

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fahrradhäuser 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

Überzeugender Service in vielen Bereichen – Sechs Fahrradhäuser „sehr gut“ – Testsieger ist Das Radhaus

Hamburg, 24.04.2024 – Gesund, günstig, umweltfreundlich und auf kurzen Strecken sogar schneller als das Auto – die Rede ist vom Fahrradfahren. Mit dem Beginn des Frühlings bringen viele ihr Zweirad wieder in Schuss oder denken über eine Neuanschaffung nach. Dabei spielt der Fachhandel eine große Rolle, doch wie sind die großen Fahrradhäuser in puncto Beratung, Angebot und Gesamtservice aufgestellt? Das beantwortet die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun große Fahrradhaus-Ketten unter die Lupe genommen (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 24.04.2024, 18:35 Uhr*).

Erfreuliches Resultat: Die Branche erreicht mit im Schnitt 80,5 Punkten ein sehr hohes Serviceniveau. Gleich sechs der neun Fahrradhäuser sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die drei weiteren erzielen ein gutes Gesamtergebnis. Als eine große Branchenstärke erweist sich dabei die Beratungskompetenz: In den untersuchten Filialen treten die Mitarbeitenden meist sehr fachkundig und souverän auf. Kundenfragen beantworten sie fast ausnahmslos korrekt und oft auch vollständig.

Auch das Angebot kann überzeugen: Zwar gibt es zwischen den Filialketten sichtbare Unterschiede, doch insgesamt verfügen die Fahrradhäuser über ein sehr breites Angebot. City-, Trekking-, Kinder- und Elektroräder und auch Zubehör ist meist in großer Vielfalt vorhanden. Die Ausnahme sind Lastenräder – in fast 40 Prozent der Filialen ist hier das entsprechende Angebot deutlich eingeschränkt.

Fahrradhäuser punkten auch mit Extras

Sehr gut sind die Fahrradhäuser auch in puncto Zusatzservices aufgestellt; die meisten Filialen können sich mit vielen dieser kundenfreundlichen Extras profilieren. Oft gibt es eine Indoor-Teststrecke und eine kostenlose Erstinspektion nach dem Fahrradkauf. Die Möglichkeit einer Finanzierung und einen Montage-Service bieten sogar ausnahmslos alle getesteten Filialen. Lediglich spezielle Events wie Vorträge oder organisierte Radtouren werden erwartungsgemäß seltener angeboten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Fahrrad kauft man nicht alle Tage; deshalb ist eine gute Beratung so wichtig. Und hier können die Rad-Expertinnen und -Experten im Fachhandel wirklich überzeugen. Wer in den Genuss einer Beratung kommen möchte, sollte in den Filialen allerdings mit etwas Wartezeit rechnen und am besten auch aktiv auf das Personal zugehen.“

Die servicebesten Fahrradhäuser

Das Radhaus geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die freundlichen Mitarbeitenden beraten sehr lösungsorientiert: Sie gehen gut auf den Bedarf der Kundinnen und Kunden ein und stellen neben den Vorteilen der präsentierten Fahrräder auch verschiedene Alternativen vor. Das Unternehmen profiliert sich darüber hinaus

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

mit einem ausgesprochen vielfältigen Angebot an Trekking- und Cityrädern. Weitere Stärken stellen die kurzen Wartezeiten bis zur Beratung und das überzeugendste Filialumfeld dar.

Den zweiten Rang nimmt B.O.C. (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Angestellten beraten im Test fachlich ausnahmslos korrekt und strukturiert; dabei gehen sie freundlich und sehr individuell auf die Kundinnen und Kunden ein. Die Gespräche verlaufen lösungsorientiert und in angenehmer Atmosphäre. Ebenfalls positiv: Sämtliche getestete Filialen verfügen über eine Teststrecke zum Ausprobieren der Räder.

Rang drei belegt Mega Bike, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Filialen überzeugen mit einer übersichtlichen Warenpräsentation, sehr guten Orientierungsmöglichkeiten sowie einem breiten Angebot, etwa auch an Lastenrädern. Die fachkundigen Mitarbeitenden bieten im Test stets aktiv ihre Hilfe an und sorgen in den Beratungen für eine angenehme Atmosphäre.

Weitere Fahrradhäuser-Ketten im Test (alphabetisch): Bikesboards, Fahrrad XXL, Little John Bikes, Lucky Bike, Multicycle / Cube und Stadler.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun große Fahrradhaus-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen sowie Zusatzservices wie das Vorhandensein einer Teststrecke oder eines Werkstattdienstes. Es flossen insgesamt 90 Servicekontakte mit den Fahrradhäusern in die Auswertung ein.

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.