

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fahrradhäuser 2016

#### **Sehr gute Beratungen, freundliche Verkäufer – Wartezeiten teilweise zu lang – Testsieger ist Fahrrad XXL**

**Hamburg, 14.04.2016** – Von Verkehrssicherheit und Helmpflicht über Ventile und Felgenschäden bis hin zu Sicherheitsschlössern – Fachfragen parieren die Mitarbeiter in Fahrradhäusern souverän und kompetent. Wer etwas Zeit mitbringt, wird mit teils sehr gutem Service belohnt. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Fahrradhaus-Filialketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14.04.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Besserer Service**

Die getesteten Fahrradhäuser können ihre Servicequalität im Vergleich zur Vorstudie verbessern und verfehlen nur knapp ein sehr gutes Gesamtergebnis (aktuell: 79,7 Punkte, 2014: 76,9 Punkte). Die Stärken sind insbesondere die hohe Beratungskompetenz und die Kommunikationsstärke der Mitarbeiter. So beantworten die Angestellten Kundenfragen im Test fast ausnahmslos korrekt, nehmen sich meist Zeit für den Interessenten und erfragen gezielt dessen Wünsche. „Das Verkaufspersonal in den Fahrradhäusern ist ausgesprochen kundenorientiert. Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und der souveräne Umgang mit Beschwerden sind im Test eher die Regel als die Ausnahme“, ergänzt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Mit Zusatzservices beim Kunden punkten**

Eine Teststrecke zum Ausprobieren der Räder? Das ist in den Fahrradhäusern keine Seltenheit. Bei sechs der acht getesteten Anbietern steht in fast jeder Filiale ein solcher Testparcours zur Verfügung. Generell kann die Branche mit zahlreichen Extras wie Werkstatt- und Montageservice oder auch Finanzierungsmöglichkeiten beim Fahrradkauf überzeugen. Auch das Angebot an Fahrrädern, Fahrradteilen, Zubehör und selbst an Fahrradbekleidung ist ausgesprochen umfangreich.

#### **Kunden auf Geduldprobe gestellt**

Der Test deckt in den Fahrradhäusern allerdings auch Verbesserungspotenzial auf. So können teils lange Wartezeiten für Verärgerung sorgen. Im Schnitt müssen die Kunden auf die Beratung über dreieinhalb Minuten warten – in Einzelfällen sogar über zehn Minuten. Kundenfreundlicher könnten auch die Öffnungszeiten gestaltet sein, die mit durchschnittlich weniger als neun Stunden pro Tag (montags bis samstags) relativ eingeschränkt sind.

#### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Fahrrad XXL mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter beraten ausgesprochen kompetent, beantworten alle Fragen korrekt und fast ausnahmslos vollständig. Auch bei Beschwerden legen sie ein professionelles Verhalten an den Tag. Überzeugen können zudem die Produktvielfalt, das sehr ansprechende und saubere Filialumfeld und das große Angebot an Zusatzservices. Den zweiten Rang nimmt B.O.C. (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Angestellten treten ausgesprochen freundlich auf und vermitteln ihr Fachwissen auf verständliche Art. In puncto Angebot ist das Unternehmen im Anbietervergleich sogar führend. Darüber hinaus fallen auch die zahlreich vorhandenen Kundenextras wie Werkstatt- und Montageservices positiv auf.

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

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang drei belegt Radhaus, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter beraten besonders souverän und gehen mit Beschwerden kundenorientiert um. Auch sind die Wartezeiten bis zur Beratung vergleichsweise kurz. Zum positiven Ergebnis trägt unter anderem noch das insgesamt drittbeste Angebot bei. Als weiteres Unternehmen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ platziert sich Mega Bike auf Rang vier.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte acht große Fahrradhaus-Filialketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zwölf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices, wie das Vorhandensein einer Teststrecke. Insgesamt flossen 96 Servicekontakte mit den Fahrradhaus-Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.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

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. Rund 1.500 geschulte 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. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine 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.