

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Wellness-Oasen von Fitness-Studios 2015

Wellness auf hohem Niveau – viermal Gesamturteil „sehr gut“ – Meridian Spa ist doppelter Testsieger

Hamburg, 20.08.2015 – Der Wohlfühlfaktor ist in den Wellness-Bereichen der Fitness-Studios in Berlin wie auch in Hamburg hoch. Doch die Hauptstadt gibt in puncto Wellness den Takt vor: Im Service sowie bei der Ausstattung und beim Angebot liegen die Berliner Anbieter im Schnitt vor denen in Hamburg. Dies zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, in der in den beiden Metropolen insgesamt dreizehn Anbieter untersucht wurden.

Überzeugender Service, Berliner Anbieter besser aufgestellt

In Berlin zeigen die Wellness-Oasen der Fitness-Studios ein sehr gutes Serviceniveau (82,9 Punkte) und sind damit besser aufgestellt als die Hamburger Unternehmen (75,8 Punkte). In der Hansestadt erreicht die Kundenorientierung insgesamt das Urteil „gut“. Unterschiede im Metropolenvergleich zeigen sich auch im Bereich Angebot und Ausstattung: Die Wellness-Abteilungen der Berliner Fitness-Studios erzielten ein im Schnitt gutes Ergebnis. Vor allem das Angebot im Massage- und Beautybereich ist deutlich besser als in Hamburg, wo nur ein befriedigendes Resultat erzielt wurde. Generell ist häufig das Fehlen von Whirlpools und eine zu geringe Anzahl an Liegen im Poolbereich ein Beleg, dass viele Wellness-Oasen von einer umfassenden Ausstattung ein Stück entfernt sind.

Angebot noch ausbaufähig

Wer einen ausgiebigen Wellnessaufenthalt plant, sollte sich vorher stärken – das gastronomische Angebot ist teilweise sehr eingeschränkt. Bei vielen Anbietern gibt es gar kein Restaurant mit direktem Zugang vom Spa-Bereich. Kaum Wünsche offen lassen die Anbieter allerdings bei den Öffnungszeiten. Auch ein spontaner Besuch der Wellness-Oasen in den Fitness-Studios ist möglich, denn diese sind sowohl in Berlin wie auch in Hamburg täglich im Schnitt über 14 Stunden geöffnet.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Trotz Verbesserungspotenzial bieten viele der getesteten Fitness-Studios in Berlin und Hamburg Wellness auf hohem Niveau. Erfreulich sind insbesondere die Serviceergebnisse. Hier tragen neben kurzen Wartezeiten die freundlichen Mitarbeiter und auch die Sauberkeit der Räumlichkeiten zu einer Wohlfühlatmosphäre in den Wellness-Bereichen bei.“

Meridian Spa geht sowohl in Berlin als auch in Hamburg als Testsieger aus der Studie hervor und erzielt jeweils das Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen platziert sich hinsichtlich Angebot und Ausstattung in beiden Metropolen auf Rang eins. Das Angebot im Spa-Bereich ist im Unternehmensvergleich am umfangreichsten. So gibt es beispielsweise in Berlin zahlreiche Saunen, verschiedene Solarien, einen Außenpool und mehrere Whirlpools. In Hamburg fallen unter anderem die überdurchschnittlich großen Schwimmbäder und das Angebot an Massage- und Beautybehandlungen positiv auf. Zudem bietet das Unternehmen den besten Service der Hamburger Anbieter, und auch in den Berliner Filialen erzielt Meridian Spa ein sehr gutes Serviceergebnis. Aspria belegt Platz zwei – in Berlin mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“, in Hamburg mit einem guten Gesamtergebnis. In der Hauptstadt zeigt das Unternehmen den besten Service aller getesteten Anbieter. Die Mitarbeiter beraten beispielsweise individuell und kompetent. Das Unternehmen

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:
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

punktet darüber hinaus mit einem umfangreichen Angebot im Spa-Bereich. Zudem fallen die Zusatzservices, insbesondere das umfangreiche Kinderbetreuungsangebot, positiv auf. In Berlin platziert sich der Centrovital Spa & Sportclub mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ auf Platz drei. Das Unternehmen überzeugt vor allem mit seinem Angebot, zum Beispiel an Massagen und Beautybehandlungen. Auch in puncto Gastronomie-Angebot zählt es mit zu den besten. In Hamburg belegt Kaifu-Lodge (Qualitätsurteil: „gut“) den dritten Rang. Das Unternehmen zeigt in der Hansestadt den zweitbesten Service, zu dem die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter entscheidend beitragen. So müssen die Kunden nie auf eine Beratung warten, und das motivierte Personal nimmt sich für das Gespräch genügend Zeit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte große Fitness-Studios in Berlin (sechs Unternehmen) und Hamburg (sieben Unternehmen), die über einen umfangreichen Spa-Bereich verfügen. Basis der Studie bildeten jeweils fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die räumliche Qualität des Wellness-Bereichs, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Wartezeiten. Insgesamt flossen 65 Servicekontakte in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse des Angebots beziehungsweise der Ausstattung der einzelnen Wellness-Bereiche Spa, Massage und Beauty. Auch die Öffnungszeiten, das gastronomische Angebot und Zusatzservices, wie etwa Kinderbetreuung, flossen mit in die Gesamtbewertung ein.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@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. 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.