

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Fitness-Studio-Ketten 2012

Gute Beratung, Trainingsbetreuung unzureichend – Testsieger ist Injoy, vor Easy Sports und Clever Fit

Hamburg, 12.01.2012 (ots) – Ob für die Traumfigur oder die Gesundheit, Fitness-Studios liegen voll im Trend. Neben dem klassischen Kraft- und Ausdauertraining haben die Kunden vermehrt die Wahl zwischen Kursen und Wellnessangeboten. Doch wo finden Sporthungrige neben dem attraktiven Angebot auch eine kompetente Beratung? Wo überzeugen Service und Trainingsbedingungen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben große überregionale Fitness-Studio-Ketten.

Insgesamt war der Service der Branche wie in der Vorstudie in 2010 lediglich befriedigend. Die Qualität der Beratungen und Probetrainings hat sich aber verbessert und ist nun im Durchschnitt gut. Bei drei Viertel der Beratungen gingen die Mitarbeiter individuell auf die persönlichen Fitnesswünsche der Interessenten ein und stellten den Nutzen des Fitnessstrainings detailliert dar. Besonders positiv war, dass die Trainer die Ziele bei über 80 Prozent der Probetrainings detailliert erfragten. In 86 Prozent der Trainings wurden die Geräte und Übungen zudem ausführlich erläutert. „Über mögliche Risiken des Fitness-Trainings wurden die Tester allerdings nur bei etwa jedem zweiten Probetraining aufgeklärt“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Doch keiner Studio-Kette gelang es, sowohl bei der Beratung als auch beim Trainingsangebot zu überzeugen. So waren zum Beispiel in fast 40 Prozent der getesteten Studios die Trainer nicht dauerhaft auf der Trainingsfläche präsent. Neben einem umfangreichen Geräteangebot konnten die Tester im Schnitt zwischen acht unterschiedlichen Kursen wählen. Im Bereich der Zusatzservices wie Sauna oder Massage schnitt die Branche lediglich ausreichend ab. Zufrieden waren die Tester hingegen mit der Sauberkeit der Fitness- und Sanitärbereiche. Auch die langen Öffnungszeiten von durchschnittlich 16 Stunden pro Tag waren positiv. „Um sich ein genaues Bild des Studios zu machen ist ein Probetraining in jedem Fall empfehlenswert“, ergänzt Serviceexperte Hamer.

Testsieger und damit „Beste Fitness-Studio-Kette 2012“ wurde Injoy. Hier überzeugten die Mitarbeiter mit der besten Betreuung während des Trainings und einer individuellen Beratung. Für die telefonische Terminvereinbarung gab es zudem die Bestnote. Easy Sports belegte Platz zwei und punktete vor allem mit umfassenden Trainingsplänen. Terminanfragen via E-Mail wurden besonders zügig und freundlich beantwortet. Den dritten Platz sicherte sich Clever Fit. Die Kette erhielt die beste Bewertung für die Atmosphäre in den Räumlichkeiten.

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Servicequalität von sieben großen Fitness-Studio-Ketten mit mehr als 20 Studios, die über ein breites Angebot verfügen. Jede der sieben Ketten wurde neun Mal verdeckt von Testern besucht. Bei den Besuchen vor Ort bewerteten diese die Qualität des Probetrainings und ließen sich zu Themen wie Fettabbau oder Herz-Kreislauf-Training umfassend beraten. Zudem wurden die Trainingsbedingungen, die Räumlichkeiten und das Angebot genau unter die Lupe genommen. Insgesamt flossen 105 Beratungen, Probetrainings und Terminvereinbarungen in die Untersuchung ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12. Januar 2012, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de