

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fitness-Studios 2022

Gute Beratung potenzieller Neukunden – Nicht überall überzeugende Trainingsbedingungen – Testsieger ist Injoy

Hamburg, 20.01.2022 – Mehr Sport treiben! Dies zählt zu den klassischen Vorsätzen, die viele Menschen jetzt treffen. Deshalb ist der Jahresbeginn für Fitness-Studio-Betreiber besonders wichtig; potenzielle Neukunden lassen sich jetzt im „Gym“ beraten oder vereinbaren gleich ein Probetraining. Doch die Qualität ist nicht überall gleich, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von zehn Fitness-Studio-Ketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20.01.2022, 18:35 Uhr*).

Kompetente Beratungen, ausbaufähige Probetrainings

Insgesamt beweisen die Fitness-Studio-Ketten eine gute Servicequalität (72,5 Punkte); nur der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Während sieben Anbieter auf Branchenniveau mit „gut“ abschneiden, fallen zwei Ketten mit einem lediglich befriedigenden Ergebnis etwas ab.

Die Beratungen starten positiv: Telefonisch vereinbarte Termine werden stets eingehalten und die Wartezeiten vor Ort sind kurz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten freundlich und motiviert auf und nehmen sich viel Zeit für die Interessenten. Die Beratungen sind insgesamt kompetent und verständlich. Dagegen offenbaren die Probetrainings noch Verbesserungspotenzial: Hier erfragen die Trainerinnen und Trainer nicht immer gezielt die persönlichen Hintergründe, etwa die Trainingsziele oder die gesundheitlichen Voraussetzungen der Interessenten.

Trainingsbedingungen mit Licht und Schatten

Die Fitness-Studios punkten mit sauberen Räumlichkeiten und Geräten. Auch die Ausstattung sowie die freien Kapazitäten bei den Ausdauer- und Kraftgeräten stechen positiv hervor. In puncto Vielfalt des Kursangebots zeigen sich deutlichere Unterschiede zwischen den Anbietern.

Die Studie deckt aber auch Schwächen auf. So sind die Trainerinnen und Trainer vielerorts nicht dauerhaft auf der Trainingsfläche präsent und nehmen zu selten Kontakt zu Trainierenden auf. Und: Trotz vorhandener Hygienekonzepte ist das entsprechende Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht immer vorbildhaft. In rund 39 Prozent der Testfälle zeigen sich hier Defizite, etwa beim korrekten Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Fitness-Studios bieten überzeugende Beratungen, ein ansprechendes Trainingsumfeld und lange Öffnungszeiten. Nach Abschluss einer Mitgliedschaft lässt die Trainingsbetreuung aber oft zu wünschen übrig und fällt nur bei den besten Anbietern gut aus.“

Die servicebesten Fitness-Studio-Ketten

Injoy geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten kompetent und lösungsorientiert. Zudem gestalten sie ausgesprochen gute Probetrainings:

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
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Personal erläutert den Ablauf umfassend und analysiert detailliert die bisherigen sportlichen Aktivitäten und Trainingsziele der Interessenten. Injoy überzeugt darüber hinaus mit sehr sauberen, ansprechend gestalteten Studios sowie einem großen Kurs-Angebot. Am Telefon sorgen die Angestellten für eine einfache Lösung des Kundenanliegens.

Rang zwei belegt Fit/One (Qualitätsurteil „gut“). Der Anbieter profiliert sich mit dem besten Trainingsangebot der Branche. Alle getesteten Studios verfügen über eine Vielzahl an freien Geräten für Krafttraining und bieten auch Personal Training an. Eine Ernährungsberatung zählt ebenfalls zum Standard-Angebot. Die Wartezeiten bis zur Beratung sind sowohl mit einem vorab vereinbarten Termin als auch bei Spontanbesuchen kurz.

Den dritten Platz nimmt Actic Fitness, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“, ein. In den Studios beraten die Fitnessexperten sehr freundlich sowie individuell. Die Trainingsbetreuung fällt branchenweit sogar am besten aus, beispielsweise gehen die Trainerinnen und Trainer hier oft mit aktiver Hilfestellung auf Trainierende zu.

Weitere Fitness-Studio-Ketten im Test (alphabetisch): Clever Fit, Easyfitness, Fitness First, Fitnessloft, FitX, Jumpers Fitness und McFit.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große, überregionale Fitness-Studio-Ketten mit bundesweit mindestens 25 Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 90 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen dabei Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Zudem wurden 30 verdeckte Telefon-Tests mit Terminvereinbarung durchgeführt. Insgesamt flossen 120 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 Testerinnen und 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.