

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Wellness in Fitness-Studios 2013

Wohlfühlexperten überzeugen mit Service und beim Angebot – Testsieger ist MeridianSpa vor Aspria

Hamburg, 13.08.2013 – Mehr als 16 Millionen Deutsche haben im letzten Jahr zumindest ab und zu ein Fitnessstudio aufgesucht. Doch die Ansprüche steigen: Nach dem kräftezehrenden Workout auf Crosstrainer, Laufband oder in Kursen besteht häufig der Wunsch nach einem entspannten Ausklang. Dem begegnen immer mehr Unternehmen mit einem Spa-Bereich, wo die Besucher in Saunen und Whirlpools entspannen oder sich Massagen und Schönheitsanwendungen gönnen. Doch wie ist es um das Angebot im Spa-, Massage- und Beautybereich tatsächlich bestellt? Was bekommt der Kunde für seine Mitgliedsgebühr geboten? Wie kompetent und freundlich sind die Mitarbeiter? Diese und weitere Fragen beantwortet das Deutsche Institut für Service-Qualität, das in Berlin und Hamburg sogenannte Wellness-Oasen von insgesamt 15 Fitnessstudios unter die Lupe genommen hat.

Die Service-Analyse erbrachte für die Hamburger Fitnessstudios mit Wellness-Bereich ein insgesamt gutes Ergebnis. Übertroffen wurde dies noch von den Anbietern in der Bundeshauptstadt, die in der Gesamtbetrachtung beim Service das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielten. Von Perfektion kann bei den einzelnen Unternehmen dennoch nicht die Rede sein: So gab es fallweise Kompetenzmängel bei der Beratung, wobei die Mitarbeiter Kundenfragen nicht vollständig beantworteten oder sogar falsche Auskünfte erteilten, beispielsweise zur empfohlenen Anzahl von Sonnenbankbesuchen. Auch mit Beschwerden gingen die Angestellten nicht immer professionell um.

Deutliche Unterschiede gab es beim Angebot und bei der Ausstattung der Wellness-Bereiche. Zwar boten alle Filialen in Berlin und Hamburg mehrere Saunen und mindestens ein Dampfbad. Whirlpools, Solarien oder Damensauna gehörten hingegen nicht überall zum Standard. Noch ausgeprägter war die Varianz beim Angebot an Massagen und Beautyanwendungen: So konnten Kunden teils aus einer breiten Palette von über 20 Leistungen wählen, während andere Anbieter fast komplett auf ein entsprechendes Angebot verzichteten. „Kunden sollten prüfen, ob die Wellness-Oasen auch den persönlichen Bedürfnissen entsprechen. Wer etwa auf eine Kinderbetreuung angewiesen ist, sollte sich vom Umfeld nicht blenden lassen, sondern direkt nach einem solchen Zusatzservice fragen“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Aus der Studie ging in Berlin MeridianSpa als Testsieger hervor. Dahinter folgten Aspria und der Ars Vitalis Fitnessclub. In Hamburg platzierte sich ebenfalls MeridianSpa auf Platz eins. Auf Rang zwei kam wiederum Aspria, hier vor Elixia. Der Doppeltestsieger wie auch Aspria erreichten beim Service in beiden Städten das Qualitätsurteil „sehr gut“. MeridianSpa überzeugte zudem mit dem Wellness-Angebot, das sich in Berlin wie auch in Hamburg teils deutlich von den Ergebnissen der Konkurrenz abhob. Aspria belegte in beiden Städten auch in der Kategorie Angebot und Ausstattung den zweiten Platz. Der in Berlin auf Rang drei platzierte Ars Vitalis Fitnessclub war auch Dritter in puncto Service und bot eine überdurchschnittliche Ausstattung im Spa-Bereich, allerdings auch die wenigsten Zusatzservices. Elixia, in Hamburg auf Platz drei, erreichte beim Service ein sehr gutes Ergebnis, landete bei der Analyse von Angebot und Ausstattung jedoch nur auf Platz fünf.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Wellness-Bereiche von 15 Fitness-Studios anhand einer Serviceanalyse und einer Analyse des Angebots und der Ausstattung. Basis der Service-Untersuchung waren jeweils vier verdeckte Besuche pro Anbieter. Die Tests erfolgten in Berlin (sieben Unternehmen) sowie in Hamburg (acht Unternehmen). Insgesamt flossen somit 60 Servicekontakte in die Auswertung ein. Des Weiteren wurden die Ausstattungen im Spa- sowie im Massage- und Beautybereich, die Erfrischungsmöglichkeiten – beispielsweise das Getränkeangebot –, die Öffnungszeiten sowie die zur Verfügung stehenden Zusatzservices analysiert.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.