

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: E-Bike-Fachhändler 2021

Vor-Ort-Beratung oft unersetzlich – Service am Telefon und im Internet ausbaufähig – Testsieger ist Fahrrad XXL

Hamburg, 07.07.2021 – Raus an die frische Luft! Dieser Wunsch vieler Menschen beschert dem Fahrradfachhandel starke Umsätze – nicht zuletzt bei Elektrofahrrädern, die immer mehr im Trend liegen. Doch wie servicestark sind die Fachhändler, wenn eine Beratung vor Ort nicht möglich ist? Dies war in den vergangenen Monaten eher die Regel als die Ausnahme. Die Antwort: Am Telefon und online ist die Kundenorientierung insgesamt nur befriedigend. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht E-Bike-Fachhandelsketten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Beratung mit Licht und viel Schatten

Bei der telefonischen Beratung das Positive zuerst: Die E-Bike-Experten beweisen hier ihre Kompetenz und punkten zudem mit Freundlichkeit. Es kommt allerdings teils zu langen Wartezeiten – im Einzelfall dauert es bis zur Gesprächsannahme satte fünfzehn Minuten. Auch versäumen viele Mitarbeiter, den Bedarf der Interessenten gezielt zu ermitteln, was oft eine wenig individuelle Beratung zur Folge hat. Fallweise werden Fragen der Interessenten nur oberflächlich beantwortet. Die telefonische Beratung kommt dadurch insgesamt nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus.

Gute Internetauftritte

Die Websites der E-Bike-Fachhändler punkten mit verständlichen Inhalten und einem strukturierten Aufbau. Darüber hinaus bieten sie vielfältige Informationen und Funktionen zum Thema E-Bike. Eine Suche nach Fahrradtyp und Marke ist ebenso Standard wie ein FAQ-Bereich mit nützlichen Hinweisen. Ein Manko: Die Kontaktinformationen sind nicht selten lückenhaft.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ist eine Vor-Ort-Beratung in der Filiale nicht möglich, so bieten die Fachhändler am Telefon eine zumindest befriedigende Alternative. An Kompetenz mangelt es nicht, aber die Beratungen fallen doch zu häufig oberflächlich aus.“ Marktforschungsexperte Hamer rät: „Auch wenn der Gang in die Filiale wieder möglich ist, sind die Internetseiten vieler Anbieter empfehlenswert, um sich vorab gut zu informieren.“

Die Top 3 der E-Bike-Fachhändler

Testsieger ist Fahrrad XXL mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen punktet mit dem besten Online-Service sowie dem zweitbesten Ergebnis bei der telefonischen Beratung. Im Internet überzeugt insbesondere der hohe Informationswert, beispielsweise mit einer Merk-/Vergleichsfunktion der Fahrräder, Hinweisen und Ratgebern zu verschiedenen Themen rund ums E-Bike sowie Tipps für Fahrradtouren. Zudem bewerten Nutzer die Bedienungsfreundlichkeit und Verständlichkeit der Website positiv. Am Telefon beraten die Mitarbeiter fachkundig und überaus freundlich.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Lucky Bike / Radlbauer (Qualitätsurteil: „gut“) mit der besten telefonischen Beratung im Test. Das ausgesprochen kompetente Personal berät die Anrufer inhaltlich verständlich und souverän. Zudem ermitteln die Berater meist gezielt den Bedarf der Interessenten. Auch der Online-Service erzielt, unter anderem dank umfangreicher themenspezifischer Informationen der Website, ein insgesamt gutes Resultat.

Rang drei nimmt Mega Bike ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die aus Nutzersicht intuitiv navigierbare Internetseite ist übersichtlich gestaltet und liefert eine Vielzahl an Informationen und Funktionen zum Thema E-Bikes. So wurde beispielsweise die Berechnung der Rahmenhöhe erläutert und Hinweise zur Akkuwartung und -pflege gegeben. Bei der telefonischen Beratungsqualität rangiert der Anbieter ebenfalls auf Platz drei.

Weitere E-Bike-Fachhändler im Test:

B.O.C. / Bikemax, Cube / Multicycle, E-motion, Little John Bikes und Stadler.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht E-Bike-Fachhändler, die an jeweils über zehn Filialstandorten präsent waren. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon-Tests (Mystery-Calls), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der jeweiligen Website. Bei der telefonischen Beratung verwendeten die geschulten Testkunden spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um das Thema E-Bike. Neben Informationsanfragen wurden detaillierte Beratungsgespräche durchgeführt, die auf konkreten Kundenprofilen und den Wunsch nach ganzheitlicher Fahrradberatung samt konkreter Produktempfehlung basierten. Es flossen 168 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:

Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel

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 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.