

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fitness-Studios 2016

#### **Beratung kompetent, aber teils nach Schema F – Service insgesamt „gut“ – Testsieger ist Injoy**

**Hamburg, 15.01.2016** – Wer Mitglied bei einem Fitness-Studio werden will, sollte Probetrainings bei mehreren Anbietern absolvieren – eine individuelle Betreuung ist nicht überall selbstverständlich. Auch ein umfangreiches Kursangebot und spezielle Services wie etwa eine Ernährungsberatung finden Kunden nicht immer vor. Das zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Fitness-Studio-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 15.01.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Beratung mit Verbesserungspotenzial**

1 x „sehr gut“, 4 x „gut“ und 3 x „befriedigend“ – so lautet das Gesamtergebnis der im Rahmen der DISQ-Servicestudie getesteten Unternehmen. Insgesamt gut fallen dabei die Resultate im Bereich Beratung und Probetraining aus. „Die Mitarbeiter nehmen in den Gesprächen genügend Zeit, erläutern die Geräte und Übungen ausführlich und verständlich. Auch werden zumeist die Ziele und die gesundheitliche Verfassung der potenziellen Mitglieder analysiert“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Allerdings stimmen die Mitarbeiter ihre Trainingsempfehlungen häufig nicht ausreichend auf die Kundenbedürfnisse ab. Dementsprechend gering ist der Wille der Interessenten, einen Vertrag abzuschließen – im Test ist nicht einmal die Hälfte dazu bereit.

#### **Lange Öffnungszeiten, Unterschiede beim Angebot**

In puncto Trainingsbedingungen und Angebot sind die Fitness-Studios im Schnitt befriedigend aufgestellt. Positiv fallen die langen Öffnungszeiten auf: 17 Stunden haben Mitglieder im Schnitt täglich Zugang zu den Studios. Geräte für Kraft- und Ausdauertraining sind überall in ausreichender Anzahl vorhanden und das Probetraining ist nahezu immer kostenlos. Ein Kritikpunkt ist jedoch die fehlende Präsenz des Personals in den Trainingsbereichen. Personal Training wird bei der Mehrheit der getesteten Studios gar nicht angeboten, die Vielfalt des Kursangebots lässt in knapp einem Viertel der getesteten Filialen zu wünschen übrig. Weitere Services wie Massageangebot oder Kinderbetreuung sind eher die Ausnahme als die Regel.

#### **Die besten Anbieter**

Testsieger ist Injoy mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In puncto Beratungsgespräche und Probetrainings überzeugt das Unternehmen am meisten. Die Mitarbeiter nehmen sich hier ausreichend Zeit und analysieren die Trainingsziele der Kunden sehr genau. Das Angebot überzeugt mit vielseitigen Kursplänen und weiteren Services, etwa einer Ernährungsberatung. Auf Platz zwei positioniert sich Fitness First (Qualitätsurteil: „gut“). Die Studios verfügen über das umfassendste Geräte- und Kursangebot sowie die vergleichsweise beste Trainingsbetreuung. Den dritten Rang nimmt Fit-X ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Das verdankt die Kette vor allem dem sehr guten Probetraining. Die Trainer erläutern ausführlich die Geräte und Übungen sowie den Nutzen von Kraft- und Ausdauertraining. Die Fitnessräume punkten zudem durch ihre ansprechende Gestaltung.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
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 neun große, überregionale Fitness-Studio-Ketten, mit mindestens 20 Filialen in Deutschland. Die Messung der Servicequalität erfolgte über neun verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen dabei die Beratung und das Probetraining sowie die Trainingsbedingungen und das Angebot. Zudem wurden je Unternehmen drei verdeckte Telefon- und drei E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) durchgeführt. Insgesamt flossen 135 Servicekontakte zu den Anbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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 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.