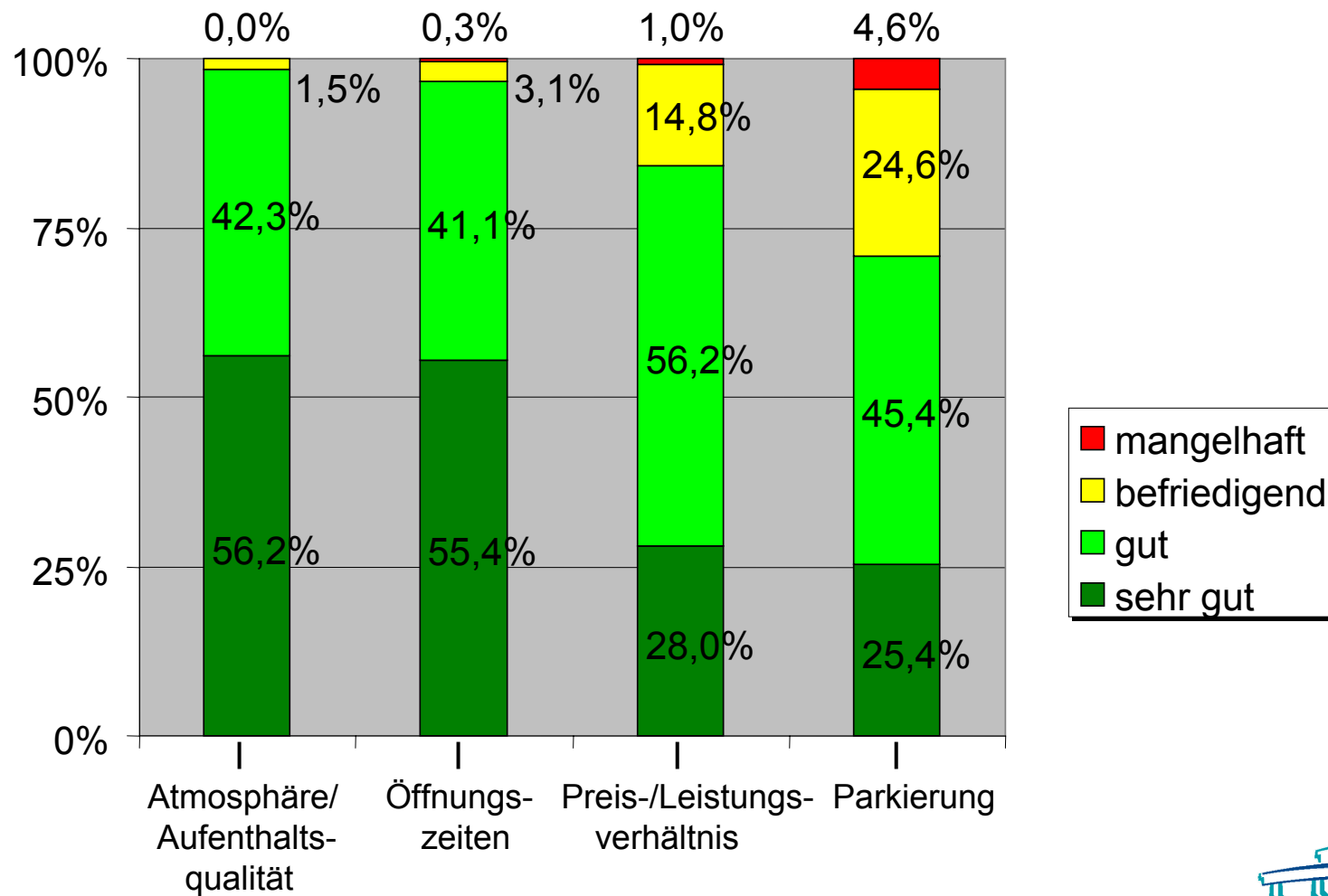
**Frage 1: Welche Eigenschaften würden Sie persönlich der Mineraltherme zuordnen?**





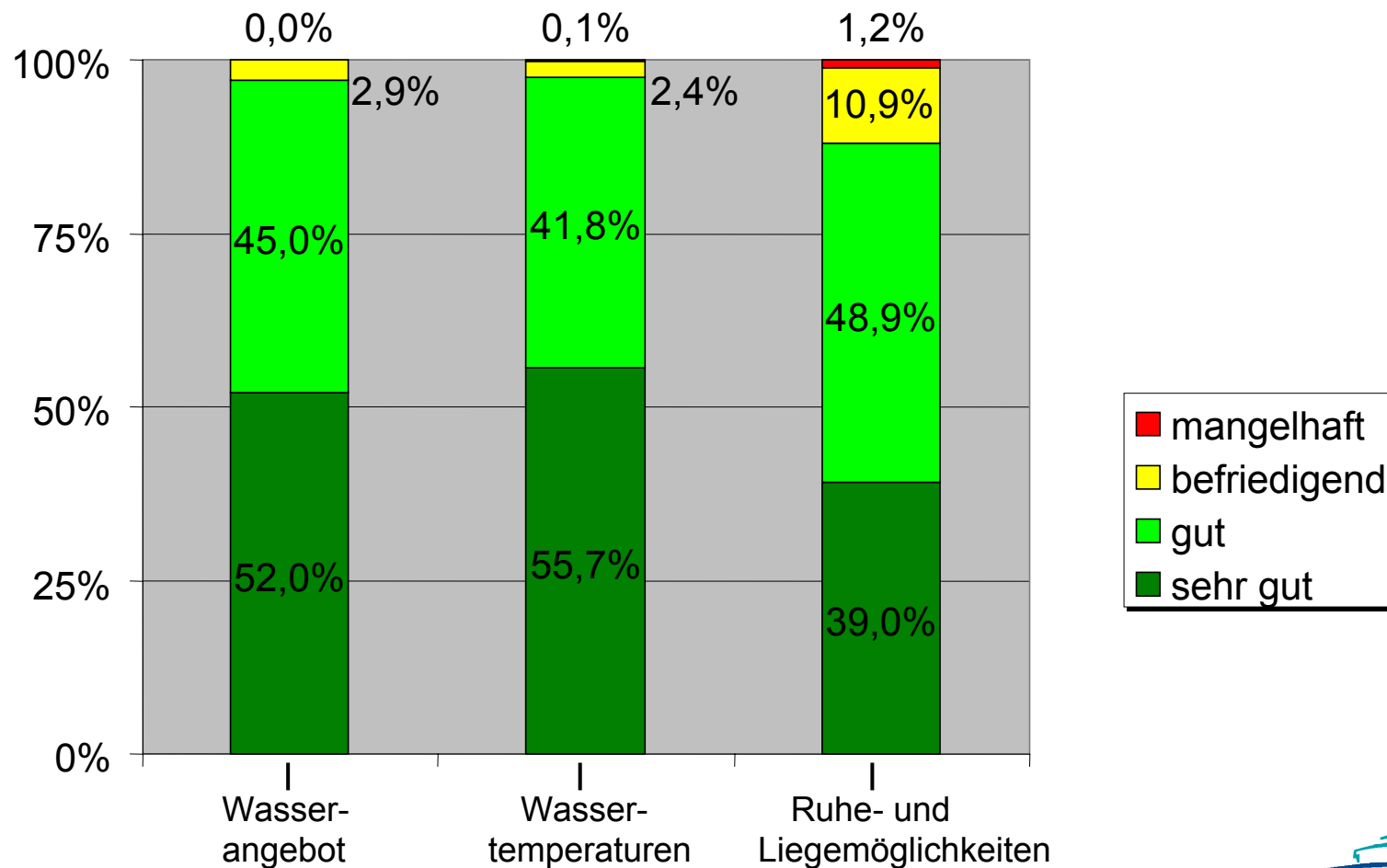
# Besucherbefragung 2012

## Frage 2: Wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte der Mineraltherme?



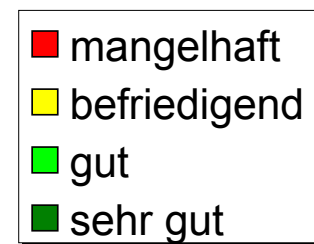
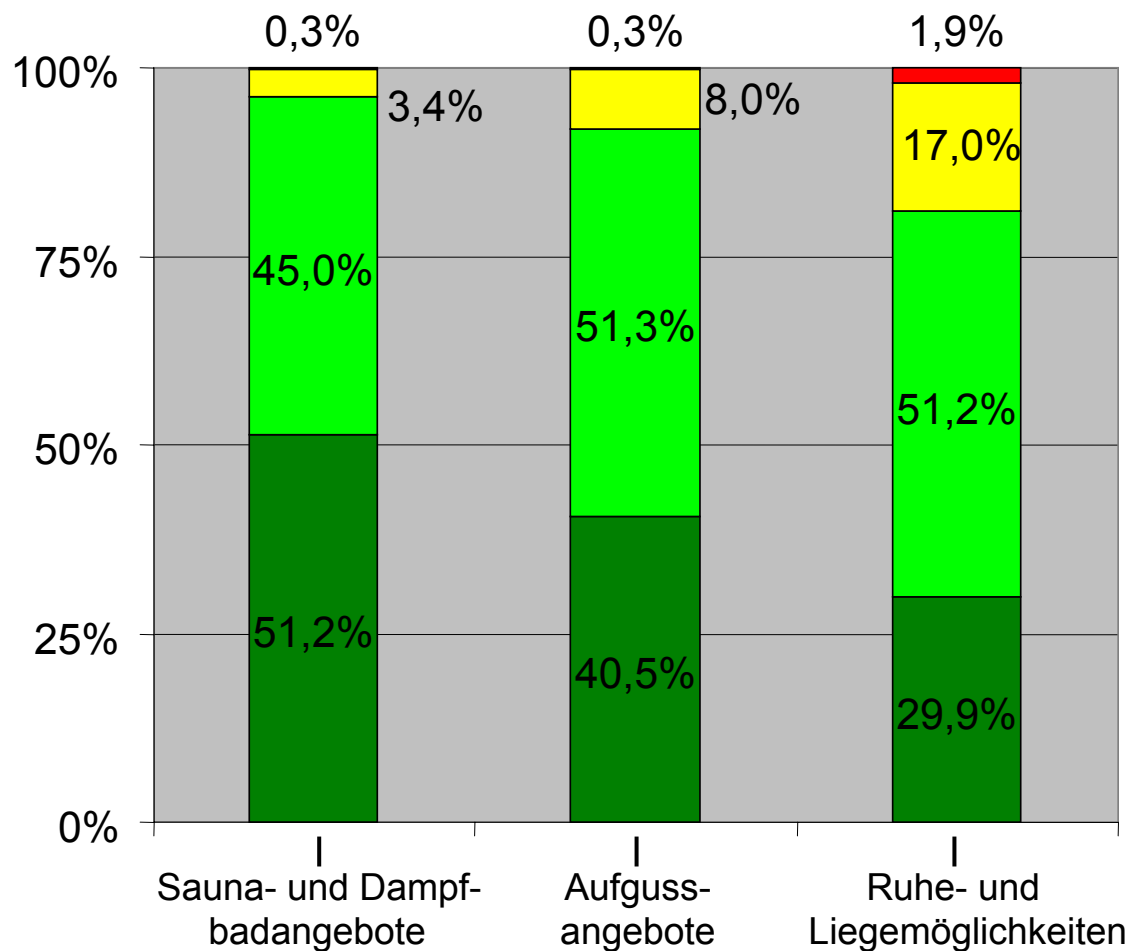
# Besucherbefragung 2012

## Frage 3: Wie beurteilen Sie unseren Badebereich?



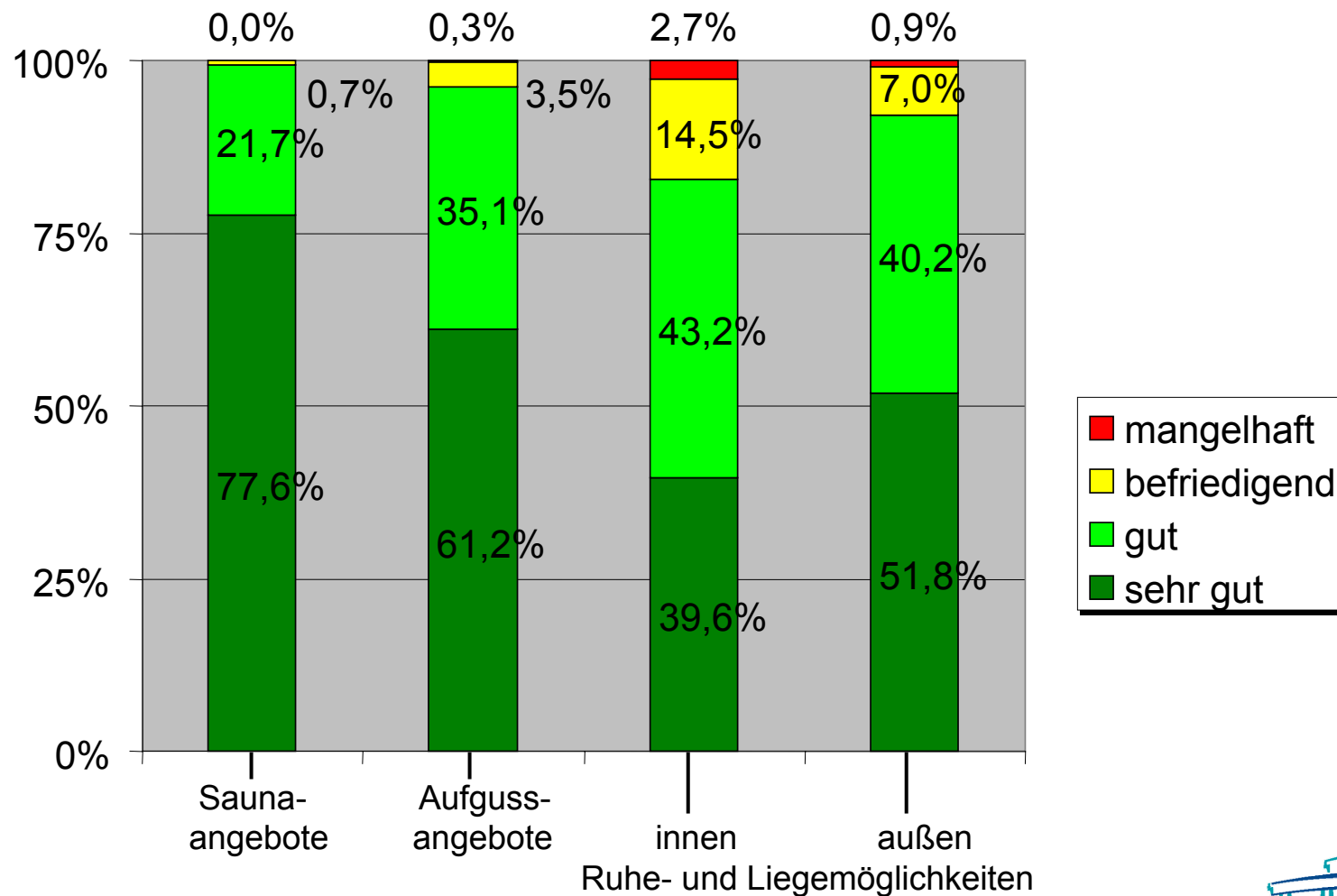
# Besucherbefragung 2012

## Frage 4: Wie beurteilen Sie unsere Classic-Sauna?



# Besucherbefragung 2012

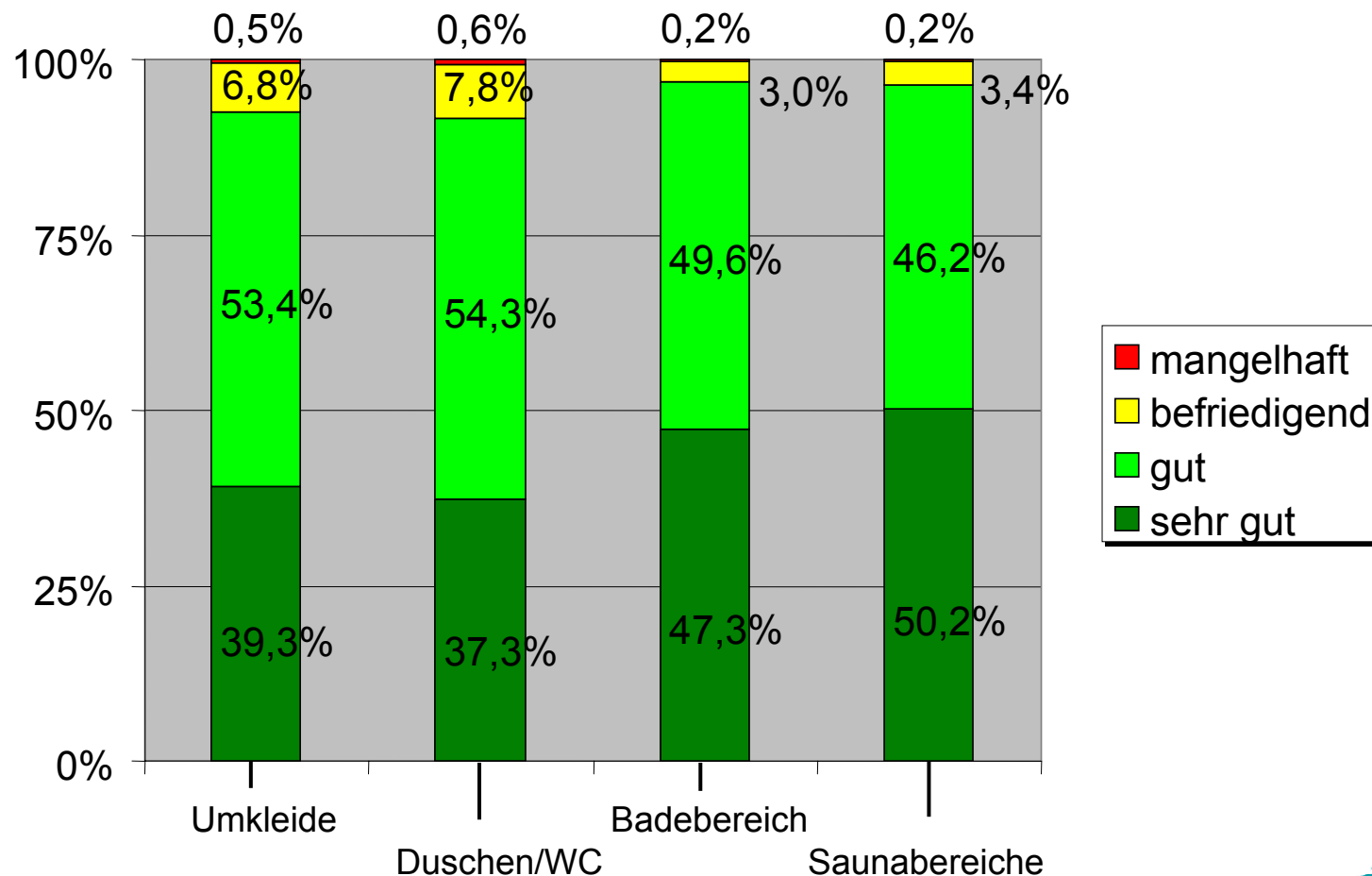
## Frage 5: Wie beurteilen Sie unseren Saunagarten?





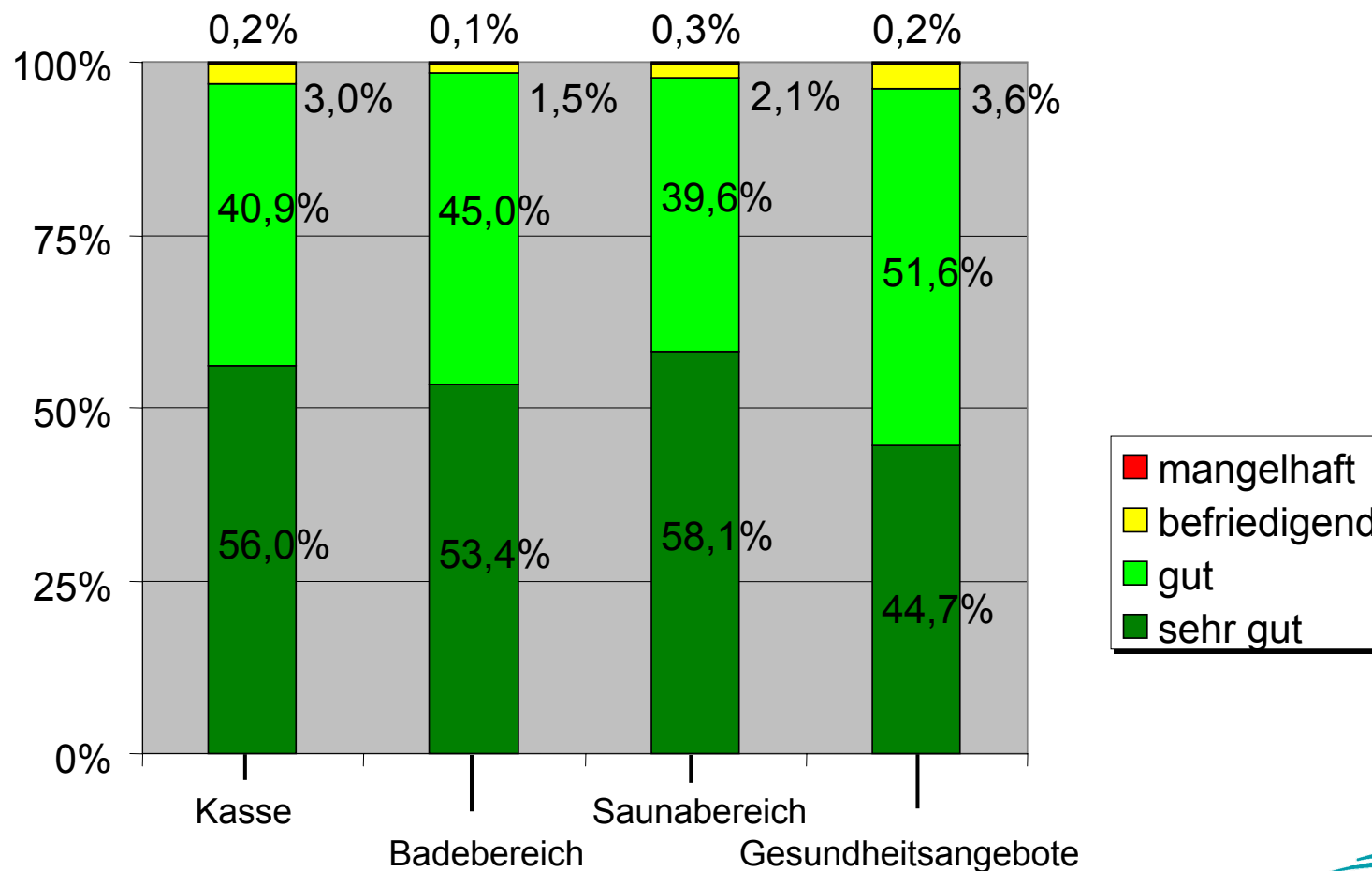
# Besucherbefragung 2012

## Frage 6: Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in den folgenden Bereichen?



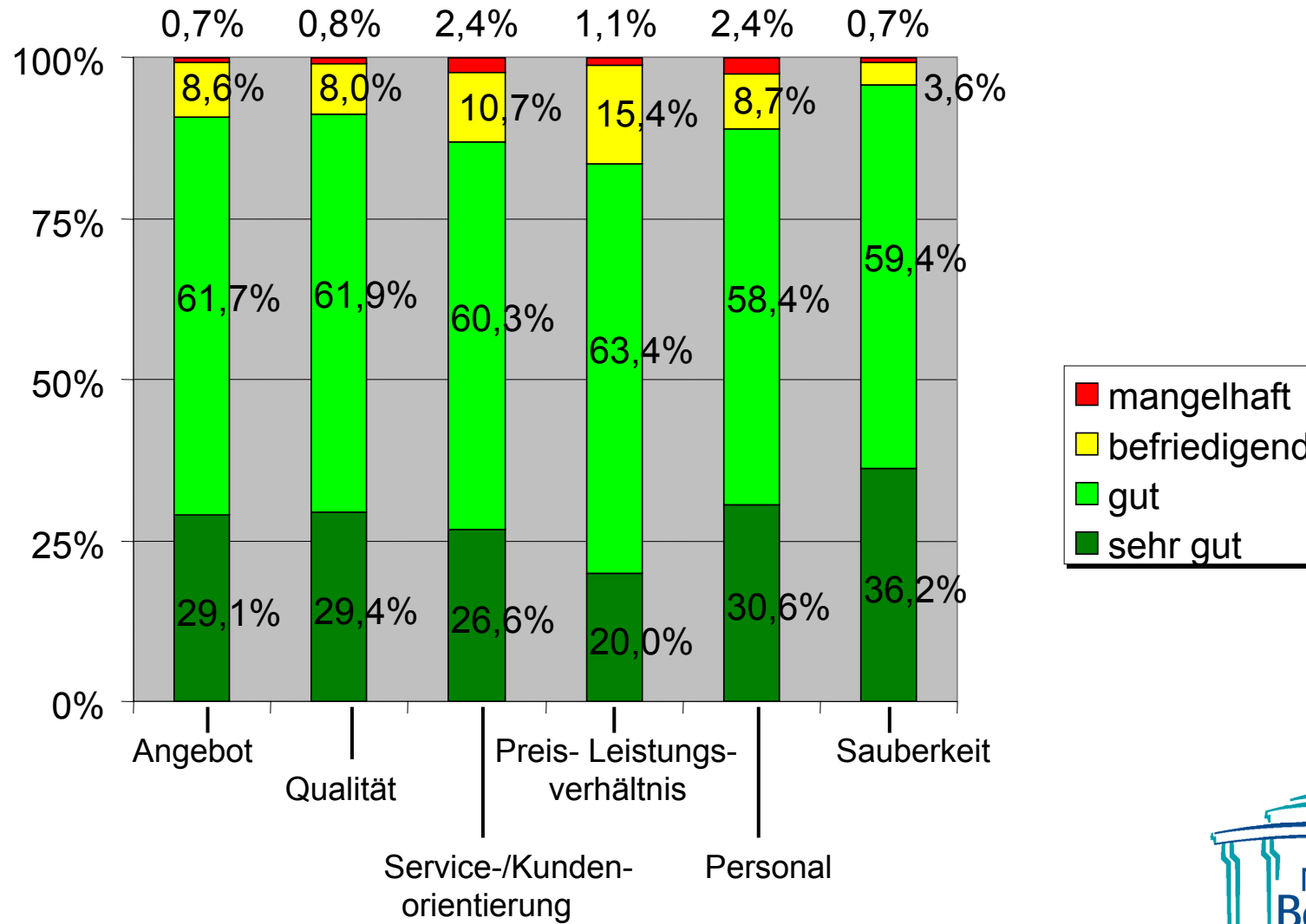
# Besucherbefragung 2012

## Frage 7: Wie beurteilen Sie unser Personal in den folgenden Bereichen?



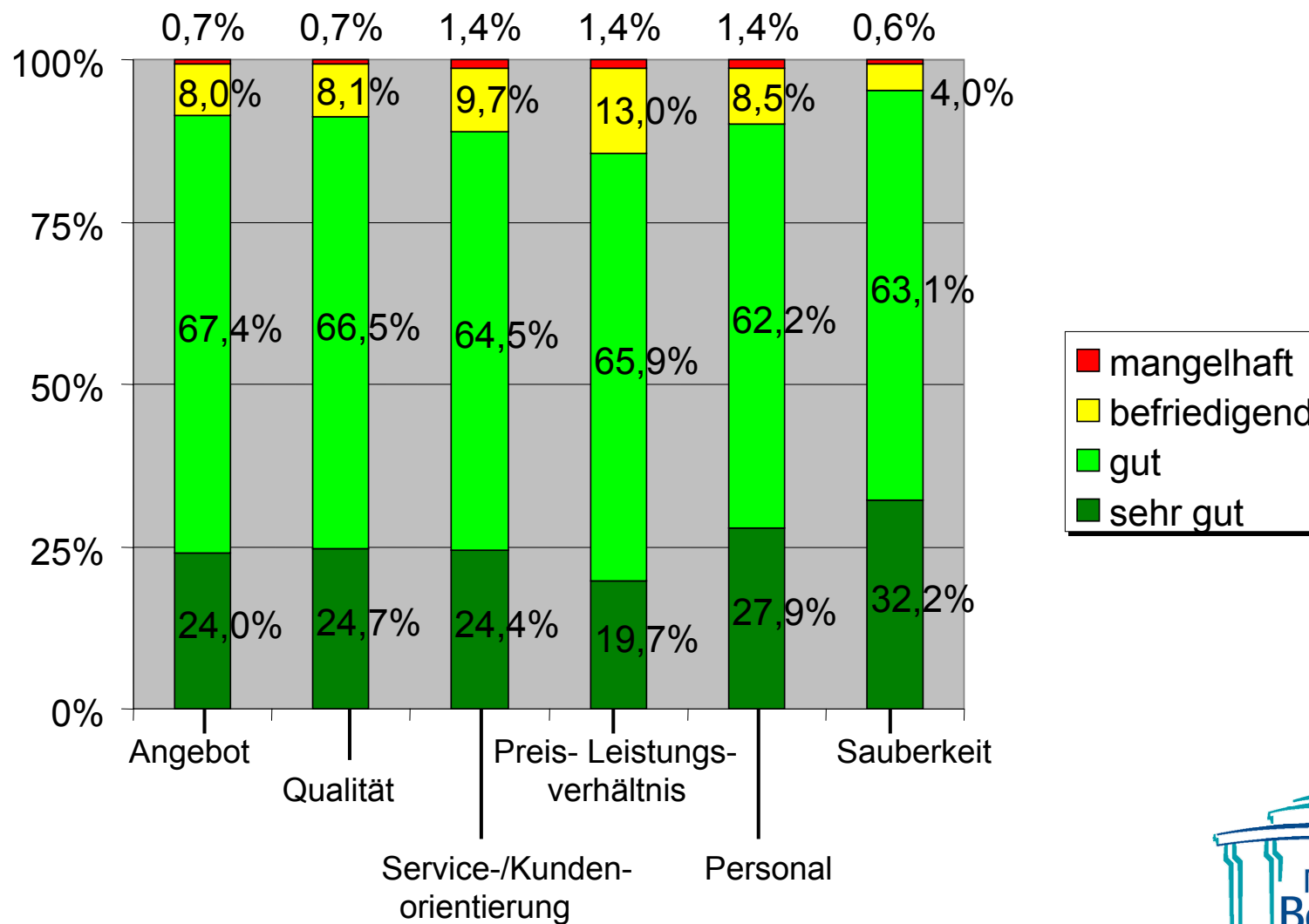
# Besucherbefragung 2012

## Frage 8: Wie beurteilen Sie unsere Gastronomie im Vitalia (Saunabereich)?



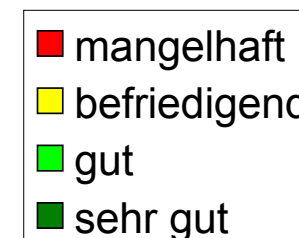
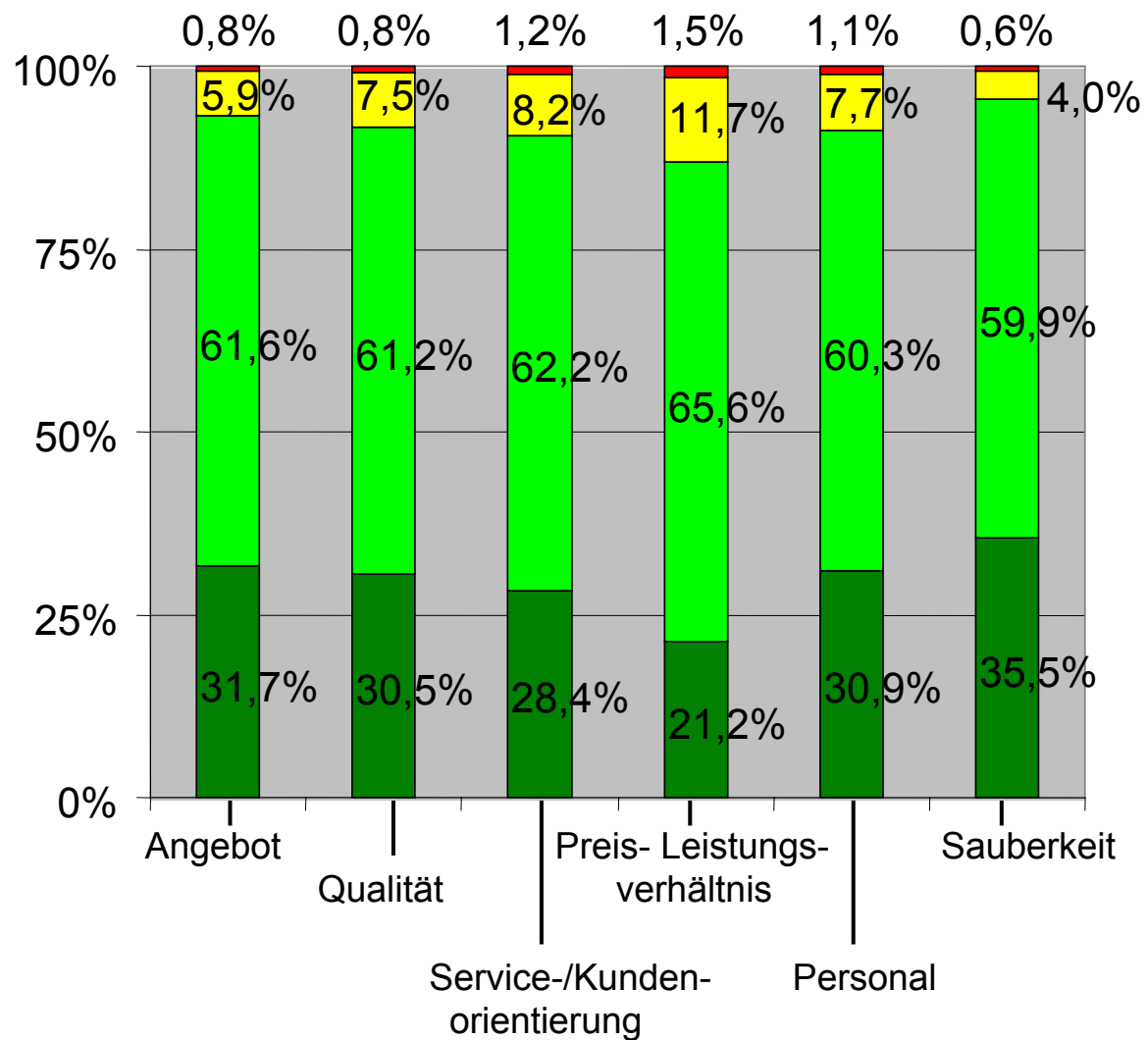
# Besucherbefragung 2012

## Frage 8: Wie beurteilen Sie unsere Gastronomie im Badesbistro (gr. Badehalle)?



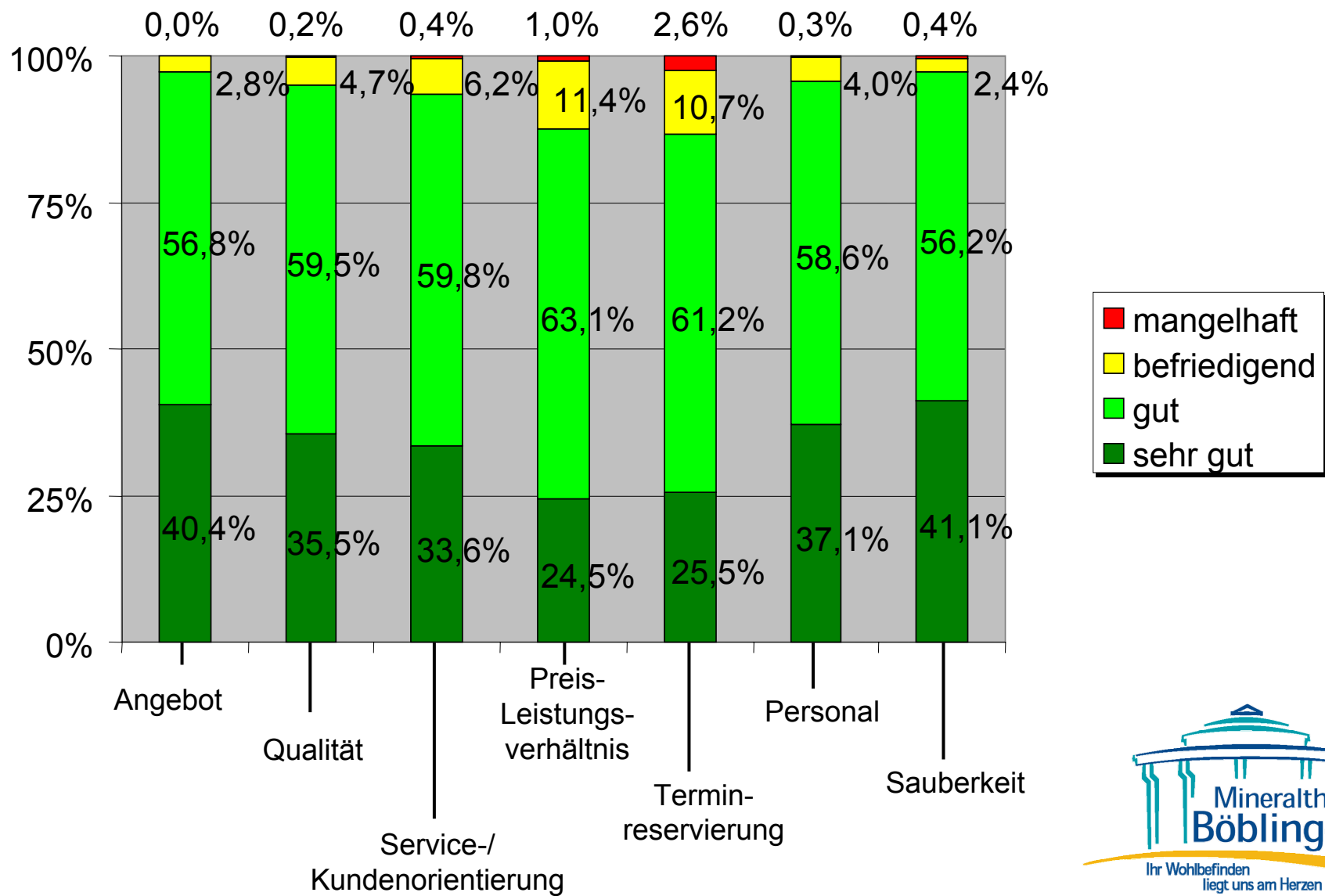
# Besucherbefragung 2012

## Frage 8: Wie beurteilen Sie unsere Gastronomie im Restaurant Thermini?



# Besucherbefragung 2012

## Frage 9: Wie beurteilen Sie unseren Wellness- und Massagebereich Mimariss?





# Besucherbefragung 2012



## Frage 2: Bitte geben Sie Gründe für eine eventuell schlechte Bewertung an!

Jahr		2007 <sup>1)</sup>	2012 <sup>2)</sup>
<b>Beteiligung (Anzahl Fragebögen)</b>		1.909	3.043
<b>Parkierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkplatz an Wochenenden (2007) bzw. durchgehend (2012) überfüllt</li> </ul>	59 x (3,1 %)	195 x (6,4 %)
<b>Öffnungszeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• freitags (2007) bzw. grundsätzlich (2012) längere Öffnungszeiten</li> <li>• Öffnungszeiten durchgehend ab 8 Uhr</li> </ul>	20 x (1,0 %)	33 (1,1 %) 30 x (1,0 %)
<b>Atmosphäre / Aufenthaltsqualität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingangsduschen zu klein und renovierungsbedürftig</li> <li>• Anlage oft überfüllt / zu laut</li> </ul>	53 x (2,8 %) 26 x (1,4 %)	3 x (0,1 %) 21 x (0,7 %)
<b>Preis-/Leistungsverhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zu teuer</li> <li>• auch im Winterhalbjahr längere Badezeit (3 Std.) bei gleich bleibendem Tarif</li> <li>• Schüler- / Studententarif</li> <li>• getrennte Tarife Thermalbaden / Saunieren</li> </ul>	20 x (1,0 %) 12 x (0,6 %) 14 x (0,7 %) 13 x (0,7 %)	48 x (1,6 %) 51 x (1,7 %) 20 x (0,7 %) 12 x (0,4 %)

# Besucherbefragung 2012



## Fragen 3-5: Bitte geben Sie Gründe für eine eventuell schlechte Bewertung an!

Jahr		2007 <sup>1)</sup>	2012 <sup>2)</sup>
<b>Beteiligung (Anzahl Fragebögen)</b>		1.909	3.043
<b>Badebereich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problem Liegenreservierung</li> <li>• wärmere Wassertemperaturen (großes Innenbecken und großes Außenbecken)</li> <li>• Raumtemperatur Badehalle zu niedrig</li> </ul>	35 x (1,8 %) 30 x (1,6 %) 18 x (0,9 %)	98 x (3,2 %) 14 x (0,5 %) 1 x (0,0 %)
<b>Classic-Sauna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufenthaltsbereich zu laut / zu wenig Liegeplätze / Problem Liegenreservierung</li> <li>• unangenehmer Geruch im SinnBad</li> <li>• zu wenig Handaufgüsse</li> </ul>	46 x (2,4 %) 17 x (0,9 %) 16 x (0,8 %)	106 x (3,5 %) 2 x (0,1 %) 17 x (0,6 %)
<b>Saunagarten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zu wenig Handaufgüsse bzw. alle 30 Min. durchführen</li> <li>• zu wenig Liegeplätze / Problem Liegenreservierung</li> </ul>	47 x (2,5 %) 35 x (1,8 %)	26 x (0,9 %) 117 x (3,8 %)

# Besucherbefragung 2012

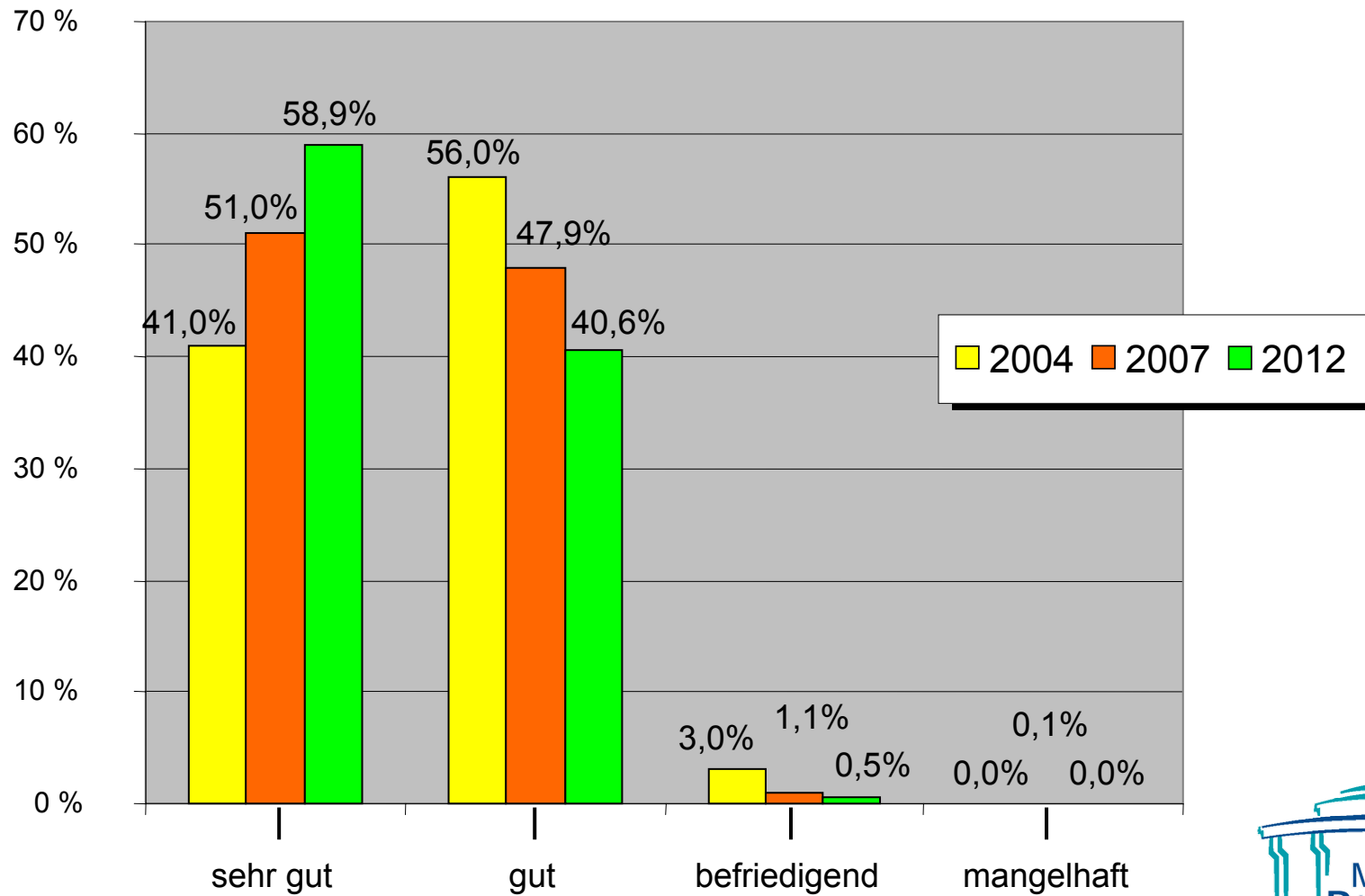


## Fragen 6-9: Bitte geben Sie Gründe für eine eventuell schlechte Bewertung an!

Jahr		2007 <sup>1)</sup>	2012 <sup>2)</sup>
<b>Beteiligung (Anzahl Fragebögen)</b>		1.909	3.043
<b>Sauberkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umkleidekabinen oft verschmutzt</li> <li>• Eingangsduschen oft verschmutzt</li> </ul>	29 x (1,5 %) 24 x (1,3 %)	34 x (1,1 %) 36 x (1,2 %)
<b>Personal Therme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritik an Kassenpersonal</li> </ul>	10 x (0,5 %)	10 x (0,3 %)
<b>Vitalia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zu teuer</li> <li>• Personal unfreundlich / überfordert</li> </ul>	4 x (0,2 %) 7 x (0,4 %)	21 x (0,7 %) 35 x (1,2 %)
<b>Solarien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vergleichsweise zu teuer</li> </ul>	9 x (0,5 %)	1 x (0,0 %)
<b>Mimaris</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keine kurzfristigen Termine möglich bzw. Probleme mit Terminvereinbarung</li> <li>• Qualität der Massagen schlecht</li> </ul>	23 x (1,2 %) 7 x (0,4 %)	44 x (1,4 %) 14 x (0,5 %)

# Besucherbefragung 2012

## Frage 10: Wie beurteilen Sie die Mineraltherme insgesamt?



# Besucherbefragung 2012

## Frage 11: Welche Ergänzungen / Erweiterungen unseres Angebots würden Sie sich wünschen?

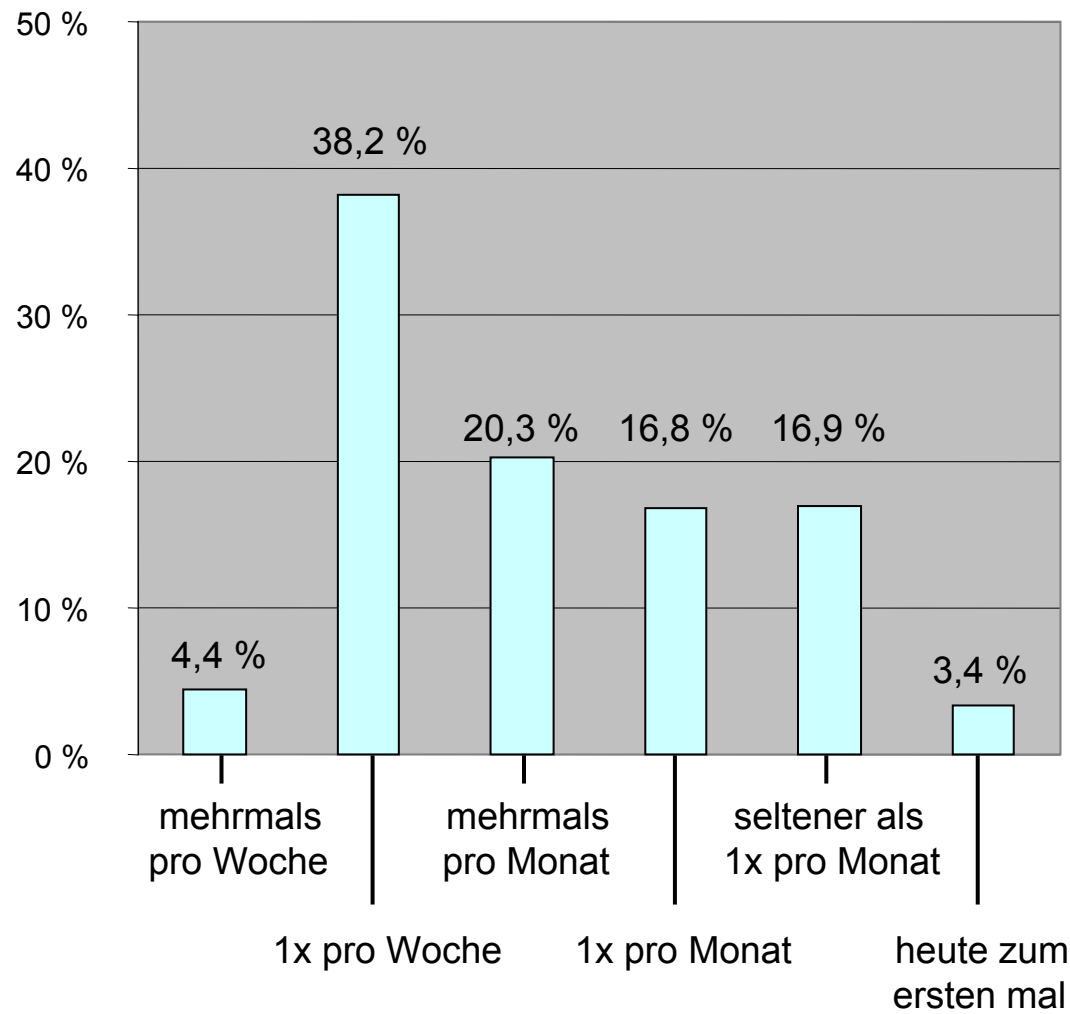
- mehr (auch ruhigere und stille) Liegebereiche (92 x)
- (Kalt-) Schwimmbecken (32 x)
- zusätzliches warmes (38-40 °C) Becken (16 x)
- Trinkbrunnen (20 x)
- Tauchbecken im Saunagarten (33 x)

## Frage 12: Was möchten Sie uns sonst noch sagen?

- Lob für Personal (12 x)
- Lob für Pflanzen / Deko (9 x)

# Besucherbefragung 2012

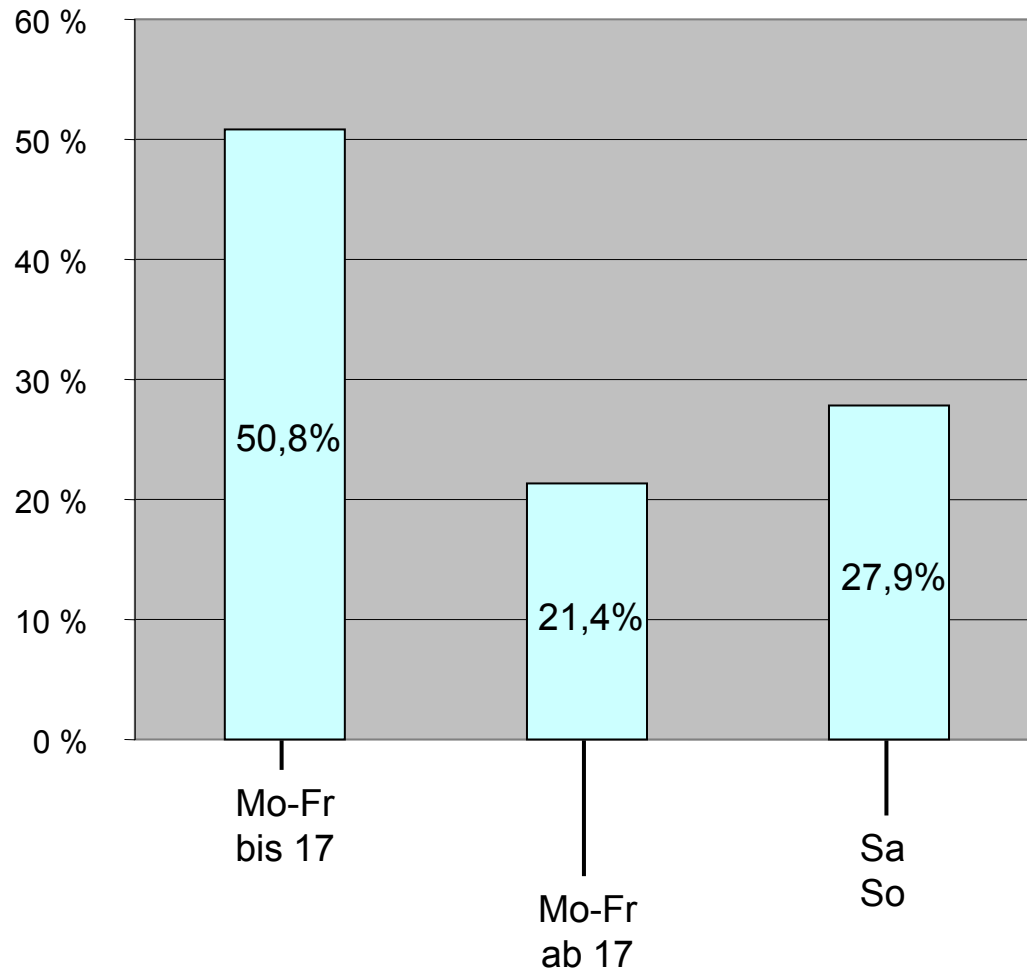
## Frage 13: Wie häufig besuchen Sie die Mineraltherme?





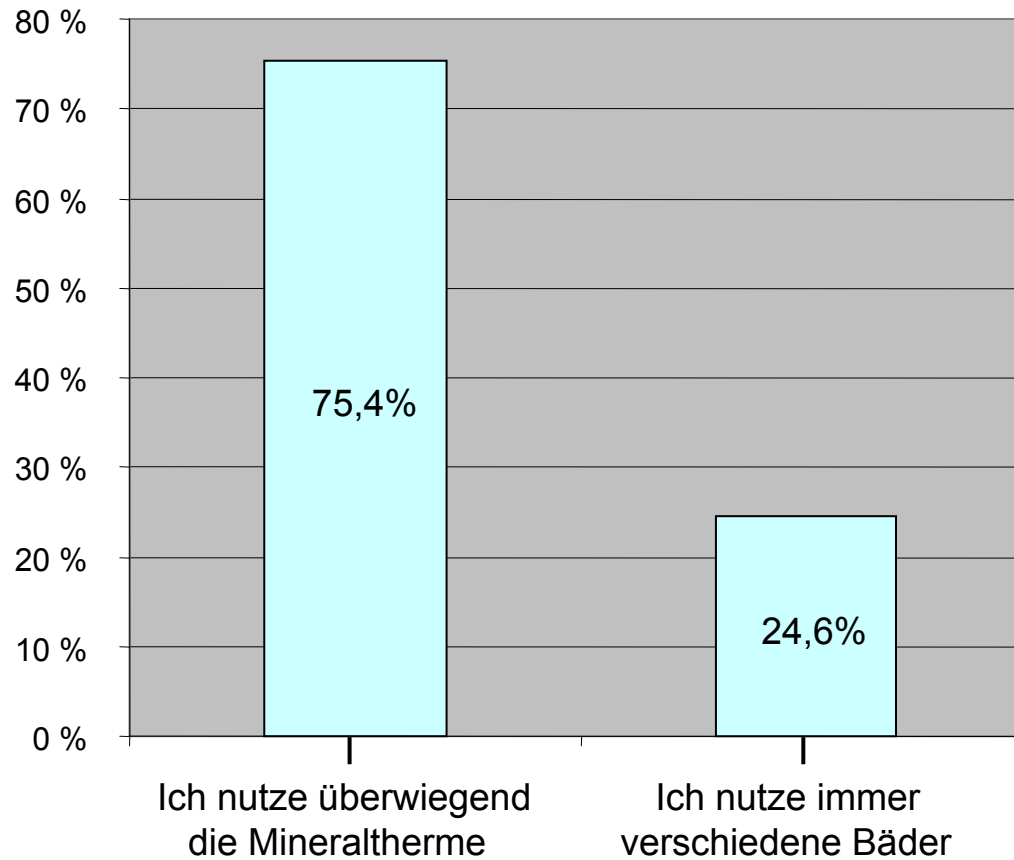
# Besucherbefragung 2012

**Frage 14: Zu welcher Tageszeit besuchen Sie üblicherweise die Mineraltherme?**



# Besucherbefragung 2012

## Frage 15: Welche Aussage trifft auf Sie zu?



# Besucherbefragung 2012

## Frage 15: Welche anderen vergleichbaren Bäder nutzen Sie?

Leuze

SchwabenQuellen

Fildorado

Panorama-Therme

Paracelsus-Bad

*Stuttgart*

*Stuttgart*

*Filderstadt*

*Beuren*

*Bad Liebenzell*

Mineralbad

Thermalbad

Palais Thermal

Mineral-Therme

Solemar

*Bad Cannstatt*

*Bad Schönborn*

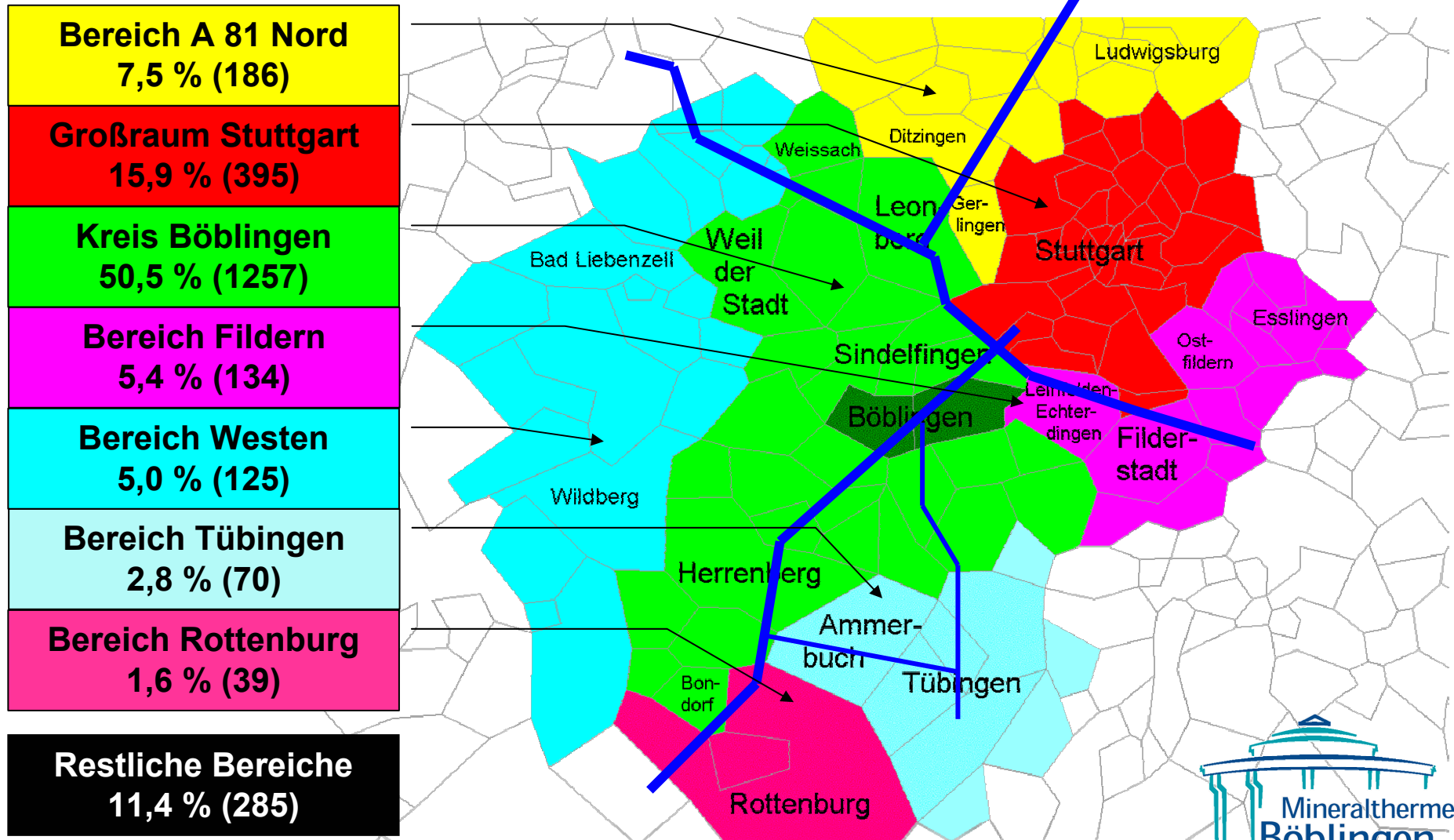
*Bad Wildbad*

*Bad Teinach*

*Bad Dürenheim*

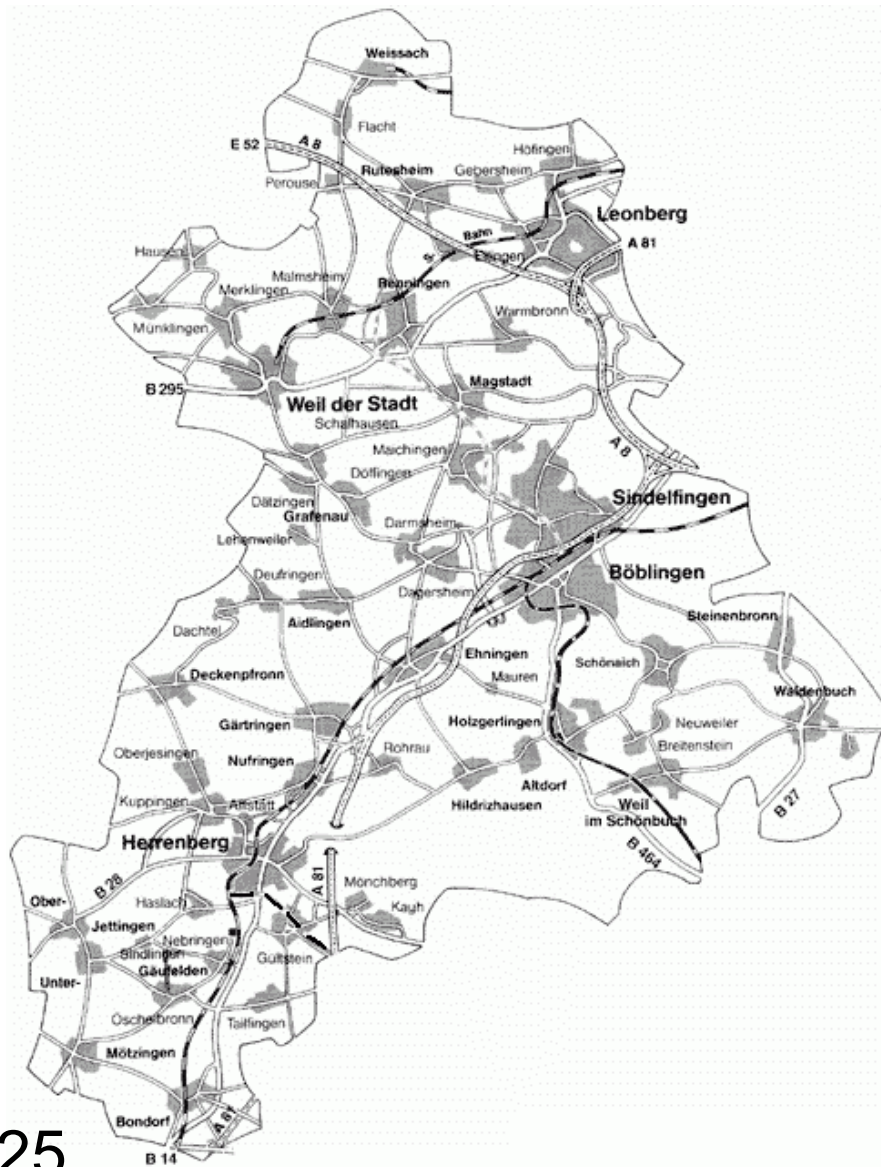
# Besucherbefragung 2012

## Frage 16: Persönliche Angaben – Wo kommen die Badegäste her?



# Besucherbefragung 2012

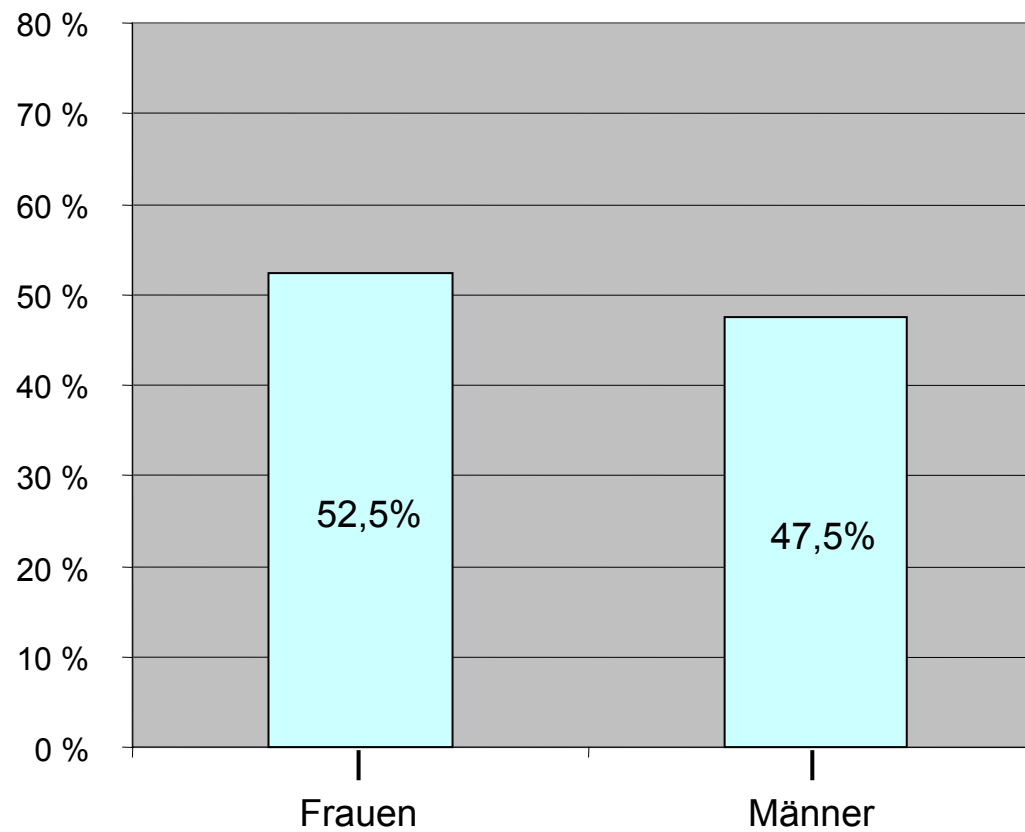
## Frage 16: Persönliche Angaben – Wo kommen die Badegäste her?



<b>Böblingen</b>	<b>280</b>	<b>13,1 %</b>
<b>Sindelfingen</b>	<b>213</b>	<b>8,6 %</b>
<b>restliche Gemeinden im Kreis Böblingen</b>	<b>764</b>	<b>30,7 %</b>
<b>restliche Einzugs- bereiche (ausserhalb Kreis BB)</b>	<b>1234</b>	<b>49,5 %</b>
<b>Gesamt</b>	<b>2491</b>	<b>100,00 %</b>

# Besucherbefragung 2012

## Frage 16: Persönliche Angaben - Geschlecht.





# Besucherbefragung 2012

## Frage 16: Persönliche Angaben - Alter.

