

DOKUMENTATION - Zusammenfassung

Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2024 in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 24. Juni 2024

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

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

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen 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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Das Marktforschungsinstitut Beirat

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-
senders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

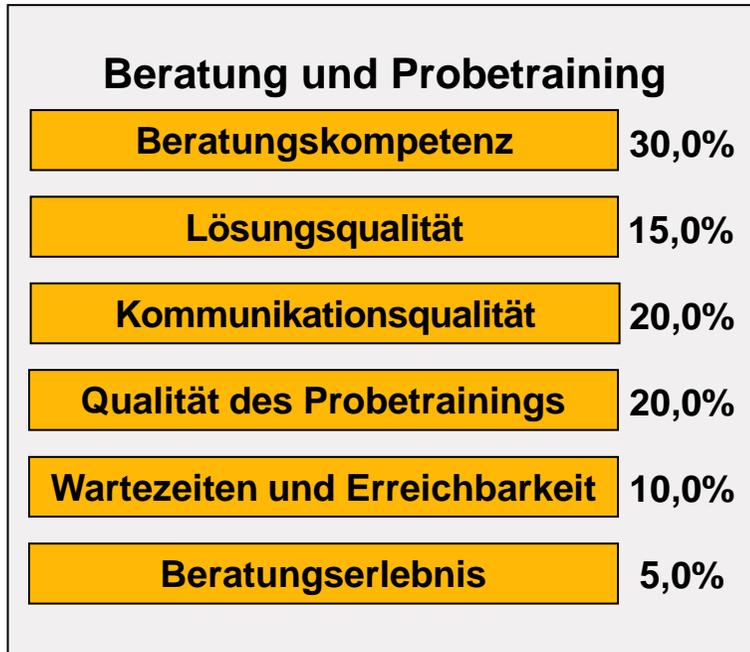
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Die besten Unternehmen	20
5. Stärken und Schwächen der Branche	23
Beratung und Probetraining	24
Trainingsbedingungen / Angebot	27
6. Methodik	30
Anhang	39

1. Zahlen und Fakten zur Studie

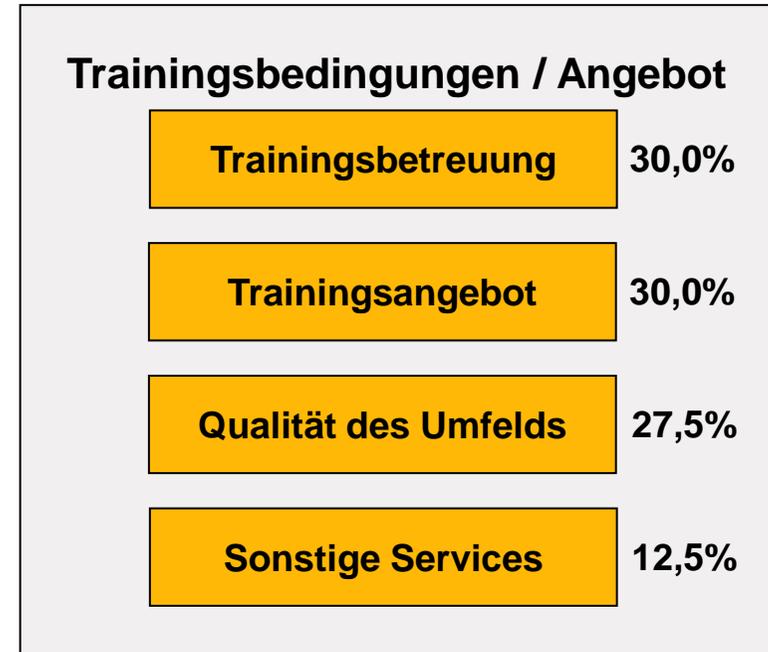
Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt
Studienzeitraum	Januar bis April 2024
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service (einschließlich Trainingsbedingungen und Angebot)
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 96 Servicekontakte (6 je Anbieter) Umfassende Bewertung der Servicequalität anhand folgender Bereiche: <ul style="list-style-type: none">■ Beratung und Probetraining (Beratungskompetenz, Lösungsqualität, Kommunikationsqualität, Qualität des Probetrainings, Wartezeiten und Erreichbarkeit, Beratungserlebnis)■ Trainingsbedingungen / Angebot (Trainingsbetreuung, Trainingsangebot, Qualität des Umfelds, sonstige Services)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



↓ 50%



↓ 50%

**Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios 2024 in
Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt am Main**

3. Gesamtergebnis

	Berlin (1. Platz)	Hamburg (1. Platz)	München (1. Platz)	Köln (1. Platz)	Frankfurt am Main (1. Platz)
Gesamtergebnis	Superfit	David Lloyd Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Just Fit	Pur Fitness
Beratung und Probetraining	Superfit	David Lloyd Meridian Spa & Fitness	Speedfitness	Just Fit	Pur Fitness
Trainingsbedingungen / Angebot	Superfit	David Lloyd Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Xtrafit	Pur Fitness

3. Gesamtergebnis Berlin

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Berlin			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Superfit	77,2	gut
2	Crunch Fit	75,0	gut
3	John Reed Fitness	68,0	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	73,4	

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.

3. Gesamtergebnis Hamburg

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Hamburg			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	David Lloyd Meridian Spa & Fitness	81,5	sehr gut
2	Fitnessfabrik	75,2	gut
3	Sports Club	71,3	gut
4	Elbgym	68,9	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	74,2	

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.

3. Gesamtergebnis München

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios München			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Body + Soul Group	78,2	gut
2	Speedfitness	73,6	gut
3	Fit Star	63,6	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	71,8	

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.

3. Gesamtergebnis Köln

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Köln			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Just Fit	75,2	gut
2	Xtrafit	71,5	gut
3	AI Fitness	67,6	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	71,4	

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.

3. Gesamtergebnis Frankfurt am Main

Gesamtergebnis Regionale Fitness-Studios Frankfurt am Main			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Pur Fitness	78,7	gut
2	Prime Time Fitness	75,0	gut
3	Fitseveneleven	72,2	gut
	Branche (Mittelwert)	75,3	

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.

6. Methodik

Hintergrund der Studie

Im Jahr 2024 hat die Bedeutung von Gesundheit und Fitness in unserer Gesellschaft weiter zugenommen und die Menschen suchen verstärkt nach Möglichkeiten, ihre körperliche Verfassung zu verbessern und einen aktiven Lebensstil zu führen. Im Jahr 2023 haben rund 4,65 Millionen Personen im Alter von 20 bis 29 Jahren häufig oder gelegentlich in ihrer Freizeit ein Fitnessstudio besucht.* Mit über 10 Millionen Mitgliedschaften gehören Fitnessstudios zu den beliebtesten sportlichen Einrichtungen, die in Deutschland besucht werden.** In diesem Zusammenhang gewinnt auch die Rolle der regionalen Fitness-Studios immer mehr an Bedeutung. Regionale Fitness-Studios bieten nicht nur die Möglichkeit, die körperliche Fitness zu verbessern, sondern sie integrieren auch lokale Gemeinschaften und tragen dazu bei, ein unterstützendes Umfeld für die persönliche Gesundheit zu schaffen.

Doch welchen Service kann der Kunde in den Studios erwarten? Und werden Interessenten kompetent beraten? Wie vielfältig sind das Angebot und die Trainingsbedingungen? Auf Grund der Vielzahl an Angeboten muss der potenzielle Kunde abwägen, welches Studio genutzt werden soll. Aufschluss darüber gibt diese Service-Studie, in der die Servicequalität von regionalen Fitness-Studio-Ketten in großen deutschen Städten eingehend analysiert wurde. Das Ziel der Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität war es, auf dieser Basis den Testsieger „Regionale Fitness-Studios 2024“ zu ermitteln.

* Statista/IfD Allensbach (2023): Anzahl der Personen in Deutschland, die in der Freizeit (häufig oder ab und zu) ins Fitnessstudio gehen, nach Alter im Jahr 2023
Online unter: de.statista.com/statistik/daten/studie/272096/umfrage/fitnessstudio-nutzer-in-deutschland-nach-alter/ (Zugegriffen am: 11.01.2024).

** Statista/DSSV (2022): Anzahl der Mitglieder der Fitnessstudios in Deutschland von 2003 bis 2022. Online unter: de.statista.com/statistik/daten/studie/5966/umfrage/mitglieder-der-deutschen-fitnessclubs/ (Zugegriffen am: 14.11.2023).

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurde der Service ausgewählter regionaler Fitness-Studio-Ketten einer eingehenden Analyse unterzogen. Die Recherche der Anbieter erfolgte über einschlägige Quellen.* In das jeweilige Sample pro Stadt wurden die jeweils drei bzw. vier größten regionalen Fitness-Studio-Ketten in den fünf größten deutschen Städten Deutschlands (Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main) aufgenommen. Voraussetzung, um ins Sample aufgenommen zu werden, war eine Mindestanzahl von fünf Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Stadt oder der unmittelbaren Umgebung. Um die gewünschte Regionalität der Anbieter zu erhalten, musste zudem ein Großteil aller Filialen des Unternehmens in der jeweiligen Stadt oder nahe gelegener Umgebung angesiedelt sein.**

Die Untersuchung setzte sich aus den folgenden 16 Anbietern zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt am Main
Crunch Fit	David Lloyd Meridian Spa & Fitness	Body + Soul Group	Al Fitness	Fitseveneleveln
John Reed Fitness	Elbgym	Fit Star	Just Fit	Prime Time Fitness
Superfit	Fitnessfabrik	Speedfitness	Xtrafit	Pur Fitness
	Sports Club			

* Etwa: <https://www.akademie-sport-gesundheit.de/magazin/facebookranking-die-beliebtesten-fitnessstudio-ketten.html>; DSSV e. V. Arbeitgeberverband deutscher Fitness- und Gesundheits-Anlagen (2019): Übersicht Ketten / Franchise. online unter: <https://dssv.de/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=6548&token=09c5c4d417a7408d23887e495cabb1795936e2f2>; Deloitte, Unternehmensangaben (2019): Die größten Fitnessstudioketten Deutschlands nach Mitglieder- (in Tausend) und Anlagenzahl. <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/presse/contents/Der-deutsche-Fitnessmarkt-2019.html>; Fitnessletter.de (2018): Die erfolgreichsten Fitnessketten in Deutschland. <https://www.fitnessletter.de/fitnessketten-deutschland/> (jeweiliges Abrufdatum: 08.01.2024)

** Nicht berücksichtigt wurden überregionale Ketten, welche gesondert in der Studie „Fitness-Studios 2024“ getestet werden. Ebenfalls keine Berücksichtigung fanden Studios, welche sich auf bestimmte Trainingsmethoden, wie beispielsweise EMS konzentrieren, oder ihr Angebot speziell auf Frauen beschränken.

6. Methodik

Vorgehensweise

- Die Tests fanden vom 7. Februar bis zum 6. April 2024 statt.
- Pro Unternehmen wurden jeweils drei Probetrainings und drei Beratungsgespräche durchgeführt. Bei jedem Unternehmen wurden zwei Probetrainings sowie eine Beratung zur Stoßzeit durchgeführt (wochentags nach 17 Uhr sowie samstags). Wenn nötig, wurden für die Probetrainings vorab telefonisch Termine vereinbart.
- Um die Kompetenz der 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.

6. Methodik

Rollenspiele

- **Rollenspiel A – Ausdauertraining + Probetraining:** Der Kunde gab an, keine nennenswerte sportliche Vorerfahrung zu haben und sich für Ausdauertraining zu interessieren. Vor allem wollte er abnehmen und fit werden. Im Gesprächsverlauf fragte er zudem nach den positiven Effekten von Ausdauertraining über die Fettverbrennung hinaus und wollte wissen, ob es ausreiche sich beim Training ausschließlich auf Cardio-Training zu fokussieren.
- **Rollenspiel B – Wiedereinstieg Krafttraining:** Die Fitness-Interessierte wollte nach langer Pause (mehrere Monate) wieder in das Krafttraining einsteigen. Hierzu erfragte sie, auf welche Weise sie am besten nach der langen Pause wieder trainiert. In dem Zusammenhang erkundigte sie sich auch danach, wie lange es dauern würde, bis sie die verlorene Muskelmasse wiederaufbauen kann.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Beratung und Probetraining		
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 Fitnessstraining allgemein oder des speziellen Fitnessclubs)	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%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

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%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

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%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

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 Fitnessstest (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 Cardiotraining vorhanden (Brustgurt, Ohrclip etc.)	2,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Trainingsangebot (Fortsetzung)		
Schautafeln an Geräten	2,0%	
Neue Trainingsformen	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	3,0%	
Erscheinungsbild der Mitarbeiter	3,0%	
Äußeres Erscheinungsbild des Fitness-Studios	3,0%	
Beschaffenheit/Sauberkeit der Umkleidekabinen	3,0%	
Parkmöglichkeiten (Auto/Fahrrad)	2,5%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Trainingsbedingungen / Angebot (Fortsetzung)		
Sonstige Services		12,5%
Getränkeangebot	2,5%	
Solarium	2,0%	
Kostenlose Duschen	2,0%	
Sauna	1,5%	
Massagen	1,5%	
Ernährungsberatung/Ausarbeitung eines persönlichen Ernährungskonzeptes	1,0%	
Schwimmbad	1,0%	
Kinderbetreuung	1,0%	

	Seite
A. Test-Erlebnisse	40
Positiv	40
Negativ	41
B. Beratung und Probetraining	42
C. Trainingsbedingungen / Angebot	43
D. Allgemeine Methodik (Servicetests)	44
E. Nachhaltigkeit	46

D. Allgemeine Methodik

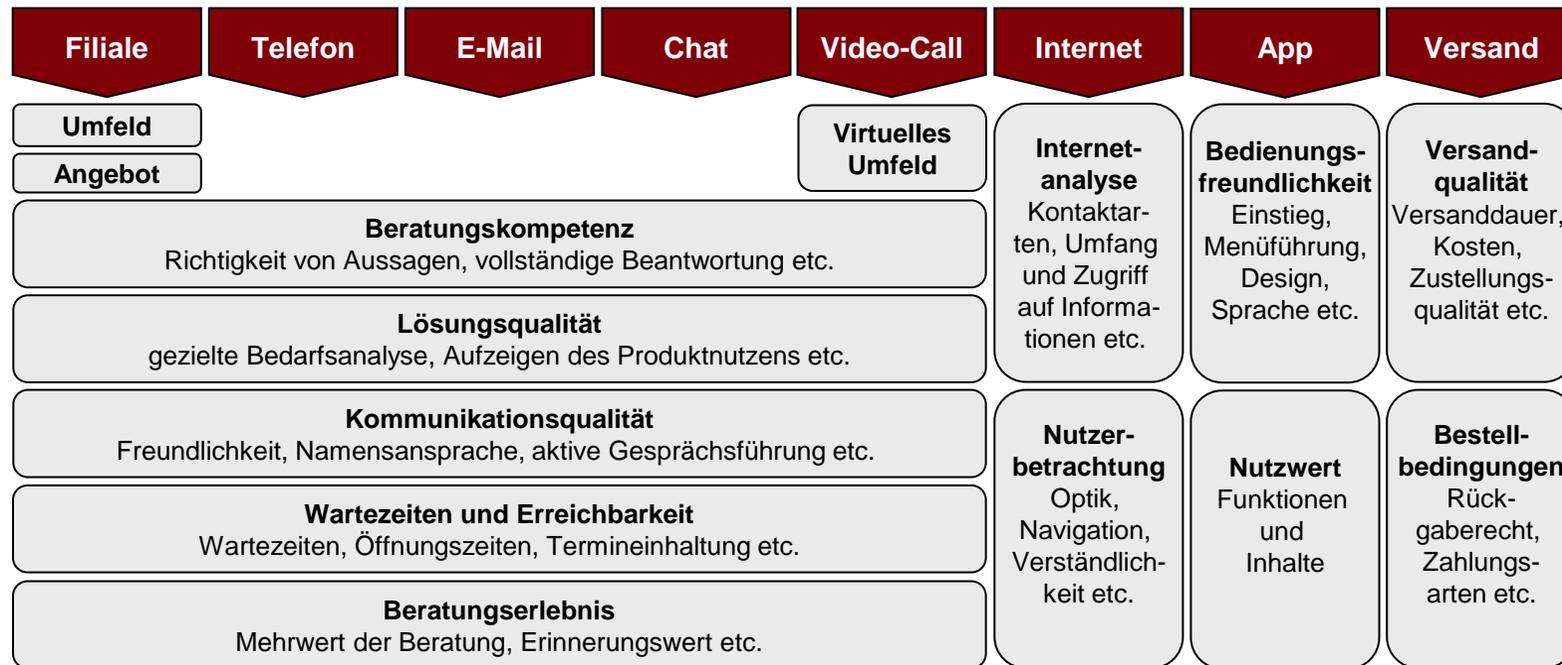
Service-tests

- **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, Test-App-Analysen 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

D. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:

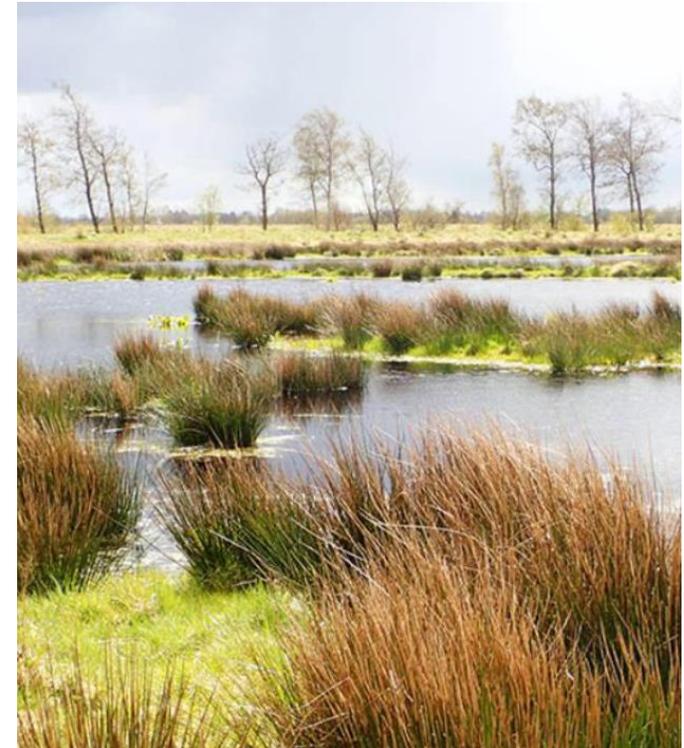


- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

E. Nachhaltigkeit

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate