DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Servicestudie: Fitness-Studios 2022

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 20. Januar 2022

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	**5**
2. Fazit	**7**
3. Gesamtergebnis	**8**
4. Die besten Unternehmen	**10**
5. Stärken und Schwächen der Branche	**12**
Beratung und Probetraining	13
Trainingsbedingungen / Angebot	16
Telefonische Terminvereinbarung	18
6. Methodik	**19**
Anhang	**30**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	10 überregionale Fitness-Studio-Ketten
Studienzeitraum	August bis November 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service (einschließlich Trainingsbedingungen und Angebot)

Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 120 Servicekontakte (12 je Anbieter)
	Umfassende Bewertung der Servicequalität anhand folgender Bereiche:
	■ 90 Vor-Ort-Tests (9 je Anbieter)
	  ■ Beratung und Probetraining (Beratungskompetenz, Lösungsqualität, Kommunikationsqualität, Qualität des Probetrainings, Wartezeiten und Erreichbarkeit, Beratungserlebnis)
	  ■ Trainingsbedingungen / Angebot (Trainingsbetreuung, Trainingsangebot, Qualität des Umfelds, sonstige Services)
	■ 30 Analysen der telefonischen Terminvereinbarung (3 je Anbieter)

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Fitness-Studios			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Injoy	81,4	sehr gut
2	Fit/One	77,2	gut
3	Actic Fitness	74,4	gut
4	Clever Fit	73,9	gut
5	Jumpers Fitness	72,1	gut
6	Fitnessloft	72,1	gut
7	Easyfitness	70,2	gut
8	FitX	70,1	gut
9	Fitness First	68,5	befriedigend
10	McFit	64,9	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	72,5	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Fitness-Studios 100%			Beratung und Probetraining 45%		Trainingsbedin-gungen / Angebot 45%		Telefonische Termin-vereinbarung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Injoy**	**81,4**	1	86,6	2	75,9	4	83,0
2	**Fit/One**	**77,2**	3	78,6	1	77,6	8	69,2
3	**Actic Fitness**	**74,4**	2	79,6	6	68,1	5	79,0
4	**Clever Fit**	**73,9**	5	74,7	3	69,6	2	89,0
5	**Jumpers Fitness**	**72,1**	4	75,9	8	65,3	3	85,8
6	**Fitnessloft**	**72,1**	6	74,0	4	69,4	6	75,5
7	**Easyfitness**	**70,2**	9	70,3	9	65,0	1	92,5
8	**FitX**	**70,1**	7	73,1	5	68,3	9	65,1
9	**Fitness First**	**68,5**	8	71,3	7	67,1	10	62,2
10	**McFit**	**64,9**	10	68,9	10	59,5	7	71,5
	Branche (Mittelwert)	**72,5**		75,3		68,6		77,3

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	**Injoy**	Fit/One	Actic Fitness
Beratung und Probetraining	Injoy	Actic Fitness	Fit/One
Trainingsbedingungen / Angebot	Fit/One	Injoy	Clever Fit
Telefonische Terminvereinbarung	Easyfitness	Clever Fit	Jumpers Fitness

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sporttreiben ist eine beliebte Freizeitbeschäftigung der Deutschen. Gemäß einer Umfrage der Stiftung für Zukunftsfragen aus 2020 betätigen sich 42 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland mindestens einmal die Woche sportlich; bei den jungen Erwachsenen zwischen 18 und 24 Jahren beträgt der Anteil sogar mehr als 50 Prozent.* Trotz anhaltender Pandemie-situation ist das Training im Studio und in der Gruppe nun wieder möglich und viele freuen sich wieder zum Training zu gehen und gemeinsam Sport zu treiben. Dafür gelten nur noch minimal aufwendige Regelungen. Doch um zum alten Geschäftsbetrieb zurückzukehren müssen Studiobetreiber nicht nur die geltenden Hygienebestimmungen einhalten, auch Kundinnen und Kunden müssen sie zurückgewinnen. Die Konkurrenz schläft nicht und jeder möchte die verlorenen Monate wieder aufholen. Daher stellt sich die Frage: Bei welchem Fitness-Studio bekommen Interessierten trotz Infektionsschutz eine adäquate Beratung und können ihr Trainingserlebnis am meisten genießen?

Aufschluss darüber gibt diese Studie, in der die Servicequalität in Hinblick auf Beratung, Trainingserlebnis, Ausstattung und Betreuung von großen Fitness-Studio-Ketten in Deutschland eingehend analysiert wurde. Das Ziel der Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität war es, auf dieser Basis den Testsieger „Fitness-Studios 2022“ zu ermitteln.

* Stiftung für Zukunftsfragen (2020): Freizeit Monitor 2020. (Online unter: http://www.freizeitmonitor.de/fileadmin/user_upload/freizeitmonitor/2020/Stiftung-fuer-Zukunftsfragen_Freizeit-Monitor-2020.pdf, zuletzt abgerufen am 29.10.2021).

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen dieser Studie wurde der Service bedeutender Fitness-Studio-Ketten einer eingehenden Analyse unterzogen. Die Auswahl der Unternehmen erfolgte unter Berücksichtigung der Informationen zu Fitness-Studio-Ketten des DSSV e.V. und Arbeitgeberverbandes deutscher Fitness- und Gesundheits-Anlagen* sowie Deloitte**.

In das Sample wurden die größten überregionalen Fitness-Studio-Ketten Deutschlands mit mindestens 25 Filialen einer Marke aufgenommen. Nicht berücksichtigt wurden Anlagen für ausgewählte Zielgruppen, Anbieter mit speziellen Trainingskonzepten sowie Fitness-Studio-Ketten mit begrenzter regionalen Abdeckung.

Die Untersuchung setzte sich aus den folgenden zehn Anbietern zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Actic Fitness
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit/One
- Fitness First
- Fitnessloft
- FitX
- Injoy
- Jumpers Fitness
- McFit

* DSSV e. V. Arbeitgeberverband deutscher Fitness- und Gesundheits-Anlagen (2020): Übersicht der Kettenanlagen > 20 Anlagen in Deutschland. (Online unter: https://www.dssv.de/fileadmin/Statistik/DSSV_Kettenanlagen_Uebersicht_groesser20Anlagen_2_20210408.pdf, zuletzt abgerufen am 29.07.2021)

** Deloitte (2021) Der deutsche Fitnessmarkt. (Online unter: https://www.deloitte-mail.de/custloads/141631293/md_1843131.pdf, zuletzt abgerufen am 29.10.2021)

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Die Tests fanden vom 25. August bis zum 8. Oktober 2021 in 36 verschiedenen deutschen Städten statt (siehe Anhang). Am häufigsten wurden Filialen in Berlin, Hamburg und München getestet.
- Im Vorfeld kontaktierten die Interessenten telefonisch ausgewählte Studios der Anbieter, um einen Beratungstermin / ein Probetraining zu vereinbaren. Pro Unternehmen wurden im Anschluss jeweils drei Probetrainings und sechs Beratungsgespräche durchgeführt. Sämtliche Probetrainings sowie drei Beratungsgespräche fanden zur Stoßzeit statt (wochentags nach 17 Uhr oder samstags), drei Beratungsgespräche pro Unternehmen wurden zu normalen Zeiten (wochentags vor 17 Uhr) durchgeführt.
- Um die Kompetenz der Trainerinnen und Trainer hinsichtlich eines gesundheitlich orientierten Trainings zu prüfen, wurden sowohl bei der Beratung als auch beim Probetraining Fachfragen gestellt. Dafür verwendeten die speziell geschulten Testkundinnen und Kunden spezifische Rollenspiele in Form von Fragestellungen aus dem Gegenstandskontext. Die Rollenspiele waren insofern standardisiert, als dass sie bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz kamen.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Rollenspiel A – Ausdauertraining:** Die Kundin bzw. der Kunde gab an, keine nennenswerte sportliche Vorerfahrung zu haben und sich für Ausdauertraining zu interessieren. Ihr bzw. sein vorrangiges Ziel war es abzunehmen und fit zu werden. Im Rahmen der Beratung fragte sie bzw. er nach den positiven Effekten von regelmäßigem Ausdauertraining auf den Körper, abgesehen von der Fettverbrennung, und der Bedeutung des Begriffs „Intervalltraining“.
- **Rollenspiel B – Neue Trainingsformen:** Der Interessent hat zwar schon einige Erfahrungen in puncto Fitness-Training gesammelt, hat allerdings schon länger kein Fitness-Studio mehr besucht. Er gab an, Gruppentraining zu bevorzugen und informierte sich über neue Trainingsmethoden und -trends. Zudem erfragte er, ob es möglich ist, Fett direkt in Muskeln umzuwandeln.
- **Rollenspiel C – Corona-Schutzmaßnahmen:** Der Fitness-Interessierte überlegte, sich nach einiger Zeit wieder in einem Fitness-Studio anzumelden. Der Kunde gab an, dass er allerdings trotz Impfungen und Tests Angst habe, sich mit Corona zu infizieren. Er fragte daher nach Möglichkeiten, das Infektionsrisiko mit Coronavirus beim Studiobesuch zu minimieren. Außerdem wollte er wissen, ob es empfehlenswert ist, die gleiche Muskelgruppe, etwa die Brust, mehrere Tage in Folge zu trainieren.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Beratung und Probetraining		100,0%
Beratungskompetenz		**30,0%**
Richtigkeit der Aussagen	5,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	4,0%	
Strukturierte Beratung	3,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit des Mitarbeiters	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Mitarbeiters	3,0%	
Transparente Kostendarstellung	3,0%	
Vertrauenswürdigkeit des Mitarbeiters	3,0%	
Lösungsqualität		**15,0%**
Darstellung des Produktnutzens (von Fitnesstraining allgemein oder des speziellen Fitness-Studios)	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	2,0%	
Bewertung der Beraterempfehlung mit Blick auf die eigenen Ziele	3,5%	
Bereitschaft, Mitglied zu werden	3,5%	
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Persönliche Vorstellung des Mitarbeiters	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Beratung und Probetraining (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität (Fortsetzung)		
Interaktionsqualität	2,5%	
Blickkontakt	1,0%	
Freundlichkeit	2,0%	
Motivation	3,0%	
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit	1,5%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Qualität des Probetrainings		**20,0%**
Erläuterung des Ablaufs des Probetrainings	1,0%	
Analyse der bisherigen sportlichen Aktivitäten	2,0%	
Analyse der Trainingsziele	2,0%	
Analyse der gesundheitlichen Probleme/Verfassung	2,0%	
a) Herz-Kreislauf-Beschwerden		
b) Orthopädische Beschwerden		
c) Ärztliche Behandlung		
Analyse sonstiger Rahmenbedingungen (Kundenwünsche/-vorstellungen)	2,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	1,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Beratung und Probetraining (Fortsetzung)		
Qualität des Probetrainings (Fortsetzung)		
Ausführliche Erklärung der Geräte/Übungen durch den Trainer	1,5%	
Demonstration der Geräte/Übungen durch den Trainer	1,5%	
Hinweise auf Risiken	2,0%	
Erläuterung des Nutzens von Kraft- und Ausdauertraining	2,0%	
Korrektur fehlerhafter Ausführung von Übungen/beim Umgang mit Geräten	2,0%	
Formulierung spezieller Tipps/Übungen	1,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**10,0%**
Zustande gekommene Beratung im Erstkontakt	2,0%	
Anteil der Beratungen, die in 5 Minuten begannen	1,0%	
Wartezeiten bis zur Beratung (Mit Terminvereinbarung: Zeit ab vereinbartem Termin bis Gesprächsbeginn/Probetraining)	3,0%	
Gesprächsunterbrechungen (negative Bewertung)	1,5%	
Weitere Wartezeiten	1,0%	
Öffnungszeiten	1,5%	
Beratungserlebnis		**5,0%**
Authentischer Berater	1,5%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	1,5%	
Mehrwert der Beratung	1,0%	
Erinnerungswert	1,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Trainingsbedingungen / Angebot		100,0%
Trainingsbetreuung		**30,0%**
Trainer dauerhaft auf Trainingsfläche präsent (exkl. Kurse)	7,0%	
Regelmäßiger Rundgang von Trainern auf der Trainingsfläche	5,0%	
Aktive Kontaktaufnahme des Trainers zu Trainierenden (um Tipps zu geben/Übungen zu korrigieren)	5,0%	
Persönlicher Trainingsplan (mindestens im Erstgespräch gezeigt)	4,0%	
Kostenloses Probetraining (spätere Anrechnung nicht gewertet)	2,5%	
Kostenloser Fitnesstest (standardisierter Ausdauer- und Krafttest)	2,5%	
Hinweis auf Qualifikation/Ausbildung des Trainers	4,0%	
Trainingsangebot		**30,0%**
Anzahl der angebotenen Kurse pro Woche	5,0%	
Vielfältigkeit des Kursangebots (Tanzsportarten, Yoga etc.)	4,0%	
Geräteausstattung Krafttraining (geführte Geräte, Hanteln etc.)	3,0%	
Geräteausstattung Ausdauertraining (Laufbänder, Stepper etc.)	3,0%	
Personal Training	2,0%	
Freie Geräte Krafttraining vorhanden	2,0%	
Freie Geräte Ausdauertraining vorhanden	2,0%	
Freier Trainingsbereich (freier Bereich ohne Geräte)	2,0%	
Pulsmessgeräte für das Kardiotraining vorhanden (Brustgurt, Ohrclip etc.)	2,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Trainingsangebot (Fortsetzung)		
Schautafeln an Geräten	2,0%	
Neue Trainingsformen (z. B. Cross-Fit, EMS, Vibrationstraining)	3,0%	
Qualität des Umfelds		**27,5%**
Gestaltung der Räumlichkeiten	3,0%	
Raumatmosphäre	3,0%	
Sauberkeit der Räumlichkeiten	3,0%	
Sauberkeit und Zustand der Geräte	4,0%	
Sauberkeit des Sanitärbereichs	2,5%	
Erscheinungsbild der Mitarbeiter	2,0%	
Äußeres Erscheinungsbild des Fitness-Studios	2,0%	
Beschaffenheit/Sauberkeit der Umkleidekabinen	3,0%	
Parkmöglichkeiten (Auto/Fahrrad)	2,0%	
Temporäre Kriterien (Covid-19):		
Angemessene Zugangsregulierung (z. B. Kontrolle von 3G-Nachweisen)	1,0%	
Hinweise und Schilder (z. B. Maskennutzung, Desinfektion, Abstandregelung)	0,5%	
Bereitstellung von Hygiene-Artikeln (z. B. Desinfektion; Papiertücher)	0,5%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Qualität des Umfelds (Fortsetzung)		
Hygiene-Verhalten der Mitarbeiter (z. B. Abstand, Maske, Lüften, Reinigung von Kontaktflächen, keine taktile Korrektur)	0,5%	
Bodenmarkierungen und Trennvorrichtungen (z. B. am Empfang, Umkleiden, Toiletten, Geräte- und Kursraum)	0,5%	
Sonstige Services		**12,5%**
Getränkeangebot	2,5%	
Solarium	2,0%	
Kostenlose Duschen	2,0%	
Schwimmbad	2,0%	
Sauna	1,5%	
Massagen	1,5%	
Ernährungsberatung/Ausarbeitung eines persönlichen Ernährungskonzeptes	1,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

6. Methodik
Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonische Terminvereinbarung		100,0%
Kommunikationsqualität		**55,0%**
Vollständige Meldeformel	5,0%	
Positive Gesprächseröffnung	5,0%	
Namensansprache	5,0%	
Flexibilität bei der telefonischen Terminfindung	5,0%	
Aktive Gesprächsführung	7,5%	
Freundlichkeit	7,5%	
Gesprächsatmosphäre	5,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	
Akustische Verständlichkeit	5,0%	
Positive Verabschiedung	5,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**45,0%**
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	14,5%	
Durchschnittliche Wartezeit	14,5%	
Anteil Gespräche, die in 20 Sekunden angenommen wurden	8,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit in Stunden	8,0%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Test-Erlebnisse	**31**
Positiv	31
Negativ	32
B. Städteverzeichnis	**33**
C. Beratung und Probetraining	**34**
D. Trainingsbedingungen / Angebot	**35**
E. Telefonische Terminvereinbarung	**36**
F. Allgemeine Methodik (Servicetests)	**37**
G. Klimaneutralität	**39**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

B. Städteverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Augsburg
- Berlin
- Bielefeld
- Bornheim
- Braunschweig
- Bremen
- Chemnitz
- Darmstadt
- Dortmund
- Dresden
- Duisburg
- Düsseldorf
- Erfurt
- Gießen
- Gifhorn
- Hagen
- Hamburg
- Hamm
- Hanau
- Köln
- Kumhausen
- Leipzig
- Lübeck
- Magdeburg
- Mönchengladbach
- München
- Nürnberg
- Ravensburg
- Remscheid
- Rostock
- Schwabach
- Schwäbisch Hall
- Stuttgart
- Wiehl
- Wiesbaden
- Wolfsburg

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

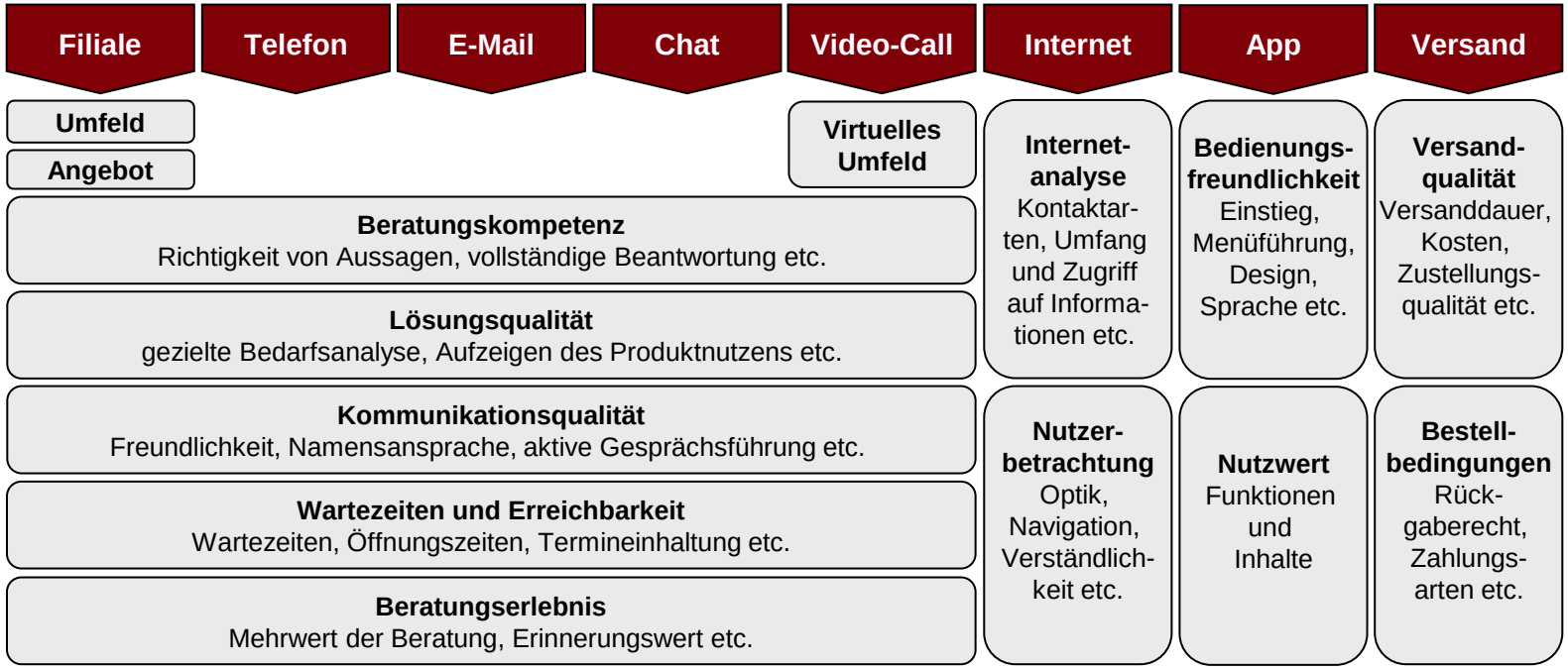
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

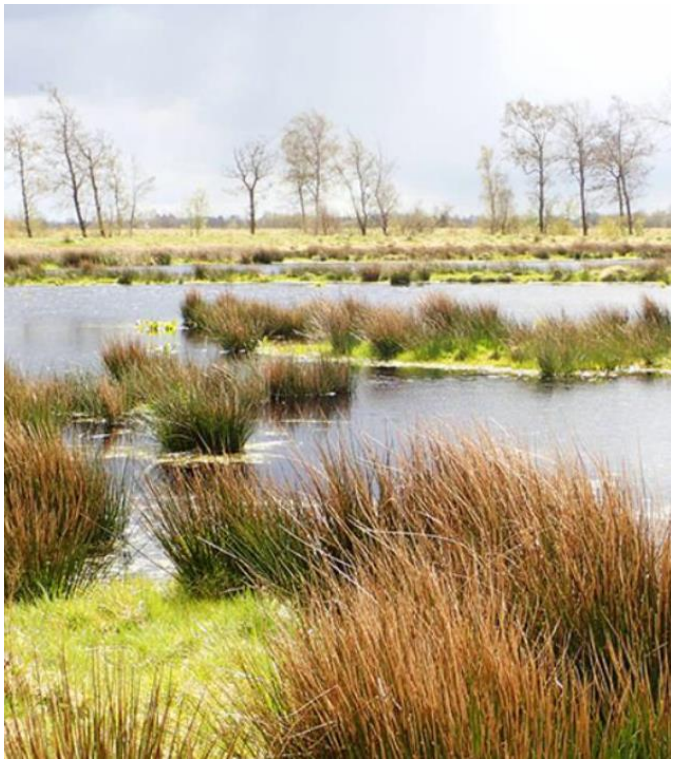
© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

G. Klimaneutralität
Auszeichnung durch myclimate

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

myclimate neutral Betrieb
myclimate.de/01-20-270674

- Jährliche Berechnung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO_2-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoor-grünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG