

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Wellness und Day Spa von Fitness-Studios 2022**

#### **Service, Angebot und Ausstattung auf hohem Niveau – Wellness-Oasen überzeugen – Meridian Spa auf Platz eins**

**Hamburg, 25.08.2022** – Erst Auspowern auf der Trainingsfläche und danach zum Entschleunigen in den Spa-Bereich? Dank eines ambitionierten Wellnesskonzepts offerieren einige Fitness-Studios diese attraktive Mischung. Und nicht nur den Club-Mitgliedern stehen die Wellness-Oasen offen – auch Tagesgäste können hier Entspannung buchen. Wie die großen Anbieter in Berlin und Hamburg aufgestellt sind, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität, welches Wellness und Day Spa von Fitness-Studios getestet hat.

#### **Fachkundige Beratungen**

Die Wellness-Oasen der Fitness-Studios in Berlin erzielen insgesamt ein sehr gutes Ergebnis (82,0 Punkte) und schneiden somit – wie schon in der Vorstudie 2019 – etwas besser ab als die Hamburger Anbieter, die mit 79,2 Punkten ein gutes Resultat erreichen. In puncto Angebot und Ausstattung befanden sich die Anbieter beider Metropolen insgesamt auf Augenhöhe; beim Service hatten die Berliner Wellness-Oasen die Nase vorn.

Interessierte können mit einer guten Beratung rechnen: Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Berlin wie auch in Hamburg geben souveräne, verständliche und meist individuelle Auskünfte. Sie beweisen zudem ein ausgeprägtes Fachwissen und beantworten die Wellness-Fragen im Test fast ausnahmslos korrekt.

#### **Angebot und Ausstattung zumeist überzeugend**

Die Wellness-Oasen punkten mit Sauberkeit und ansprechender Gestaltung, die für eine entspannte Atmosphäre sorgt. Auch das umfangreiche Angebot – insbesondere an unterschiedlichen Saunen – und kundenfreundliche Öffnungszeiten zählen zu den Stärken. Wellness-Liebhaber können zudem fast überall auch Massagen und Beauty-Anwendungen buchen. Eher selten vorhanden sind dagegen Solarien und auch das gastronomische Angebot im Spa-Bereich ist oft eingeschränkt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die getesteten Fitness-Studios sind im Bereich Wellness ausgesprochen gut aufgestellt. Vor Abschluss einer Mitgliedschaft bietet sich aber ein Testtag an, um das Gesamtpaket des nicht ganz günstigen Fitness- und Spa-Vergnügens kennenzulernen.“

#### **Die Top-Wellness-Anbieter**

David Lloyd Meridian Spa & Fitness geht sowohl in Berlin als auch in Hamburg als Testsieger aus der Studie hervor und erzielt in beiden Städten das Qualitätsurteil „sehr gut“. In Berlin beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausnahmslos korrekt, vollständig und strukturiert. Sie erfragen gezielt den Bedarf und geben dementsprechend passgenaue Antworten. Auch das Personal in Hamburg beweist Kompetenz und nimmt sich viel Zeit für die Kunden. Die Meridian-Spa-Filialen präsentieren sich – ob am Empfang, in den Umkleiden oder dem Wellnessbereich – überaus sauber und ansprechend gestaltet. Auch die Ausstattung überzeugt in beiden Städten, etwa mit zahlreichen Saunen, Whirlpools und einer kundenfreundlichen Anzahl an

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

Liegen im Ruhebereich; zudem ist das Massage- und Beauty-Angebot sehr umfangreich.

In Berlin belegt Centrovital Spa & Sportclub mit einem ebenfalls sehr guten Ergebnis den zweiten Rang. Das Unternehmen profiliert sich mit einem großen Angebotsumfang im Wellness- wie auch im Beauty-Bereich, in dem zahlreiche Massagen und Behandlungen zur Auswahl stehen. Die Beraterinnen und Berater beantworten die Kundenfragen in allen Fällen korrekt und vollständig. Zudem kommt bis zum Beratungsbeginn zu keinerlei Wartezeiten. Aspria (Qualitätsurteil: „sehr gut“) nimmt den dritten Rang ein und überzeugt mit einem sehr guten Ergebnis in puncto Angebot und der Ausstattung – auch hinsichtlich Gastronomie und Zusatzservices, wie einem kostenlosen Handtuch-Verleih. Die Öffnungszeiten sind hier im Vergleich am kundenfreundlichsten.

In Hamburg landet Aspria (Qualitätsurteil: „sehr gut“) auf Platz zwei. Das Unternehmen ist in der Hansestadt im Bereich Angebot und Ausstattung am zweitbesten aufgestellt und bietet beispielsweise mehrere Pools und zahlreiche verschiedene Abkühlmöglichkeiten. Außerdem fallen der ausgesprochen saubere Zustand aller untersuchten Filialbereiche und die kundenfreundlichen Öffnungszeiten positiv ins Gewicht. Auf Platz drei positioniert sich Kaifu-Lodge (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen profiliert sich mit einer großen Anzahl an Saunen; auch das gastronomische Angebot überzeugt. Darüber hinaus treten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr motiviert auf und reagieren auf Beschwerden professionell.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete große Fitness-Studios in Berlin (vier Unternehmen) und Hamburg (vier Unternehmen), die über einen umfangreichen Wellnessbereich verfügen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden unter anderem die Qualität des Wellnessbereichs in puncto Gestaltung und Sauberkeit, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Öffnungs- und Wartezeiten. Insgesamt flossen 40 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse des Angebots und der Ausstattung der Wellnessbereiche Spa, Massage und Beauty sowie der Zusatzservices, etwa Kinderbetreuung.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

### **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 – Internet: 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.