

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fitness-Studios 2020

Gute Beratungen, Trainingsbetreuung teils mit Defiziten – Fünf Anbieter insgesamt „gut“ – Testsieger ist Injoy

Hamburg, 29.01.2020 – Gute Vorsätze sorgen gerade in den ersten Monaten des Jahres für Hochbetrieb in den Fitness-Studios. Doch auch abgesehen vom „Nach-Feiertags-Effekt“ boomt die Branche: Die Mitglieder- und Umsatzzahlen steigen seit Jahren kontinuierlich an, woran die großen Fitness-Studio-Ketten großen Anteil haben. Interessenten können dort mit fachkundigen, freundlichen Trainern und kostenfreien Probetrainings rechnen. Die professionelle Betreuung der Mitglieder überzeugt dagegen nicht immer. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von zehn großen Fitness-Studio-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 29.01.2020, 18:35 Uhr*).

Überzeugende Beratungen für Interessenten

Die Fitness-Studios beweisen insgesamt eine gute Servicequalität und bestätigen damit das Ergebnis der Vorstudie (aktuell: 70,2 Punkte, 2018: 70,7 Punkte). Fünf Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, die weiteren fünf getesteten Ketten schneiden mit „befriedigend“ ab.

Interessenten wird der regelmäßige Besuch im Fitness-Studio, sprich: die Mitgliedschaft, schmackhaft gemacht. Vereinbarte Beratungsgespräche und Probetrainings werden von allen Fitness-Studios zuverlässig eingehalten; die Mitarbeiter treten vor Ort sehr freundlich sowie motiviert auf und beraten fast ausnahmslos korrekt. Meist analysieren die Fitness-Coaches auch ausführlich die bisherigen Sportaktivitäten und Trainingsziele der Interessenten. Je nach Anbieter fällt die Qualität der Probetrainings aber sehr unterschiedlich aus. Nicht immer ist die Beratung in diesem Rahmen umfassend, zum Beispiel weisen die Mitarbeiter zu selten auf mögliche Trainingsrisiken hin.

Trainingsumfeld top, Betreuung oft unpersönlich

Das Angebot an Kraft- und Ausdauergeräten ist fast überall umfangreich. Dagegen gibt es nur in zwei Drittel der getesteten Studios auch ein vielfältiges Kursangebot. Insgesamt überzeugen die Unternehmen auch mit sauberen, ansprechend gestalteten Filialen und angenehmer Atmosphäre. Ein Defizit stellt dagegen die Trainingsbetreuung dar: Die anwesenden Fitness-Coaches führen oft kaum oder nur unregelmäßig Rundgänge auf der Fläche durch und gehen dabei auch zu selten aktiv auf die trainierenden Mitglieder zu.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Fitness-Studios bieten überzeugende Beratungen und ein großes Angebot in attraktiven Filialen. Eine gute Trainingsbetreuung der Mitglieder ist aber kein Standard, sondern nur bei den besten Anbietern gegeben.“

Die besten Fitness-Studio-Ketten

Injoy geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter überzeugt mit der besten Leistung im Bereich Beratung und Probetraining: Die Mitarbeiter beraten fachkundig, umfassend sowie

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

individuell und erklären Geräte und Übungen ausführlich. Die Studios punkten mit Sauberkeit und sehr angenehmer Raumatmosphäre. Zudem überzeugt die Präsenz von Fitness-Coaches auf der Trainingsfläche, die auch aktiv Kontakt zu den Trainierenden aufnehmen. Telefonische Terminanfragen nimmt das Unternehmen schnell und freundlich entgegen.

Den zweiten Rang belegt Fitnessloft (Qualitätsurteil: „gut“). Die Qualität der Probetrainings ist im Anbietervergleich am besten: Die Trainer analysieren die Ziele und Wünsche der Interessenten sehr genau und geben bedarfsgerechte Auskünfte. Darüber hinaus verfügt die Fitness-Studio-Kette über ein sehr umfangreiches Geräte- und vielfältiges Kursangebot.

Auf Rang drei positioniert sich Easyfitness, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Berater gehen motiviert und kompetent auf den Bedarf der Interessenten ein. Während des Probetrainings weist das Personal zudem besonders detailliert auf Vor- und Nachteile des Trainings hin. Am Telefon ermöglichen die freundlichen Mitarbeiter eine flexible Terminvereinbarung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große, überregionale Fitness-Studio-Ketten mit bundesweit mindestens 25 Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 90 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen einer jeden Kette. Im Fokus standen dabei Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Zudem wurden 30 verdeckte Telefon- und ebenso viele E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 150 Servicekontakte mit den Fitness-Studio-Anbietern in die Auswertung ein.

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. Über 2.000 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.

Veröffentlichung 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

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
www.disq.de