

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2020 in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 17. Juni 2020

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	19
5. Stärken und Schwächen der Branche	22
Beratung und Probetraining	23
Trainingsbedingungen / Angebot	26
Telefonische Terminvereinbarung	28
Terminvereinbarung per E-Mail	29
6. Methodik	30
Anhang	41

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt
Studienzeitraum	Januar bis März 2020
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service (einschließlich Trainingsbedingungen und Angebot)
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 192 Servicekontakte (12 je Anbieter) Umfassende Bewertung der Servicequalität anhand folgender Bereiche: <ul style="list-style-type: none">■ 96 Vor-Ort-Tests (6 je Anbieter)<ul style="list-style-type: none">■ Beratung und Probetraining (Beratungskompetenz, Lösungsqualität, Kommunikationsqualität, Qualität des Probetrainings, Wartezeiten und Erreichbarkeit, Beratungserlebnis)■ Trainingsbedingungen / Angebot (Trainingsbetreuung, Trainingsangebot, Qualität des Umfelds, sonstige Services)■ 48 Analysen der telefonischen Terminvereinbarung (3 je Anbieter)■ 48 Analysen der Terminvereinbarung per E-Mail (3 je Anbieter)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



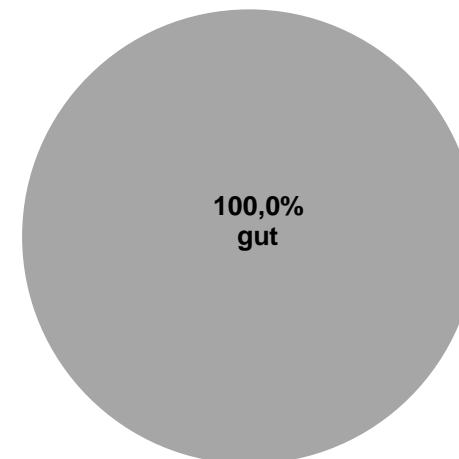
3. Gesamtergebnis

	Berlin (1. Platz)	Hamburg (1. Platz)	München (1. Platz)	Köln (1. Platz)	Frankfurt am Main (1. Platz)
Gesamtergebnis	Crunch Fit	Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Just Fit	Prime Time Fitness
Beratung und Probetraining	Fit Sportstudio	Meridian Spa & Fitness	Fit Star	Just Fit	Prime Time Fitness
Trainingsbedingungen / Angebot	Crunch Fit	Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Xtrafit	Prime Time Fitness
Telefonische Terminvereinbarung	Fit Sportstudio	Fitnessallianz	Speedfitness	Just Fit	Fitseveneleven
Terminvereinbarung per E-Mail	Superfit	Elbgym	Body + Soul Group	Flexx Fitness	Prime Time Fitness

3. Gesamtergebnis Berlin

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Berlin			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Crunch Fit	73,8	gut
2	Fit Sportstudio	73,4	gut
3	Superfit	72,4	gut
	Branche (Mittelwert)	73,2	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen

3. Gesamtergebnis Berlin

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Berlin 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainings- bedingungen / Angebot 45%		Telefonische Termin- vereinbarung 5%		Termin- vereinbarung per E-Mail 5%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Crunch Fit	73,8	2	83,4	1	66,3	2	78,5	3	49,8
2	Fit Sportstudio	73,4	1	85,5	3	60,5	1	85,9	2	67,3
3	Superfit	72,4	3	81,2	2	62,6	3	75,0	1	79,5
	Branche (Mittelwert)	73,2		83,4		63,1		79,8		65,5

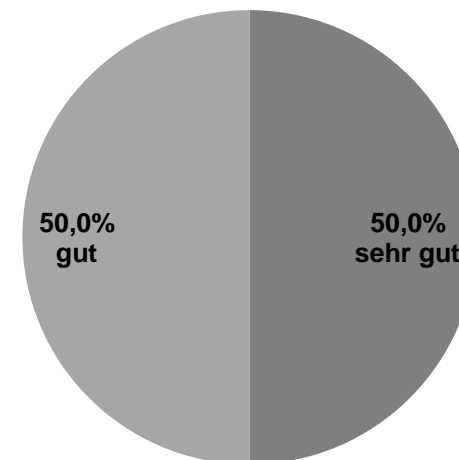
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis Hamburg

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Hamburg			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Meridian Spa & Fitness	86,5	sehr gut
2	Sports Club	80,6	sehr gut
3	Fitnessallianz	72,4	gut
4	Elbgym	71,3	gut
	Branche (Mittelwert)	77,7	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen

3. Gesamtergebnis Hamburg

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Hamburg 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainings- bedingungen / Angebot 45%		Telefonische Termin- vereinbarung 5%		Termin- vereinbarung per E-Mail 5%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Meridian Spa & Fitness	86,5	1	92,1	1	87,7	4	51,0	4	61,7
2	Sports Club	80,6	2	85,1	2	77,1	2	76,4	2	76,2
3	Fitnessallianz	72,4	3	81,4	3	63,7	1	79,9	3	62,9
4	Elbgym	71,3	4	79,7	4	61,7	3	73,0	1	80,3
	Branche (Mittelwert)	77,7		84,6		72,5		70,1		70,3

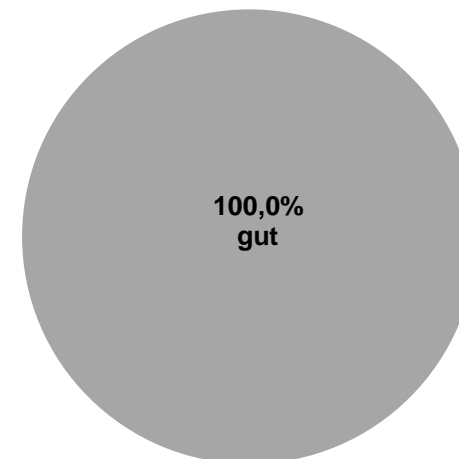
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis München

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios München			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Body + Soul Group	73,1	gut
2	Fit Star	71,9	gut
3	Speedfitness	71,7	gut
Branche (Mittelwert)		72,3	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen

3. Gesamtergebnis München

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios München 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainings- bedingungen / Angebot 45%		Telefonische Termin- vereinbarung 5%		Termin- vereinbarung per E-Mail 5%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Body + Soul Group	73,1	3	69,1	1	77,9	3	64,3	1	74,5
2	Fit Star	71,9	1	82,3	3	61,5	2	81,0	2	62,8
3	Speedfitness	71,7	2	80,1	2	63,5	1	81,3	3	60,8
Branche (Mittelwert)		72,3			77,2		67,6		75,5	

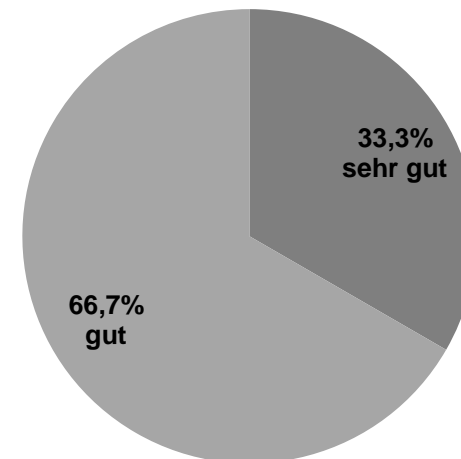
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis Köln

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Köln			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Just Fit	81,1	sehr gut
2	Flexx Fitness	78,7	gut
3	Xtrafit	77,4	gut
	Branche (Mittelwert)	79,1	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen

3. Gesamtergebnis Köln

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Köln 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainings- bedingungen / Angebot 45%		Telefonische Termin- vereinbarung 5%		Termin- vereinbarung per E-Mail 5%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Just Fit	81,1	1	91,0	2	72,2	1	83,6	2	70,1
2	Flexx Fitness	78,7	2	87,1	3	71,0	3	74,6	1	77,0
3	Xtrafit	77,4	3	82,2	1	74,1	2	80,2	3	60,0
	Branche (Mittelwert)	79,1		86,8		72,4		79,5		69,1

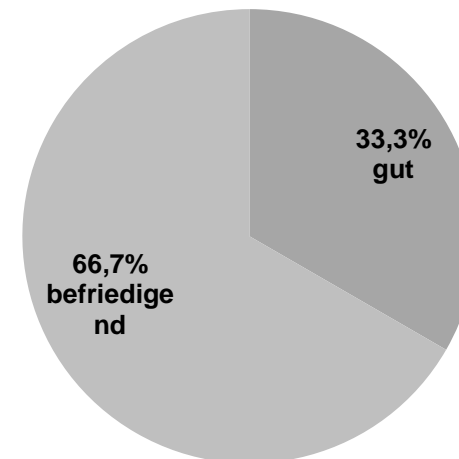
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis Frankfurt am Main

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Frankfurt am Main			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Prime Time Fitness	73,7	gut
2	Pure Training	63,5	befriedigend
3	Fitseveneleven	60,7	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	66,0	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen

3. Gesamtergebnis Frankfurt am Main

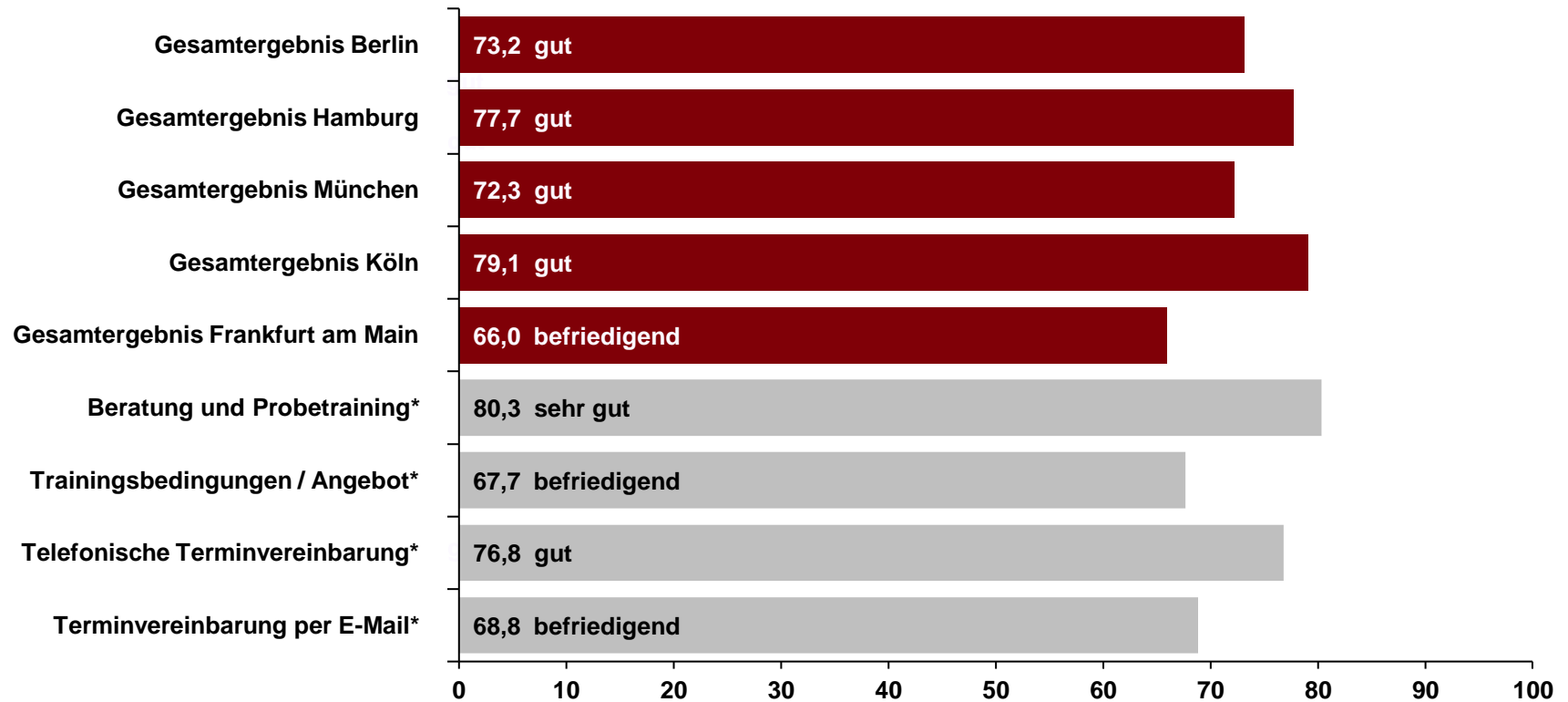
Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Frankfurt am Main 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainings- bedingungen / Angebot 45%		Telefonische Termin- vereinbarung 5%		Termin- vereinbarung per E-Mail 5%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Prime Time Fitness	73,7	1	82,0	1	64,0	3	80,2	1	80,6
2	Pure Training	63,5	2	62,9	2	61,8	2	81,2	3	66,7
3	Fitseveneleven	60,7	3	60,3	3	57,4	1	82,9	2	71,3
	Branche (Mittelwert)	66,0		68,4		61,1		81,4		72,8

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

5. Stärken und Schwächen der Branche

Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Branchendurchschnitt aller Unternehmen

6. Methodik

Hintergrund der Studie

Über 70 Prozent der sportaktiven Deutschen sind oder waren bereits in einem Fitness-Studio angemeldet.* Die Wichtigkeit der Branche verdeutlichen zudem die stetig steigenden Mitgliederzahlen etwa von 7,31 Millionen in 2010 auf 11,09 Millionen in 2018.** Damit einher geht sowohl eine um 3,8 Prozent gestiegene Anzahl an Fitness-Anlagen auf über 9.300 als auch eine Steigerung des Branchenumsatzes auf 5,33 Milliarden Euro in 2018.*** Diese Gesamtsituation verdeutlicht das Interesse der Deutschen an Fitness-Studio-Anbietern.

Neben zahlreichen überregionalen Fitness-Studio-Ketten bieten auch regionale Anbieter Studios an. Die höchste Fitness-Studiodichte in Städten lag im Jahr 2019 in den Großstädten Berlin, Hamburg und München.****

Um die regionale Fitness-Studio-Kette mit dem besten Service für Kunden zu identifizieren führte das Deutsche Institut für Service-Qualität eine umfassende Analyse in Hinblick auf Beratung, Trainingserlebnis, Ausstattung und Betreuung durch. Welchen Service kann der Kunde in den Studios erwarten? Und werden Interessenten kompetent beraten? Wie vielfältig sind das Angebot und die Trainingsbedingungen? Auf Grund der Vielzahl an Angeboten muss der potenzielle Kunde abwägen, welches Studio genutzt werden soll.

* Statista (2016): Sind Sie aktuell oder waren Sie jemals Mitglied in einem Fitnessstudio?, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/596910/umfrage/mitglieder-von-fitnessstudios-in-deutschland/> (abgerufen am: 07.01.20)

** Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement; Deloitte (2019): Mitgliederentwicklung, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/5966/umfrage/mitglieder-der-deutschen-fitnessclubs/> (abgerufen am: 07.01.20)

*** DSSV (2019): Eckdaten der deutschen Fitness-Wirtschaft 2019, online unter: <https://www.dssv.de/presse/statistik/gesamtmarkt/> (abgerufen am: 07.01.20)

**** Verband der Vereine Creditreform e.V. (2020), online unter: <https://www.firmenwissen.de/branche/fitnessstudios> (abgerufen am: 07.01.20)

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurde der Service bedeutender regionaler Fitness-Studio-Ketten einer eingehenden Analyse unterzogen. In das jeweilige Sample pro Stadt wurden die jeweils größten regionalen Fitness-Studio-Ketten in den fünf größten deutschen Städten Deutschlands (Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main) aufgenommen.

Die Fitness-Studio-Ketten mussten über eine Mindestanzahl von drei Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Stadt oder der unmittelbaren Umgebung verfügen. Um die gewünschte Regionalität der Anbieter zu erhalten, mussten zudem mindestens die Hälfte aller Filialen des Unternehmens in der jeweiligen Stadt oder unmittelbaren Umgebung angesiedelt sein. Nicht berücksichtigt wurden Anlagen für ausgewählte Zielgruppen und Anbieter, die ein spezielles Training anbieten. Die Untersuchung setzte sich aus den folgenden 16 Anbietern zusammen:

Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt am Main
Crunch Fit	Elbgym	Body + Soul Group	Flexx Fitness	Fitseveneleven
Fit Sportstudio	Fitnessallianz	Fit Star	Just Fit	Prime Time Fitness
Superfit	Meridian Spa & Fitness	Speedfitness	Xtrafit	Pure Training
	Sports Club			

6. Methodik

Vorgehensweise

- Die Tests fanden vom 24. Januar bis zum 27. Februar 2020 statt.
- Pro Unternehmen wurden insgesamt drei telefonische Terminvereinbarungen für Probe-trainings durchgeführt. Drei weitere Terminvereinbarungen für einfache Beratungsge-spräche erfolgten per E-Mail. Pro Unternehmen wurden damit sechs vor-Ort-Tests und sechs Terminvereinbarungen durchgeführt. Bei jedem Unternehmen wurden zwei Probe-trainings sowie eine Beratung zur Stoßzeit durchgeführt (wochentags nach 17 Uhr sowie samstags).
- Um die Kompetenz des Trainers/Beraters hinsichtlich eines gesundheitlich orientierten Trai-nings zu prüfen, wurden sowohl bei der Beratung als auch beim Probetraining Fachfragen gestellt. Dafür verwendeten die speziell geschulten Testkunden spezifische Rollenspiele in Form von Fragestellungen aus dem Gegenstandskontext. Die Rollenspiele waren insofern standardisiert, als dass sie bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz kamen.

6. Methodik

Rollenspiele

- **Rollenspiel A – Ausdauertraining + Probetraining:** Der Kunde gab an, keine nennenswerte sportliche Vorerfahrung zu haben und sich für Ausdauertraining zu interessieren. Sein vorrangiges Ziel war es abzunehmen und fit zu werden. Im Rahmen der Beratung fragte er nach den positiven Effekten von regelmäßigem Ausdauertraining auf den Körper (abgesehen von der Fettverbrennung) und der Bedeutung des Begriffs ‚Intervalltraining‘.
- **Rollenspiel B – Gruppentraining (Kurse):** Die sportlichen Vorerfahrungen des Interessenten beschränkten sich auf Trainingseinheiten Zuhause. Er gab an, Gruppentraining zu bevorzugen und informierte sich über typische Anfängerfehler beim Training und ob es möglich sei ‚zu viel‘ zu trainieren.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Beratung und Probetraining		
Beratungskompetenz		30,0%
Richtigkeit der Aussagen	5,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	4,0%	
Strukturierte Beratung	3,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit des Mitarbeiters	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Mitarbeiters	3,0%	
Transparente Kostendarstellung	3,0%	
Vertrauenswürdigkeit des Mitarbeiters	3,0%	
Lösungsqualität		15,0%
Darstellung des Produktnutzens (von Fitnessstraining allgemein oder des speziellen Fitness-Studios)	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	2,0%	
Bewertung der Beraterempfehlung mit Blick auf die eigenen Ziele	3,5%	
Bereitschaft, Mitglied zu werden	3,5%	
Kommunikationsqualität		20,0%
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Persönliche Vorstellung des Mitarbeiters	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Beratung und Probetraining (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität (Fortsetzung)		
Interaktionsqualität	2,5%	
Blickkontakt	1,0%	
Freundlichkeit	2,0%	
Motivation	3,0%	
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit	1,5%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Qualität des Probetrainings		20,0%
Erläuterung des Ablaufs des Probetrainings	1,0%	
Analyse der bisherigen sportlichen Aktivitäten	2,0%	
Analyse der Trainingsziele	2,0%	
Analyse der gesundheitlichen Probleme/Verfassung	2,0%	
a) Herz-Kreislauf-Beschwerden		
b) Orthopädische Beschwerden		
c) Ärztliche Behandlung		
Analyse sonstiger Rahmenbedingungen (Kundenwünsche/-vorstellungen)	2,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	1,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Beratung und Probetraining (Fortsetzung)		
Qualität des Probetrainings (Fortsetzung)		
Ausführliche Erklärung der Geräte/Übungen durch den Trainer	1,5%	
Demonstration der Geräte/Übungen durch den Trainer	1,5%	
Hinweise auf Risiken	2,0%	
Erläuterung des Nutzens von Kraft- und Ausdauertraining	2,0%	
Korrektur fehlerhafter Ausführung von Übungen/beim Umgang mit Geräten	2,0%	
Formulierung spezieller Tipps/Übungen	1,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		10,0%
Zustande gekommene Beratung im Erstkontakt	2,0%	
Anteil der Beratungen, die in 5 Minuten begannen	1,0%	
Wartezeiten bis zur Beratung (Mit Terminvereinbarung: Zeit ab vereinbartem Termin bis Gesprächsbeginn/Probetraining)	3,0%	
Gesprächsunterbrechungen (negative Bewertung)	1,5%	
Weitere Wartezeiten	1,0%	
Öffnungszeiten	1,5%	
Beratungserlebnis		5,0%
Authentischer Berater	1,5%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	1,5%	
Mehrwert der Beratung	1,0%	
Erinnerungswert	1,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot		
Trainingsbetreuung		30,0%
Trainer dauerhaft auf Trainingsfläche präsent (excl. Kurse)	7,0%	
Regelmäßiger Rundgang von Trainern auf der Trainingsfläche	5,0%	
Aktive Kontaktaufnahme des Trainers zu Trainierenden (um Tipps zu geben/Übungen zu korrigieren)	5,0%	
Persönlicher Trainingsplan (mindestens im Erstgespräch gezeigt)	4,0%	
Personal Training	4,0%	
Kostenloses Probetraining (spätere Anrechnung nicht gewertet)	2,5%	
Kostenloser Fitnessstest (standardisierter Ausdauer- und Krafttest)	2,5%	
Trainingsangebot		30,0%
Anzahl der angebotenen Kurse pro Woche	5,0%	
Vielfältigkeit des Kursangebots (Tanzsportarten, Yoga etc.)	4,0%	
Geräteausstattung Krafttraining (geführte Geräte, Hanteln etc.)	3,0%	
Geräteausstattung Ausdauertraining (Laufbänder, Stepper etc.)	3,0%	
Freie Geräte Krafttraining vorhanden	2,0%	
Freie Geräte Ausdauertraining vorhanden	2,0%	
Freier Trainingsbereich (freier Bereich ohne Geräte)	2,0%	
Pulsmessgeräte für das Kardiotraining vorhanden (Brustgurt, Ohrclip etc.)	3,0%	
Schautafeln an Geräten	2,0%	
Neue Trainingsformen (z. B. Cross-Fit, EMS, Vibrationstraining)	4,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Qualität des Umfelds		25,0%
Gestaltung der Räumlichkeiten	3,0%	
Raumatmosphäre	3,0%	
Sauberkeit der Räumlichkeiten	3,0%	
Sauberkeit und Zustand der Geräte	4,0%	
Sauberkeit des Sanitärbereichs	3,0%	
Erscheinungsbild der Mitarbeiter	2,0%	
Äußeres Erscheinungsbild des Fitness-Studios	2,0%	
Beschaffenheit/Sauberkeit der Umkleidekabinen	3,0%	
Parkmöglichkeiten	2,0%	
Sonstige Services		15,0%
Umfang der Kinderbetreuung (Stunden pro Woche)	2,5%	
Solarium	2,5%	
Sauna	2,5%	
Schwimmbad	2,5%	
Massagen	2,0%	
Kostenlose Duschen	2,0%	
Ernährungsberatung/Ausarbeitung eines persönlichen Ernährungskonzeptes	1,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Telefonische Terminvereinbarung		
Kommunikationsqualität		55,0%
Vollständige Meldeformel	5,0%	
Positive Gesprächseröffnung	5,0%	
Namensansprache	5,0%	
Flexibilität bei der telefonischen Terminfindung	5,0%	
Aktive Gesprächsführung	7,5%	
Freundlichkeit	7,5%	
Gesprächsatmosphäre	5,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	
Akustische Verständlichkeit	5,0%	
Positive Verabschiedung	5,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		45,0%
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	14,5%	
Durchschnittliche Wartezeit	14,5%	
Anteil Gespräche, die in 20 Sekunden angenommen wurden	8,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit in Stunden	8,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Terminvereinbarung per E-Mail		
Kompetenzgrad		55,0%
Eindeutige Absenderkennung	4,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	4,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	4,0%	
Positiver Einstieg	5,0%	
Anrede mit Namen	5,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	5,0%	
Freundlichkeit der Antwort	6,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	
Optische Gestaltung	3,0%	
Aktives Gesprächsangebot	5,0%	
Positive Verabschiedung	5,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	4,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		45,0%
Zusendung einer Empfangsbestätigung	6,0%	
Eingegangene Antwort	14,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	15,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	10,0%	

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	42
Positiv	42
Negativ	43
B. Beratung und Probetraining	44
C. Trainingsbedingungen / Angebot	45
D. Telefonische Terminvereinbarung	46
E. Terminvereinbarung per E-Mail	47
F. Allgemeine Methodik (Servicetests)	48

F. Allgemeine Methodik

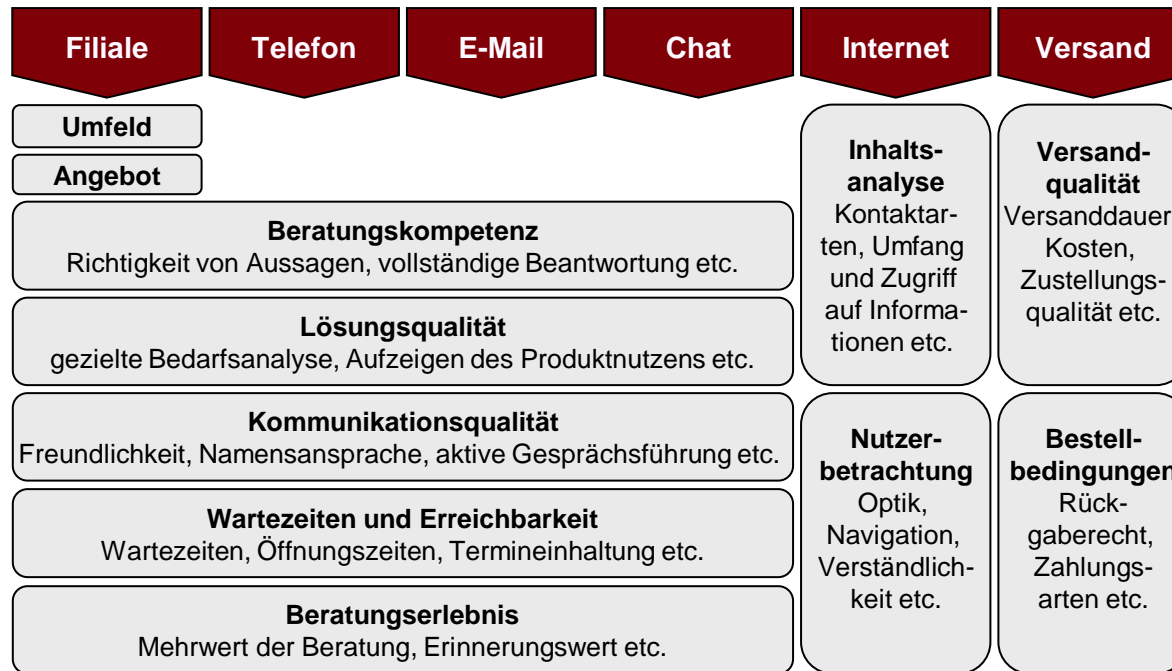
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

F. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“