

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fahrradhäuser 2018

Hohe Beratungskompetenz, vielfältiges Angebot – Branche mit sehr gutem Service – Testsieger ist Fahrrad XXL

Hamburg, 20.04.2018 – Die Fahrradsaison ist mit Frühlingsbeginn eröffnet und nicht jeder Drahtesel hat die Wintermonate schadlos überstanden. Für Kaufberatung oder auch Reparatur ist der Fahrradfachhandel oft die erste Anlaufstelle. Kunden bekommen hier einen häufig sehr guten Service, müssen allerdings Geduld mitbringen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von neun Fahrradhaus-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Weekend, Samstag, 21.04.2018, 08:15 Uhr*).

In vielen Bereichen sehr gute Servicequalität

Beratungskompetenz, Freundlichkeit, Angebotsvielfalt und viele Extras – die getesteten Fahrradhaus-Ketten bieten insgesamt eine sehr gute Kundenorientierung. Sechs von neun Unternehmen sichern sich mit ihren Serviceleistungen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Die fachkundigen Beratungen durch die Mitarbeiter sind dabei eine besondere Branchenstärke. Im Test erhalten die Kunden ausnahmslos fachlich korrekte und in der Regel auch umfassende Auskünfte, die gut nachvollziehbar und verständlich sind. Ein Manko allerdings: Bei den Fahrradempfehlungen im Rahmen der Beratungen kommt die Vorstellung von Alternativen – auch preislicher Art – teils zu kurz.

Warten auf Beratung

Das vielfältige Produktangebot sowie die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen zählen ebenfalls zu den Stärken der Fahrradhäuser. Das angenehme Einkaufserlebnis wird allerdings durch nicht unerhebliche Wartezeiten auf eine Beratung etwas geschmälert. Kunden müssen sich im Schnitt rund vier Minuten gedulden bis ein Mitarbeiter zur Verfügung steht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Fahrradhäuser machen aus Kundensicht sehr viel richtig und bieten teils einen Top-Service. Erfreulich ist neben der ausgesprochen kompetenten Beratung nicht zuletzt auch das Angebot an Zusatzservice, mit dem sich der Fachhandel gegenüber der Konkurrenz im Internet absetzen kann. Einen Werkstatt- und Montageservice bieten beispielsweise alle untersuchten Filialen an.“

Die besten Fahrradhäuser

Fahrrad XXL geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Angestellten beantworten im Test alle Fragen fachlich korrekt und vollständig; sie beraten motiviert, freundlich und individuell. Auch auf Beschwerden reagiert das Personal sehr kundenorientiert. Die Filialen selbst überzeugen mit ansprechender Gestaltung, Sauberkeit und Übersichtlichkeit. Zudem punktet das Unternehmen mit einer großen Produktvielfalt und vielen Zusatzservices.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt B.O.C./Bikemax (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Sortiment an Fahrrädern, Fahrradteilen, Zubehör und Kleidung ist im Anbietervergleich am umfangreichsten. Die hilfsbereiten Mitarbeiter beraten sehr verständlich und erfragen ausführlich den Kundenbedarf. Neben der ansprechenden Filialgestaltung überzeugen auch die Zusatzservices, so bieten alle untersuchten Filialen eine Teststrecke zum Ausprobieren der Fahrräder.

Das Radhaus platziert sich auf Rang drei, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die kompetenten Angestellten treten ausgesprochen freundlich und hilfsbereit auf und beraten sehr gut nachvollziehbar. Die Ausstellungsflächen sind gut befüllt; auch aktuelle Angebotsprodukte sind in ausreichender Menge vorhanden. Eine Teststrecke und ein Montageservice gehören zum Standard.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Fahrradhaus-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens fünf stationären Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Angebot, Warte- und Öffnungszeiten, Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices wie das Vorhandensein einer Teststrecke oder ein Werkstattdienst. Insgesamt flossen 90 Servicekontakte mit den Fahrradhäusern 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.