

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Regionale Fitness-Studios 2024

**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

### **Gute Beratung und Probetrainings – Servicesieger in fünf Metropolen – Fitness-Anbieter in Frankfurt am besten**

**Hamburg, 24.06.2024** – Das Gesundheitsbewusstsein nimmt in der Gesellschaft weiter zu und Sport ist mehr als nur ein kurzlebiger Trend. Wer nun mit der Mitgliedschaft in einem Fitness-Studio liebäugelt, steht zunächst vor der Qual der Wahl – vor allem in den Großstädten: Nicht nur die bekannten „Gym“-Ketten sondern auch regionale Fitness-Studios buhlen um die Gunst der Fitnessbegeisterten. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 regionale Anbieter in den Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

Die Fitness-Studios überzeugen in allen fünf untersuchten Metropolregionen mit einer insgesamt guten Servicequalität. Dabei präsentierten sich die Anbieter in der Mainmetropole Frankfurt am stärksten (alle mit dem Qualitätsurteil „gut“; im Schnitt 75,3 Punkte). Das „Städte-Schlusslicht“ bildet Köln (Qualitätsurteile zwischen „gut“ und „befriedigend“; 71,4 Punkte).

**Kompetente Beratungen, Probetrainings nicht perfekt:** Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich Zeit für die Gespräche mit den potenziellen Neumitgliedern und informieren fachlich korrekt und meist auch vollständig zu allen Fragen rund ums Fitnesstraining. Beim Probetraining zeigen die Trainerinnen und Trainer ebenfalls Engagement; sie erklären und demonstrieren ausführlich die Geräte. Ein Manko: Der individuelle Bedarf wird nicht oder zu knapp erfragt und analysiert. So werden teils pauschal Übungen gezeigt, ohne die Trainingsziele und Vorerfahrungen zu kennen.

#### **Trainingsumfeld top, Betreuung mit Defiziten**

Die Studios sind ansprechend gestaltet, bieten meist eine angenehme Atmosphäre und punkten mit Sauberkeit. Zudem kann das Angebot an Ausdauer- und Kraftgeräten sowie an Sportkursen zumeist überzeugen. Verbesserungsfähig ist dagegen oft die Betreuung: Eine dauerhafte Präsenz auf den Trainingsflächen ist nur in einem Drittel der Fälle gegeben; zu selten nehmen die Trainerinnen und Trainer zudem Kontakt zu Trainierenden auf, etwa um bei Übungsausführungen korrigierend einzugreifen. Die Erstellung eines persönlichen Trainingsplans wird häufig auch nicht angeboten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die großen Fitness-Studio-Ketten prägen oft das Bild in den Metropolen, dabei können regionale Anbieter eine attraktive Alternative sein. Bevor man sich bindet ist in jedem Fall ein Probetraining sinnvoll, um das Umfeld und das Angebot kennenzulernen und auch, um einen Eindruck von den Trainerinnen und Trainern zu bekommen.“

#### **Die servicebesten regionalen Fitness-Studio-Ketten**

**Berlin:** Testsieger ist Superfit mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Fitness-Studio-Kette punktet insbesondere im Bereich Beratung. Die Trainerinnen und Trainer gehen individuell auf die Interessenten ein, erläutern die Vor- und Nachteile detailliert und beantworten Fragen zu Ausdauer- und Krafttraining

#### **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

sehr verständlich. Dabei sorgen sie auch für eine angenehme Gesprächs-atmosphäre. In puncto Trainingsumfeld überzeugen die sehr sauberen und ansprechenden Filialen sowie das attraktive Trainingsangebot, etwa mit einem vielfältigen Kursangebot. Auf den Rängen zwei und drei folgen Crunch Fit („gut“) sowie John Reed Fitness („befriedigend“).

**Hamburg:** Testsieger ist David Lloyd Meridian Spa & Fitness (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Studios verfügen über ein äußerst attraktives Umfeld und bieten hohe Sauberkeit in allen Bereichen. Zum Fitness-Angebot zählen zahlreiche und vielfältige Sportkurse sowie eine umfangreiche Ausstattung an diversen Trainingsgeräten. Pool(s) und Saunen runden das Angebot in den Filialen ab. Die freundlichen Trainerinnen und Trainer überzeugen zudem mit einer kompetenten Beratung sowie einem bedarfsgerechten Probetraining. Fitnessfabrik positioniert sich auf Platz zwei vor Sports Club (beide mit dem Qualitätsurteil „gut“). Rang vier belegt Elbgym („befriedigend“).

**München:** Testsieger ist die Body + Soul Group mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen profiliert sich mit den besten Trainingsbedingungen: Die Studios sind einladend gestaltet und in puncto Sauberkeit einwandfrei. Das Angebot an Sportkursen ist sehr vielfältig und auch neue Trainingsformen (z. B. Faszientraining durch Power Plate) werden angeboten. Die meisten Studios überzeugen zudem mit vielen Extras wie Sauna, Ernährungsberatung sowie Kinderbetreuung. Die Trainerinnen und Trainer treten überaus freundlich sowie engagiert auf und erläutern detailliert den Nutzen des Fitnessstrainings. Auf den Rängen zwei und drei platzieren sich Speedfitness („gut“) und Fit Star („befriedigend“).

**Köln:** Testsieger ist Just Fit (Qualitätsurteil: „gut“). Die Fitness-Studio-Kette punktet unter anderem mit einem überzeugenden Probetraining: Die Trainingsziele der Interessenten werden hier gezielt erfragt. Zudem sprechen die Trainerinnen und Trainer auch Risiken an und formulieren spezielle Tipps. Fragen rund um das Training beantworten sie freundlich, sehr individuell und stets vollständig. Das Angebot umfasst neben zahlreichen Geräten auch Personal Training. Die Filialen bieten ein ansprechendes Umfeld und verfügen über ein ausreichendes Parkangebot. Auf Platz zwei und drei positionieren sich in der Domstadt Xtrafit („gut“) und AI Fitness („befriedigend“).

**Frankfurt am Main:** Testsieger ist Pur Fitness (Qualitätsurteil: „gut“). Das Probetraining fällt bedarfsgerecht aus. Dafür sorgen motivierte Trainerinnen und Trainer, die sich umfassend nach den Zielen der Interessenten erkundigen, detailliert den Trainingsablauf erläutern und Geräte bzw. Übungen ausführlich demonstrieren. Auch auf die Betreuung der Trainierenden legen die Mitarbeitenden Wert: Sie sind meist dauerhaft auf der Trainingsfläche präsent und suchen dabei den Kontakt zu den Trainierenden. Das Sportangebot umfasst neben zahlreichen Kursen u. a. auch Personal Training. Prime Time Fitness belegt Rang zwei, Fitseveneleven folgt auf Rang drei, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

### Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 regionale Fitness-Studio-Ketten in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main. Jedes Unternehmen verfügte über eine Mindestanzahl von fünf Studios mit einheitlichem Markenauftritt in der jeweiligen Metropolregion. Nicht berücksichtigt wurden Anbieter für ausgewählte Zielgruppen oder speziellem Trainingsangebot. Die Messung der Servicequalität erfolgte über insgesamt 96 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Fitness-Studio-Kette. Im Fokus der Untersuchung standen 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.