

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2022 in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 17. Juni 2022

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 Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

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

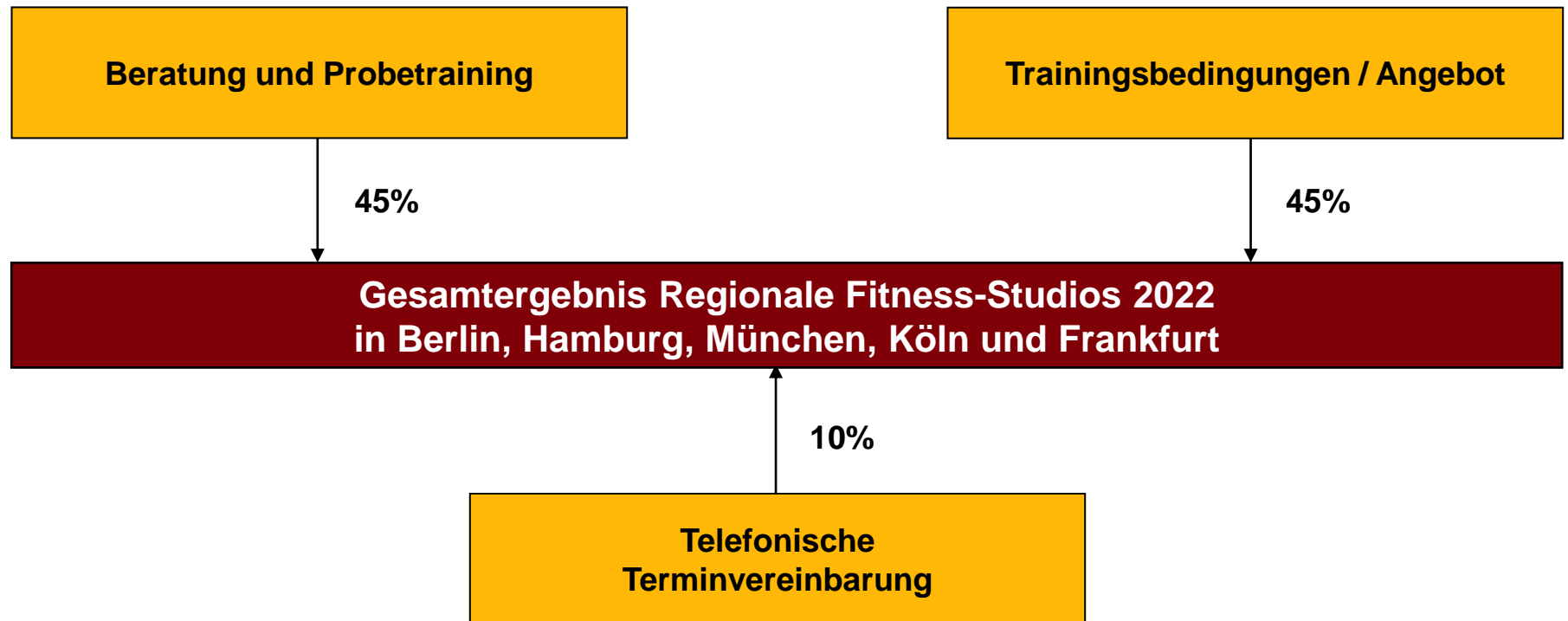
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	19
5. Stärken und Schwächen der Branche	22
Beratung und Probetraining	23
Trainingsbedingungen / Angebot	26
Telefonische Terminvereinbarung	28
6. Methodik	29
Anhang	40

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 Mai 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service (einschließlich Trainingsbedingungen und Angebot)
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 144 Servicekontakte (9 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)

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	Fit Sportstudio	Meridian Spa & Fitness	Speedfitness	Just Fit	Prime Time Fitness
Beratung und Probetraining	Fit Sportstudio	Meridian Spa & Fitness	Speedfitness	Just Fit	Prime Time Fitness
Trainingsbedingungen / Angebot	Superfit	Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Just Fit	Fitseveneleven
Telefonische Terminvereinbarung	Crunch Fit	Fitnessallianz	Fit Star	Xtrafit	Prime Time Fitness

3. Gesamtergebnis Berlin

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Berlin			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Fit Sportstudio	70,2	gut
2	Superfit	68,6	befriedigend
3	Crunch Fit	67,6	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	68,8	

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.

3. Gesamtergebnis Hamburg

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Hamburg			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Meridian Spa & Fitness	82,7	sehr gut
2	Sports Club	73,9	gut
3	Fitnessallianz	69,4	befriedigend
4	Elbgym	63,5	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	72,4	

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	Speedfitness	77,4	gut
2	Body + Soul Group	76,6	gut
3	Fit Star	74,8	gut
	Branche (Mittelwert)	76,3	

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 Köln

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Köln			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Just Fit	78,9	gut
2	Xtrafit	78,5	gut
3	Flexx Fitness	66,1	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	74,5	

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 Frankfurt am Main

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Frankfurt am Main			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Prime Time Fitness	82,9	sehr gut
2	Fitseveneleven	81,7	sehr gut
3	Elements	78,2	gut
	Branche (Mittelwert)	80,9	

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.

6. Methodik

Hintergrund der Studie

No Pain, no gain – Getreu diesem Motto gaben bei der jährlichen Umfrage des IfD Allensbach rund 24,61 Millionen Deutsche an, die eigene körperliche Fitness als sehr wichtig zu erachten.*

Branchen-Experten sagen einen erneuten Boom der Fitnessbranche voraus, da bei vielen Menschen ein neues Bewusstsein für Gesundheit entstanden sei und viele den Gemeinschafts-aspekt beim Home-Training vermissen würden.** Davon profitieren auch regionale Studios, welche auf persönliche Beratung sowie kurze Anfahrtswege setzen und häufig auch ein umfangreiches Kurs-Angebot anbieten.***

Doch welchen Service kann der Kunde in den regionalen 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. Aufschluss darüber gibt diese Service-Studie, in der die Servicequalität von regionalen Fitness-Studio-Ketten in großen deutschen Städten eingehend analysiert wurde. Das Ziel der Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität war es, auf dieser Basis den Testsieger „Regionale Fitness-Studios 2022“ zu ermitteln.

* Vgl. IfD Allensbach (2021): Umfrage in Deutschland zur Bedeutung körperlicher Fitness bis 2021, online unter:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/264790/umfrage/bedeutung-koerperlicher-fitness-in-deutschland/> (abgerufen am: 17.01.2022).

** Vgl. Les Milles (2021): Wie geht es für Fitnessstudios weiter? online unter: <https://www.lesmills.com/de/studios/forschung-insights/fitness-trends/die-zeit-nach-corona-wie-geht-es-fuer-fitnessstudios-weiter/> (abgerufen am: 18.01.2022).

*** Ebd.: Billig-Kette oder Edel-Studio? online unter: https://www.fitforfun.de/sport/fitness-studio/studio-ketten-billig-kette-oder-edel-studio_aid_8856.html (abgerufen am: 18.01.2022).

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurde der Service ausgewählter regionaler Fitness-Studio-Ketten einer eingehenden Analyse unterzogen. Die Recherche der Anbieter erfolgte über einschlägige Quellen.* In das jeweilige Sample pro Stadt wurden die jeweils drei bzw. vier größten regionalen Fitness-Studio-Ketten in den fünf größten deutschen Städten Deutschlands (Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main) aufgenommen. Voraussetzung, um ins Sample aufgenommen zu werden, war eine Mindestanzahl von drei Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Stadt oder der unmittelbaren Umgebung. Um die gewünschte Regionalität der Anbieter zu erhalten, mussten zudem mindestens die Hälfte aller Filialen des Unternehmens in der jeweiligen Stadt oder nahe gelegener Umgebung angesiedelt sein.**

Die Untersuchung setzte sich aus den folgenden 16 Anbietern zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

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

* Etwa: <https://www.akademie-sport-gesundheit.de/magazin/facebookranking-die-beliebtesten-fitnessstudio-ketten.html>; DSSV e. V. Arbeitgeberverband deutscher Fit-ness- und Gesundheits-Anlagen (2019): Übersicht Ketten / Franchise. online unter: <https://dssv.de/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=6548&token=09c5c4d417a7408d23887e495cabb1795936e2f2>; Deloitte, Unternehmensangaben (2019): Die größten Fitness-studioketten Deutschlands nach Mitglieder- (in Tausend) und Anlagenzahl. <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/presse/contents/Der-deutsche-Fitnessmarkt-2019.html>; Fitnessletter.de (2018): Die erfolgreichsten Fitnessketten in Deutschland. <https://www.fitnessletter.de/fitnessketten-deutschland/> (jeweiliges Abrufdatum: 14.01.2022)

** Nicht berücksichtigt wurden überregionale Ketten, welche gesondert in der Studie „Fitness-Studios 2022“ getestet werden. Ebenfalls keine Berücksichtigung fanden Studios, welche sich auf bestimmte Trainingsmethoden, wie beispielsweise EMS konzentrieren, oder ihr Angebot speziell auf Frauen oder Männer beschränken.

6. Methodik

Vorgehensweise

- Die Tests fanden vom 5. Februar bis zum 5. April 2022 statt.
- Im Vorfeld kontaktierten die Interessenten telefonisch ausgewählte Studios der Anbieter, um einen Beratungstermin / ein Probetraining zu vereinbaren. Pro Unternehmen wurden im Anschluss jeweils drei Probetrainings und drei Beratungsgespräche durchgeführt. Bei jedem Unternehmen wurden zwei Probetrainings sowie eine Beratung zur Stoßzeit durchgeführt (wochentags nach 17 Uhr sowie samstags).
- Um die Kompetenz der Trainerinnen und Trainer hinsichtlich eines gesundheitlich orientierten Trainings 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. Vor allem wollte er abnehmen und fit werden. Im Gesprächsverlauf fragte er zudem nach den positiven Effekten von Ausdauertraining über die Fettverbrennung hinaus und wollte wissen, was sich hinter dem Begriff ‚Intervalltraining‘ verbirgt.
- **Rollenspiel B – Corona-Schutzmaßnahmen:** Der Fitness-Interessierte überlegte, sich nach einiger Zeit wieder in einem Fitness-Studio anzumelden. Der Kunde gab an, dass er allerdings trotz Impfungen und Tests Angst habe, sich mit Corona zu infizieren. Er fragte daher nach Möglichkeiten, das Infektionsrisiko mit Coronavirus beim Studiobesuch zu minimieren. Außerdem wollte er wissen, ob es empfehlenswert ist, die gleiche Muskelgruppe, etwa die Brust, mehrere Tage in Folge 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	100,0%	
Trainingsbetreuung		30,0%
Trainer dauerhaft auf Trainingsfläche präsent (exkl. 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%	
Kostenloses Probetraining (spätere Anrechnung nicht gewertet)	2,5%	
Kostenloser Fitnessstest (standardisierter Ausdauer- und Krafttest)	2,5%	
Hinweis auf Qualifikation/Ausbildung des Trainers	4,0%	
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%	
Personal Training	2,0%	
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.)	2,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Trainingsangebot (Fortsetzung)		
Gestaltung der Räumlichkeiten	3,0%	
Raumatmosphäre	3,0%	
Qualität des Umfelds		27,5%
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 (Auto/Fahrrad)	2,0%	
Temporäre Kriterien (Covid-19):		
Hinweise und Schilder (z. B. Maskennutzung, Desinfektion, Abstandregelung)	1,0%	
Bereitstellung von Hygiene-Artikeln (z. B. Desinfektion; Papiertücher)	0,5%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Qualität des Umfelds (Fortsetzung)		
Hygiene-Verhalten der Mitarbeiter (z. B. Abstand, Maske, Lüften, Reinigung von Kontaktflächen, keine taktile Korrektur)	0,5%	
Bodenmarkierungen und Trennvorrichtungen (z. B. am Empfang, Umkleiden, Toiletten, Geräte- und Kursraum)	0,5%	
Sonstige Services		12,5%
Getränkeangebot	2,5%	
Solarium	2,0%	
Kostenlose Duschen	2,0%	
Schwimmbad	2,0%	
Sauna	1,5%	
Massagen	1,5%	
Ernährungsberatung/Ausarbeitung eines persönlichen Ernährungskonzeptes	1,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Telefonische Terminvereinbarung		100,0%
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%	

	Seite
A. Test-Erlebnisse	41
Positiv	41
Negativ	42
B. Beratung und Probetraining	43
C. Trainingsbedingungen / Angebot	44
D. Telefonische Terminvereinbarung	45
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	46
F. Klimaneutralität	48

E. Allgemeine Methodik

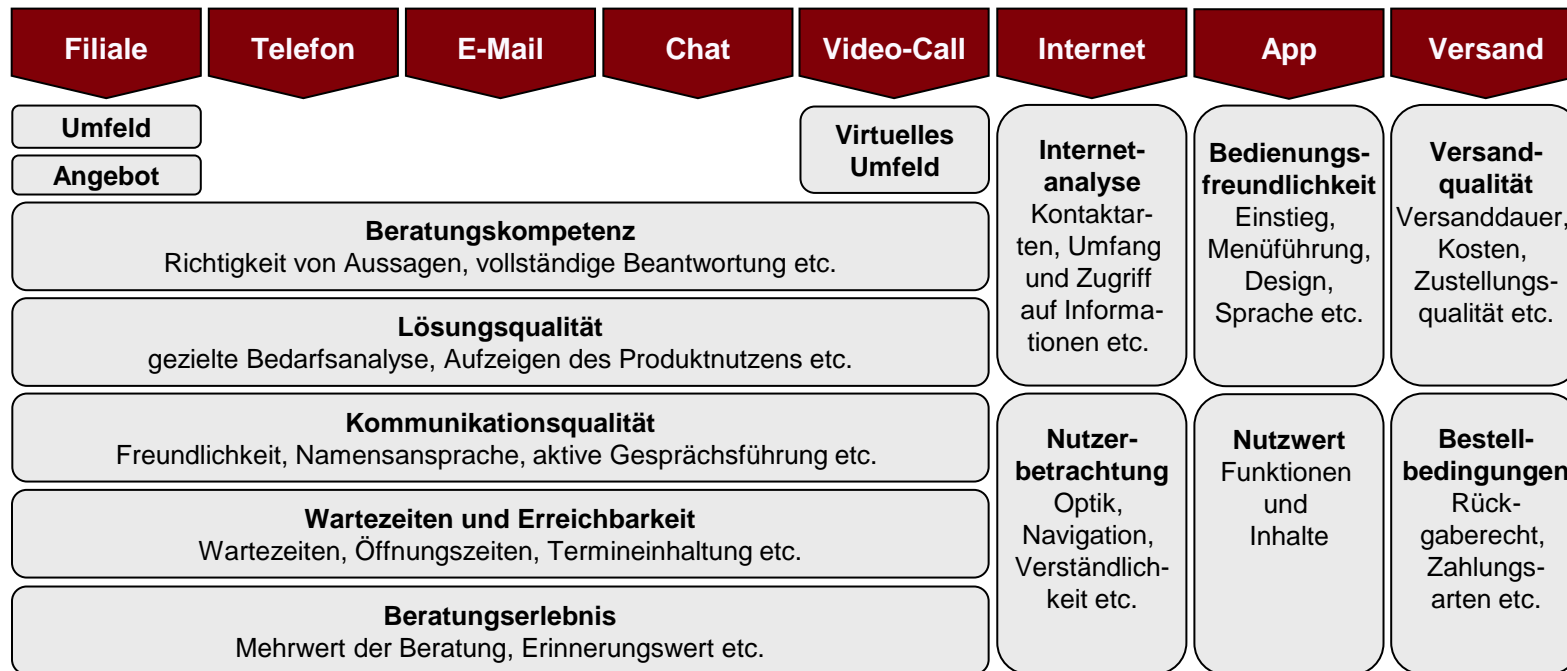
Service-tests

- **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 Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

E. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



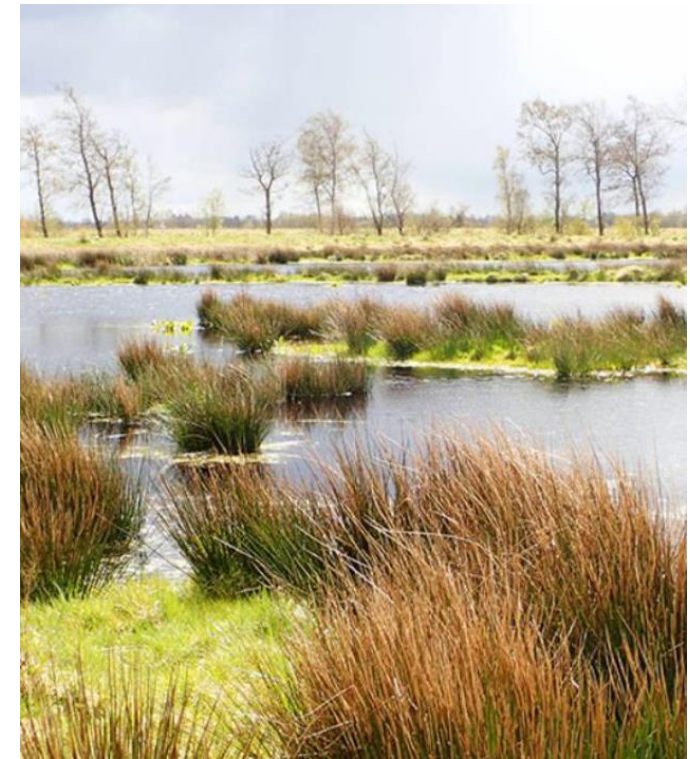
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

F. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate