P R E S S E M I T T E I L U N G

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

Kundenbefragung: Kosmetik- und Beauty-Studios 2026

Kundenzufriedenheit insgesamt gut – Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft

Hamburg, 12.11.2026 – Ob Haarentfernung, Gesichtsbehandlung oder Auskunft zu Pflegekonzepten: Wer ein Kosmetik- oder Beauty-Studio besucht, erwartet ein gutes Ergebnis und kompetente Auskünfte. Eine Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt, wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit sieben Studio-Filialisten sind *(Veröffentlichungshinweis: Online-Artikel unter www.ntv.de/ratgeber)*.

Studios überzeugen mit Beratung und Behandlungsergebnissen

- **Gesamtniveau:** Die Anbieter erzielen im Durchschnitt 78,7 Punkte und erreichen so ein "gutes" Gesamtergebnis.
- **Beratung:** Im Schnitt 84,0 Punkte und damit ein “sehr gutes” Ergebnis – die größte Stärke der Branche.
- **Behandlungsergebnisse:** Der zweitstärkste Teilbereich mit einem ebenfalls im Durchschnitt „sehr guten“ Kundenurteil und 83,3 Punkten.

Wartezeiten und Preise mit Optimierungspotenzial

Trotz guter Gesamtzufriedenheit und starken Ergebnissen für Beratung und Behandlungen gibt es für Kosmetik- und Beauty-Studios leichte Verbesserungsmöglichkeiten.

So zeigt sich: Rund jeder sechste Befragte hat sich bereits über ein Studio geärgert. Die häufigsten Gründe hierfür sind lange Wartezeiten in der Filiale (26,1 Prozent) und Probleme bei der Terminfindung (19,3 Prozent).

Auch bei den Preisen besteht aus Kundensicht Luft nach oben: Gut jeder Fünfte sieht hier Nachholbedarf.

„Die Studios überzeugen vor allem mit freundlichen und kompetenten Mitarbeitenden. Neun von zehn Befragten würden sich daher auch wieder für ihr Studio entscheiden. Wichtig: Kundinnen und Kunden erwarten verlässliche Termine und kurze Wartezeiten – hier sollten die Anbieter genauer hinsehen“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ.

Die drei beliebtesten Kosmetik- und Beauty-Studios

1. Adam & Eve (Qualitätsurteil „sehr gut“)

- Spitzenplatzierungen in den Teilbereichen Kundenservice, Behandlungsergebnis, Beratungskompetenz und Studiogestaltung.
- Großes Angebotsspektrum, dabei gleichzeitig wenig Ärgernisse.

- Verzeichnet die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft unter allen Anbietern.

2. Wax in the City (Qualitätsurteil „sehr gut“)

- Platz 2 in der Kategorie „Preise“ mit einem „guten" Ergebnis.
- Bestes Ergebnis bei den Ärgernissen: Ihr Anteil fällt mit rund acht Prozent von allen Anbietern am niedrigsten aus.
- Top 3 in den Bereichen Kundenservice und Behandlungsergebnis.

3. Senzera (Qualitätsurteil: „sehr gut“)

- Spitzenposition bei den Preisen mit einem „guten“ Kundenurteil.
- Platz 1 auch beim Angebotsspektrum mit einer „sehr guten“ Bewertung.
- Sehr gute Ergebnisse und damit zweiter Platz in der Beratungskompetenz.

Weitere Studios in der Befragung (alphabetisch): Cryopoint, Hairfree, Laserazor und Soft Skin.

Fakten zur Kundenbefragung

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von Juni bis September 2026 insgesamt sieben Kosmetik- und Beauty-Studios. In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 565 Bewertungen von Kundinnen und Kunden ein, die in den letzten zwölf Monaten eine Leistung bei einem Kosmetik- oder Beauty-Studio in Anspruch genommen haben. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, die genug Kundenstimmen erhielten. Bewertet wurden die Bereiche

- Kundenservice,
- Behandlungsergebnis,
- Preise,
- Angebotsspektrum,
- Beratungskompetenz und Studiogestaltung.

Zudem wurden die Häufigkeit der Ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft erfragt.

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

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@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.

Geschäftsführung:
Bianca Möller

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

St-Nr. 43/709/01487
Amtsgericht Hamburg HRB 97297