

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2020

Fitness-Branche auf gutem Servicelevel – Testsieger in fünf Metropolen – Gym-Anbieter in Köln am überzeugendsten

Hamburg, 17.06.2020 – Sport ist nun auch in Fitness-Studios wieder möglich und für Neueinsteiger ist gerade in den Großstädten die Auswahl riesig: So gibt es neben bundesweit präsenten Ketten auch zahlreiche regionale Gym-Anbieter. Doch wie sind diese Unternehmen in puncto Beratung, Probetraining und Angebot aufgestellt? In welchen regionalen Fitness-Studios Sportbegeisterte am besten durchstarten können, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Vor den zeitweiligen Corona-bedingten Schließungen hat das DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt/Main getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Service auf hohem Niveau

Die Fitness-Studios bewiesen insgesamt eine gute Servicequalität: Dabei präsentierten sich die Anbieter in Köln am stärksten (Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis „gut“; im Schnitt 79,1 Punkte). Das Schlusslicht unter den fünf untersuchten Metropolregionen bildete Frankfurt am Main (Qualitätsurteile von „gut“ bis „befriedigend“; 66,0 Punkte). Dabei überzeugte insgesamt aber das Trainingsumfeld auf ganzer Linie: Die Fitness-Studios waren ansprechend gestaltet und punkteten durch hohe Sauberkeit – von den Trainings-räumlichkeiten bis hin zur Umkleide.

Beratung top, Probetrainings teils mit Defiziten

In allen fünf Metropolen bewiesen die freundlichen Mitarbeiter Kompetenz und beantworteten Fitnessfragen sehr verständlich und fachlich korrekt. Beim Probetraining demonstrierten sie die Geräte und Übungen in der Regel ausführlich. Abzüge gab es hinsichtlich der Individualität: Besondere Kundenwünsche sowie spezielle Trainingstipps erfragten und thematisierten die Fitnessprofis teilweise zu wenig – ebenso wie die gesundheitliche Verfassung der Interessenten.

Sportangebot von Standard bis Premium

Alle Fitness-Studios boten eine gute Grundausstattung mit verschiedenen Kraft- und Ausdauergeräten. Deutliche Unterschiede gab es aber bei der Vielfalt und der Anzahl der Sportkurse. Auch ergänzende Angebote, etwa im Bereich Wellness (Sauna, Massage etc.), boten längst nicht alle der getesteten Filialen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Fitness-Studios in den fünf Metropolen boten überzeugende Beratungen und ein attraktives Trainingsumfeld. In puncto Ausstattung und Angebot gab es dagegen deutlichere Unterschiede. Ein Tipp für Interessierte: Beim Probetraining sollte man spezielle Vorlieben und die eigene körperliche Verfassung thematisieren, um einen möglichst individuellen Trainingsplan zu erhalten.“

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Die besten regionalen Fitness-Studio-Ketten

Berlin: Testsieger wurde Crunch Fit mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Fitness-Studio-Kette stellte die besten Trainingsbedingungen und ein vielseitiges Kursangebot bereit. Im Probetraining erfragten die Trainer detailliert die Ziele der Interessenten, gaben bedarfsgerechte Auskünfte und demonstrierten ausführlich die Geräte und Übungen. Auf den Rängen zwei und drei folgten Fit Sportstudio und Superfit, beide Unternehmen erzielten ebenfalls das Gesamturteil „gut“.

Hamburg: Testsieger wurde Meridian Spa & Fitness (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen schnitt in puncto Beratung und Probetraining wie auch bei den Trainingsbedingungen und dem Angebot am besten ab. Die sehr freundlichen Trainer gingen individuell auf die Interessenten ein. Das Trainingsumfeld präsentierte sich sauber und modern. Neben einem vielfältigen Kursangebot standen auch Kinderbetreuung und ein Wellnessbereich zur Verfügung. Auf den folgenden Rängen platzierten sich Sports Club („sehr gut“), Fitnessallianz („gut“) und Elbgym („gut“).

München: Testsieger wurde Body + Soul mit dem Qualitätsurteil „gut“. Positiv fielen insbesondere die sauberen, einladenden Fitnessräume sowie das sehr umfangreiche und vielfältige Kursangebot aus. Weitere Pluspunkte sammelte die Fitness-Kette mit einer umfangreichen Kinderbetreuung und einem Sauna-/Solarium-Angebot in jedem Studio. Beim Probetraining analysierten die Mitarbeiter die Trainingsziele sehr gut und erläuterten ausführlich den Ablauf. Auf Platz zwei und drei kamen Fit Star vor Speedfitness, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Köln: Testsieger wurde Just Fit (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Vor allem in puncto Beratung und Probetraining legte der Anbieter einen starken Auftritt hin: Die Trainer gaben verständliche Auskünfte, gingen individuell auf die Kunden ein und erfragten ausführlich ihre gesundheitliche Verfassung sowie spezielle Wünsche. Im Fitnessbereich war dauerhaft ein Mitarbeiter präsent, der auch aktiv Kontakt zu den Trainierenden suchte. Auf Platz zwei und drei positionierten sich in der Domstadt Flexx Fitness („gut“) vor Xtrafit, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

Frankfurt/Main: Testsieger wurde Prime Time Fitness (Qualitätsurteil: „gut“). Die Beratung konnte sehr überzeugen – die Studio-Mitarbeiter gaben verständliche und vollständige Auskünfte. Beim Probetraining analysierten sie sorgfältig die Trainingsziele der Interessenten und erläuterten detailliert den Ablauf. Das Umfeld punktete durch saubere Räumlichkeiten und Geräte. Zudem war die Probestunde stets kostenfrei und Terminvereinbarungen per E-Mail erfolgten schnell und einfach. Die folgenden Plätze belegten in der Mainmetropole Pure Training vor Fitseveneleven.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt/Main. Jedes Unternehmen musste über eine Mindestanzahl von drei Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Metropolregion verfügen. Nicht berücksichtigt wurden Anbieter für ausgewählte Zielgruppen oder speziellem Trainingsangebot. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 96 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen dabei Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Außerdem wurden für Terminvereinbarungen jeweils 48 verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 192 Servicekontakte mit den Fitness-Studio-Anbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.