

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fitness-Studios 2024

Beratungen professionell und fachkundig – Unterschiede bei Trainingsbedingungen – Testsieger ist Injoy

Hamburg, 25.01.2024 – Stets im Januar steigen die Mitgliederzahlen der Fitness-Studios. Kein Wunder: „Mehr Sport treiben“ zählt zu den guten Vorsätzen vieler Menschen fürs neue Jahr. Vor dem Vertragsabschluss stehen zunächst eine Beratung und oft auch ein Probetraining. Doch die Qualität ist nicht überall gleich, wie die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht überregionale Fitness-Studios getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Gutes Serviceniveau

Die untersuchten Fitness-Studios beweisen mit 71,7 Punkten insgesamt eine gute Servicequalität; einzig der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Fünf Anbieter schneiden auf Branchenniveau, also mit „gut“, ab. Zwei weitere Ketten kommen aber über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten freundlich sowie motiviert auf und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Überzeugend ist aber insbesondere deren Kompetenz: Die Angestellten beantworten in den Tests Fragen der Interessierten mit nur einer Ausnahme fachlich korrekt und die Beratungen sind verständlich sowie strukturiert. Bei den Probetrainings wird dagegen noch Verbesserungspotenzial sichtbar: Die Trainerinnen und Trainer erfragen nicht immer gezielt die persönlichen Hintergründe, etwa bisherige sportliche Aktivitäten oder Trainingsziele. Auch die Vorteilsargumentation für Kraft- und Ausdauertraining kommt in mehr als jedem zweiten Fall zu kurz.

Trainingsbedingungen nicht überall überzeugend

Beim Angebot der Fitness-Studios, etwa in puncto Kurse und Kraft- bzw. Ausdauergeräte, unterscheiden sich die Ketten deutlich und erzielen Ergebnisse zwischen „sehr gut“ und „ausreichend“. Beim regulären Trainingsbetrieb fällt zudem negativ auf: Die Trainerinnen und Trainer sind vielerorts nicht dauerhaft auf der Trainingsfläche präsent und nehmen auch zu selten Kontakt zu den Trainierenden auf. Mit Sauberkeit – sowohl der Räumlichkeiten als auch der Geräte – können dagegen die meisten untersuchten Standorte der acht Anbieter überzeugen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Fitness-Studios bieten kompetente Beratungen und ein oft ansprechendes Trainingsumfeld. Die Trainingsbetreuung der Mitglieder fällt aber leider oft deutlich weniger motiviert aus als die Neukundengewinnung.“

Die servicebesten Fitness-Studio-Ketten

Injoy geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Sowohl im Bereich Beratung und Probetraining als auch hinsichtlich der Trainingsbedingungen und dem Angebot platziert sich der Anbieter deutlich vor den Mitbewerbern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten in den Vor-Ort-Tests sämtliche Kundenfragen korrekt, vollständig

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

und strukturiert. Sie sorgen für eine einfache Lösung der Anliegen und führen zudem qualitativ hochwertige Probetrainings durch. Auch die Qualität des Studioumfelds ist bestechend, beispielsweise dank sehr sauberer Sanitärbereiche. Eine gute Trainingsbetreuung, etwa mit kostenlosen Fitnessstests, rundet das ausgezeichnete Gesamtbild ab.

Rang zwei belegt FitX (Qualitätsurteil „gut“). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten in den Beratungsgesprächen motiviert auf und sprechen Empfehlungen aus, die gut auf die Ziele der Interessierten zugeschnitten sind. Während der Probetrainings erläutern sie zudem ausgesprochen genau den Ablauf und beantworten Kundenfragen bedarfsgerecht. Die sehr sauberen Fitness-Studios tragen ebenfalls zum guten Abschneiden bei.

Den dritten Platz nimmt Fit/One ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter überzeugt unter anderem mit einer hohen Anzahl an Kursen sowie einer stets umfangreichen Geräteausstattung für Krafttraining. Außerdem verfügen alle getesteten Fitness-Studios über ein Sauna- und Solarium-Angebot.

Weitere Fitness-Studio-Ketten im Test (alphabetisch): Clever Fit, Easyfitness, Fitness First, Jumpers Fitness und McFit.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große, überregionale Fitness-Studio-Ketten, die bundesweit über mehr als 30 Filialen verfügten. Kein Gegenstand der Studie waren Studios für ausgewählte Zielgruppen, Anbieter mit speziellen Trainingskonzepten sowie Fitness-Studio-Ketten mit begrenzter regionaler Abdeckung. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 72 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der acht untersuchten Ketten. Im Fokus standen dabei die Bereiche Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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

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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.