

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fitness-Studios 2018

Beratung und Trainingsbedingen überzeugen – Schwächen bei der Betreuung – Testsieger ist Injoy

Hamburg, 25.01.2018 – Wer sich im Fitness-Studio in Form bringen möchte, trifft dort in der Regel auf kompetentes Personal, das in kostenfreien Probetrainings die Lust auf mehr weckt. Häufig bekommen aber die Mitglieder nicht die gleiche Aufmerksamkeit der Trainer wie die Interessenten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von elf Fitness-Studio-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 25.01.2018, 18:35 Uhr*).

Häufig guter Service in den Fitness-Studios

Die Branche bewegt sich insgesamt auf einem guten Servicelevel. Insbesondere die Beratungen und Probetrainings vor Ort überzeugen mit guten bis sehr guten Testergebnissen. Fragen der Kunden rund ums Fitnessprogramm beantworten die Mitarbeiter kompetent; in die Geräte und Trainingsübungen wird ausführlich eingewiesen. Verbesserungsfähig ist dagegen die Individualität der Beratung, insbesondere Empfehlungen für persönliche Trainingsziele kommen teilweise zu kurz.

Trainingsbetreuung mit Defiziten

Ist der Vertrag allerdings abgeschlossen, sind Mitglieder in einigen Studios zu sehr auf sich allein gestellt – die Trainingsbetreuung ist ein häufiger Schwachpunkt. In mehr als der Hälfte der Tests gibt es zu selten Rundgänge des Personals in den Trainingsbereichen; häufig ist auf der Trainingsfläche kein Trainer dauerhaft präsent. „Nur wer neben der guten Beratung von Interessenten auch die Trainingsbetreuung der Mitglieder professionell umsetzt und einen umfassenden Service bietet, zählt zu den Besten der Branche“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Überzeugendes Umfeld

Muffige Räumlichkeiten, mangelnde Sauberkeit – die alten Klischees über Fitness-Studios bestätigen sich im Test nicht. Im Gegenteil: 98 Prozent der untersuchten Studios verfügen über saubere und gepflegte Räumlichkeiten, die meist ansprechend gestaltet sind. Große Unterschiede zwischen den Anbietern zeigen sich dagegen im Geräte und Kursangebot – während die besten Fitness-Studios über eine umfangreiche Ausstattung und ein vielfältiges Kursprogramm verfügen, sind andere in diesem Bereich deutlich eingeschränkt.

Die besten Fitness-Studio-Ketten

Testsieger ist Injoy mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die überaus freundlichen und motivierten Mitarbeiter nehmen sich bei den Beratungen und Probetrainings Zeit für die Kunden und beweisen Kompetenz: Alle Fragen beantworten sie korrekt und vollständig. Zudem ist das Geräte- und Kursangebot im Anbietervergleich das beste. Auch die Trainingsbetreuung

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

überzeugt: Das Personal ist präsent, geht aktiv auf Trainierende zu und gibt Hilfestellung an den Geräten.

Den zweiten Rang belegt Fitness First (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Studios profilieren sich mit ansprechender Gestaltung und angenehmer Atmosphäre. Das hilfsbereite Personal berät ohne Zeitdruck und auf den Trainingsflächen punkten die Trainer mit dauerhafter Präsenz. Das Kursangebot ist außerdem sehr umfangreich. Extra-Services wie Ernährungsberatungen und Kinderbetreuung runden das Bild ab.

Dritter wird FitX mit einem guten Gesamtergebnis. In den Probetrainings analysieren die Mitarbeiter die persönlichen Trainingsziele der Kunden umfassend, beraten individuell und erläutern ausführlich die Fitnessgeräte und deren Nutzung. Auch das ansprechende Trainingsumfeld überzeugt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf große Fitness-Studio-Ketten mit bundesweit mindestens 20 Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 99 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen dabei Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Zudem wurden 33 verdeckte Telefon- und ebenso viele E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 165 Servicekontakte mit den Fitness-Studio-Anbietern in die Auswertung ein.

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

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.