

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Wellness-Oasen von Fitness-Studios 2011

Service überzeugt, Spa-Angebot variiert stark – Testsieger in Berlin und Hamburg ist MeridianSpa

Hamburg, 15.08.2011 (ots) – Ob eine traditionelle finnische Sauna, das aromatische Dampfbad oder eine exotische Massage – Wellness-Oasen bieten zahlreiche Möglichkeiten zur Entspannung. Doch wo ist das Angebot vielfältig? Und wo rundet guter Service einen gelungenen Besuch ab? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte die Spa-Bereiche von vier Fitness-Unternehmen mit zusammen acht Filialen in Berlin und sechs Anbietern mit insgesamt zehn Filialen in Hamburg.

Der Service konnte in beiden Städten überzeugen. Die Räumlichkeiten waren sauber, die Akustik angenehm und die Ruhebereiche sehr einladend. Das Personal punktete mit einem gepflegten Erscheinungsbild und Kompetenz. So nahmen sich die Mitarbeiter viel Zeit für die Anliegen der Gäste, zeigten sich hilfsbereit und reagierten professionell auf Beschwerden. „Allerdings mussten Besucher in Einzelfällen bis zu neun Minuten warten, bis ein Mitarbeiter ihre Fragen beantworten konnte“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Zudem waren die Beratungen nicht individuell genug“.

Das Angebot in den Spa-Bereichen war insgesamt sehr vielfältig, zwischen den einzelnen Filialen zeigten sich jedoch große Unterschiede. Zwar boten alle Wellness-Oasen zahlreiche Saunen und Abkühlungsmöglichkeiten an, eine Damensauna gab es jedoch in einem Viertel der Fälle und einen Whirlpool in knapp der Hälfte der Filialen nicht. Das Angebot an Beautyanwendungen variierte ebenfalls stark und reichte von drei bis zu 37 Behandlungen. Punkten konnten wiederum fast alle Filialen mit einer umfassenden Kinderbetreuung und kundenfreundlichen Öffnungszeiten von durchschnittlich 15 Stunden pro Tag.

Testsieger und damit „Beste Wellness-Oase von Fitness-Studios 2011“ wurde in den Städten Berlin und Hamburg MeridianSpa. Das Unternehmen überzeugte durch den besten Service und das vielseitige Angebot an Saunen sowie Außenbereichen mit Schwimmbecken. Die Plätze zwei und drei in Berlin belegten Aspria und Elixia. Auch in Hamburg positionierte sich Aspria auf dem zweiten Rang, Kaifu-Lodge folgte auf Platz drei.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte die Wellness-Bereiche von sechs großen Fitness-Unternehmen in Hamburg und vier Unternehmen in Berlin, die über einen umfassenden Spa-Bereich mit Sauna und Schwimmbad verfügen. Insgesamt 18 Fitness-Filialen wurden im Rahmen von 40 Testbesuchen hinsichtlich des Service, der Sauberkeit und Gestaltung der Räumlichkeiten, der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie der Ausstattung und des Angebots bewertet. Jedes Unternehmen besuchten die anonymen Tester in jeder Stadt vier Mal.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de