

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Frauen-Fitness-Studios 2015

Beratung top, Defizite beim Geräte- und Kursangebot – Injoy Lady ist Testsieger vor Fitness First Women und Mrs. Sporty

Hamburg, 16.01.2015 – Über sieben Millionen! So viele Menschen besuchen laut aktueller Studien hierzulande regelmäßig ein Fitness-Studio. Kein Wunder, dass die Branche boomt und expandiert. So haben sich zum Beispiel auch zahlreiche Frauen-Fitness-Studios etabliert, die ganz auf die Wünsche und Bedürfnisse der sportbegeisterten weiblichen Kundschaft ausgerichtet sind. Aber sind sie es wirklich? Bei welchen Unternehmen überzeugt das Personal durch Kompetenz und individuelle Betreuung? Und welche Fitnessklubs bieten ein großes Angebot und gute Trainingsbedingungen? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das den Service von fünf Frauen-Fitness-Studioketten getestet hat.

Erfreuliches Ergebnis: Die Besucherinnen der Fitness-Studios können auf fachkundige Angestellte setzen – die Beratungskompetenz fiel insgesamt sehr gut aus. Es kam in keinem einzigen Gespräch zu einer fehlerhaften Aussage, und die Angestellten nahmen sich ausreichend Zeit für die Interessentinnen. Auch berieten sie zumeist umfassend. Nur in wenigen Fällen waren die Informationen – zur richtigen Trainingsintensität oder Antworten auf Ernährungsfragen – nicht ausführlich genug. Manko jedoch: Über die Beiträge und Kostenstruktur wurde in etwa 22 Prozent der Fälle nur unzureichend aufgeklärt.

Die Probetrainings waren im Schnitt von guter Qualität. Um Trainingsfehler zu vermeiden, erklärten die Trainer in fast jedem Test ausführlich die Geräte, und sehr häufig demonstrierten sie diese auch. Ärgerlich nur, wenn fehlerhafte Ausführungen der Trainierenden anschließend nicht ausreichend korrigiert werden, was in immerhin jedem fünften Probetraining der Fall war.

Große Unterschiede zwischen den Frauen-Fitness-Studios zeigten sich beim Angebot an Geräten und Kursen. Während sich die Auswahl bei zwei Anbietern an allgemeinen Fitness-Studios orientierte, boten die übrigen drei Unternehmen vornehmlich Zirkeltraining und ein vergleichsweise geringes Kursangebot. Drastisches Beispiel: Die beste Fitness-Studio-Kette bot im Schnitt 60, die schlechteste lediglich maximal zwei Kurse, in zahlreichen Studios sogar nur einen einzigen Kurs pro Woche an.

Das Gesamtergebnis sieht Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, positiv: „Im Durchschnitt war die Servicequalität der Frauen-Fitness-Studios gut. Dieses Qualitätsurteil erzielten auch drei Anbieter. Die weiteren beiden waren befriedigend.“

Injoy Lady wurde Testsieger der Servicestudie „Frauen-Fitness-Studios 2015“. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „gut“) punktete vor allem mit der im Anbietervergleich besten Trainingsbetreuung und einer sehr guten Geräteausstattung. Beim Probetraining analysierte das Personal genau die Ausgangssituation der Interessentinnen hinsichtlich der Trainingsziele und der gesundheitlichen Verfassung. Auch berieten die Mitarbeiter sehr kompetent und gingen individuell auf die potenziellen Neukunden ein.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei folgte Fitness First Women. Der Anbieter verfügte über die besten Trainingsbedingungen und das umfassendste Geräte- und Kursangebot. Bei der Beratung fiel das Unternehmen durch motivierte Mitarbeiter auf, die sich viel Zeit für ihre Kunden nahmen. Auf dem dritten Rang positionierte sich Mrs. Sporty. Die Angestellten bewiesen ihre Kompetenz durch stets korrekte und vollständige Auskünfte in den Beratungen. Auch die Trainingsbetreuung fiel positiv auf: Meist waren Trainer durchgängig vor Ort und gingen aktiv auf die Sporttreibenden zu.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte fünf Fitness-Studio-Ketten, die über mehr als zehn auf Frauen-Fitness spezialisierte Filialen in Deutschland verfügten. Basis der Servicestudie bildeten jeweils neun verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in unterschiedlichen Studios eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Trainingsbetreuung, das Geräte- und Kursangebot sowie die Gestaltung der Fitness-Studios. Bei jedem Unternehmen umfassten drei der neun Tests neben den obligatorischen Beratungsgesprächen auch Probetrainings. Darüber hinaus wurde der Service bei jedem Anbieter anhand von jeweils drei anonymen, verdeckten Terminanfragen beziehungsweise -vereinbarungen über Telefon sowie über E-Mail geprüft. Insgesamt flossen 75 Servicekontakte in die Auswertung ein.

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

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

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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte 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.