

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2022

Gutes Serviceniveau der Branche – Testsieger in fünf Metropolen – Fitness-Anbieter in Frankfurt führend

Hamburg, 17.06.2022 – Die bundesweiten Fitness-Studio-Ketten sind jedem Sportbegeisterten ein Begriff, aber gerade in den Großstädten buhlen auch etliche regionale Gym-Anbieter um neue Mitglieder. Können Beratung, Probetraining und Angebot hier überzeugen? Welche regionalen Fitness-Studios am meisten bieten, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 regionale Fitness-Studio-Ketten in den Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Fitness-Studios können insgesamt mit einer guten Servicequalität überzeugen. Dabei präsentierten sich die Anbieter in der Mainmetropole Frankfurt am stärksten (Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis „gut“; im Schnitt 80,9 Punkte). Das Schlusslicht unter den fünf untersuchten Großstadtregionen bildet Berlin (Qualitätsurteile von „gut“ bis „befriedigend“; 68,8 Punkte).

Trainingsumfeld top, Betreuung ausbaufähig

Die Studios sind ansprechend gestaltet, bieten meist eine angenehme Atmosphäre und punkten mit Sauberkeit – sowohl der Trainingsräumlichkeiten und der Geräte als auch der Sanitärebereiche. Zudem kann das Angebot an Ausdauer- und Kraftgeräten in den meisten Fitness-Studios überzeugen. Verbesserungsfähig ist dagegen oft die Betreuung: Häufig nehmen die Trainerinnen und Trainer zu wenig aktiv Kontakt zu Trainierenden auf, zum Beispiel, um bei Übungsausführungen korrigierend einzugreifen; auch kostenlose Fitnessstests für die Interessenten sind nicht die Regel.

Gute Beratung für Neueinsteiger

Erfreulich: Interessenten werden in den Studios meist korrekt und strukturiert beraten. Die freundlichen, motivierten Fitness-Expertinnen und -Experten nehmen sich genügend Zeit und geben oft umfassende Auskünfte. Im Rahmen der Probetrainings tritt aber fallweise ein Manko auf: Vorhandene gesundheitliche Probleme und die aktuelle Verfassung der Trainierenden werden nicht immer detailliert erfragt und analysiert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Regionale Fitness-Anbieter sind oft eine echte Alternative zu den großen Fitness-Studio-Ketten. Für eine Terminvereinbarung ist ein vorheriger Anruf sinnvoll – und auch, um die Konditionen zu erfragen. So ist zum Beispiel selbst ein Probetraining nicht in allen Fitness-Studios kostenlos.“

Die besten regionalen Fitness-Studio-Ketten

Berlin: Testsieger ist Fit Sportstudio mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Fitness-Studio-Kette punktet insbesondere im Bereich Beratung und Probetraining: Interessenten werden fachlich korrekt, sehr individuell und umfassend beraten. Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten zudem motiviert auf und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Telefonische Terminanfragen beantworten die Angestellten ebenfalls sehr

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

freundlich und lösungsorientiert. Auf den Rängen zwei und drei folgen Superfit und Crunch Fit (beide „befriedigend“).

Hamburg: Testsieger ist Meridian Spa & Fitness (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Studios sind ansprechend gestaltet, sauber und überzeugen mit einer sehr guten Ausstattung an Kraft- und Ausdauergeräten. Die Trainerinnen und Trainer beraten kompetent sowie strukturiert. Zudem werden in den Probetrainings die sportlichen Aktivitäten und Kundenwünsche detailliert analysiert und der Trainingsnutzen umfassend erläutert. Sports Club (Qualitätsurteil: „gut“) positioniert sich auf Platz zwei. Fitnessallianz und Elbgym (beide „befriedigend“) belegen die Ränge drei und vier.

München: Testsieger ist Speedfitness mit dem Qualitätsurteil „gut“. Insbesondere in puncto Beratung und Probetraining präsentiert sich die Fitness-Studio-Kette sehr gut aufgestellt. Die Beraterinnen und Berater erläutern den Trainingsablauf ausgesprochen gut und analysieren genau die Ziele, bisherigen sportlichen Aktivitäten sowie die möglichen gesundheitlichen Probleme der Interessenten. Positiv zudem: In den Tests wird bei fehlerhafter Ausführung von Übungen sehr gut korrigierend eingegriffen. Auf den Rängen zwei und drei platzieren sich Body + Soul Group und Fit Star, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Köln: Testsieger ist Just Fit (Qualitätsurteil: „gut“). In den Bereichen Beratung und Probetraining wie auch bei den Trainingsbedingungen und dem Angebot ist die Fitness-Studio-Kette im Vergleich führend. Die Trainerinnen und Trainer nehmen sich Zeit und beraten individuell und verständlich. Im Anbietervergleich punktet Just Fit auch mit Zusatzservices wie vorhandenen Solarien und Saunen. Auf Platz zwei und drei positionieren sich in der Domstadt Xtrafit („gut“) vor Flexx Fitness („befriedigend“).

Frankfurt am Main: Testsieger ist Prime Time Fitness (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die freundlichen, motivierten Angestellten beraten fachkundig, vollständig und strukturiert; dabei werden bedarfsgerechte Empfehlungen ausgesprochen. In den Probetrainings erläutern die Trainerinnen und Trainer die Geräte und Übungen sehr ausführlich. Am Telefon kommt es zudem nur zu kurzen Wartezeiten und bei Terminvereinbarungen wird gut auf die Wünsche der Interessenten eingegangen. Die folgenden Ränge belegen Fitseveneleven („sehr gut“) vor Elements („gut“).

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main. Jedes Unternehmen verfügte über eine Mindestanzahl von drei Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Metropolregion. Nicht berücksichtigt wurden Anbieter für ausgewählte Zielgruppen oder speziellem Trainingsangebot. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 96 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Außerdem wurden für Terminvereinbarungen jeweils 48 verdeckte Telefon-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 144 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.