

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Wellness-Oasen von Fitness-Studios 2017

#### **Wohlfühl-Ambiente und guter Service – Wellness-Oasen in Berlin besser als in Hamburg – Testsieger ist Meridian Spa**

**Hamburg, 28.08.2017** – Vom Crosstrainer oder dem Power-Workout-Kurs direkt ins Entspannungsparadies – bei einigen Fitness-Studios zählt ein ambitionierter Wellnessbereich fest zum Konzept. Gerade in Metropolen hat der Kunde die Qual der Wahl. Der Service überzeugt fast überall; dagegen gibt es in puncto Angebot und Ausstattung deutliche Unterschiede. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches die Wellness-Oasen von 13 Fitness-Studios in Berlin und Hamburg getestet hat.

#### **Unterschiede beim Spa-, Massage- und Beautyangebot**

Die Branche erzielt insgesamt ein gutes Ergebnis und bestätigt damit die Ergebnisse der Vorstudie 2015. Die Berliner Wellness-Oasen schneiden dabei im Schnitt deutlich besser ab, als jene in Hamburg (76,5 Punkte gegenüber 70,7 Punkte). Vor allem die Ausstattung der Wellnessbereiche der getesteten Fitness-Studios ist in der Hauptstadt besser als die der Hamburger Anbieter.

Ob finnisch oder japanisch, Bio- oder Aromasauna – bei allen Anbietern steht den Besuchern eine Auswahl verschiedener Saunen – im Schnitt vier – zur Verfügung. Auch Dampfbad, Pool, Solarium, Außenbereich und Ruheräume sind in fast allen Wellness-Oasen Standard. Die besten Unternehmen bereichern das Spa-Angebot mit Extras, wie Whirlpools, Außenpool, Kneipp- und Tauchbecken. Positiv fallen auch die langen Öffnungszeiten und Zusatzservices wie Kinderbetreuung aus. Stärker unterscheidet sich das Angebot in puncto Massagen, Beautyanwendungen und im Gastronomiebereich. Ein Ärgernis, das viele Urlauber im Süden erleben, kann übrigens auch in den Wellness-Oasen auftreten: Die Zahl der Liegen am Swimmingpool reicht für die anwesenden Besucher oft nicht aus.

#### **Guter Service als Erholungsfaktor**

Ansprechend gestaltete, saubere Räumlichkeiten sorgen häufig für Wohlfühlatmosphäre. Stark im Service sind nicht zuletzt auch die Mitarbeiter, die freundlich, hilfsbereit und motiviert auftreten und Fragen fast ausnahmslos korrekt beantworten. Abzüge gibt es im Test aber für teils unvollständige Beratungen und den Umgang mit Beschwerden. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein entspannender Saunagang nach dem Sport ist überall möglich. Insgesamt unterscheiden sich die Leistungen der Fitness-Studios im Wellnessbereich aber deutlich – die Qualitätsurteile reichen von ‚sehr gut‘ bis ‚ausreichend‘.“

#### **Die besten Wellness-Oasen**

Meridian Spa geht sowohl in Berlin als auch in Hamburg als Testsieger aus der Studie hervor und erzielt in beiden Metropolen das Qualitätsurteil „sehr gut“. In Berlin sorgt das äußerst saubere und ansprechend gestaltete Umfeld für Wohlfühlatmosphäre. Sehr kurze Wartezeiten und hilfsbereites Personal, das souverän und individuell berät, zeichnen das Unternehmen ebenso aus wie zahlreiche Saunen, Whirlpools und Massageanwendungen sowie ein umfangreiches Gastronomieangebot. Auch in Hamburg überzeugt Meridian Spa in allen Testbereichen und punktet mit einem ansprechenden und

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

sauberen Umfeld, sehr individuellen Beratungen und freundlichem Personal. Das Massageangebot ist am umfassendsten; auch Whirlpools, Abkühlmöglichkeiten wie Tauch- oder Kneippbecken, die Ruheräume und das Gastronomieangebot fallen positiv ins Gewicht.

In Berlin platziert sich auf Rang zwei Centrovital Spa & Sportclub mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ und einem außerordentlich großen Wellnessangebot, etwa mit über jeweils 20 verschiedenen Massagen und Beauty-Behandlungen, fünf Saunen sowie drei Ruheräumen. Positiv fällt auch das sehr freundliche Auftreten der Mitarbeiter auf. Rang drei belegt Aspria, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Angestellten beweisen eine ausgesprochen hohe Beratungskompetenz; auch im Bereich Angebot und Ausstattung erzielt das Unternehmen das Urteil „sehr gut“.

In Hamburg landet Aspria (Qualitätsurteil: „sehr gut“) auf Platz zwei. Auch in den Filialen in der Hansestadt überzeugt die Ausstattung des Spa-, Massage- und Beautybereichs; zudem ist der Service der zweitbeste, beispielsweise aufgrund individueller Beratungsleistungen der Mitarbeiter und sehr kurzer Wartezeiten. Auf Platz drei positioniert sich Kaifu-Lodge (Qualitätsurteil: „gut“). Beim Angebot punktet das Unternehmen vor allem mit der größten Vielfalt an Beauty-Behandlungen und zahlreichen Saunen. Der Service ist insgesamt gut, nicht zuletzt dank hilfsbereiter Mitarbeiter, die auch mit Beschwerden professionell umgehen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete große Fitness-Studios in Berlin (sechs Unternehmen) und Hamburg (sieben 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 Wartezeiten. Insgesamt flossen 65 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse des Angebots beziehungsweise der Ausstattung der einzelnen Wellnessbereiche Spa, Massage und Beauty. Weitere Bewertungskriterien stellten die Öffnungszeiten, das gastronomische Angebot und Zusatzservices, wie Kinderbetreuung, dar.

Veröffentlichung nur 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  
www.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

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.