



FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 41 Online-Fachhändler

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS E-BIKE und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2023
Stichprobe	2.099 Befragte mit 2.514 Urteilen zu 41 Online-Fachhändlern (Bewertung von bis zu zwei E-Bike-Fachhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamt- und Detailergebnisse für folgende Online E-Bike-Fachhändler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bicycles.de • bike24.de • bikebox-shop.de • bike-components.de • bike-discount.de • bike-mailorder.de • bike-park-timm.shop • biker-boarder.de • boc24.de • bruegelmann.de • canyon.com/de • das-radhaus.de • ebike-24.com • e-bike-only.de • ebike-shop.de • fahrrad.de • fahrrad24.de • fahrradgigant.de • fahrrad-xxl.de • focus-bikes.com • gazelle.de • giant-bicycles.com • hibike.de • littlejohnbikes.de • lucky-bike.de • megabike24.de • mhw-bike.de • nanobike.de • pegasus-bikes.de • prophete.de • rabe-bike.de • rad-art.de • raddiscount.de • radonline.de • radwelt-shop.de • rosebikes.de • shop.zweirad-stadler.de • specialized.com/de • staterabikes.de • tretwerk.net • veloloft.de
Gesamtumfang	428 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Sortiment	<ul style="list-style-type: none"> • Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Typen • Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Marken • Große Auswahl von Radzubehör • Große Auswahl von Bekleidung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote • Transparenz von Preisen und Leistungen
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Hilfsbereitschaft des Kundenservice • Kompetenz des Kundenservice • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter / Fachkompetenz • Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung • Tipps zur Fahrsicherheit • Möglichkeit der Beratung via Chat / Video

Studiendesign (II)

Website / Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Optisch ansprechende Website • Übersichtliche Website • Bedienungsfreundliche Website • Mobile Nutzbarkeit der Website
Produktinformation & Präsentation	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte und übersichtliche Präsentation • Auffindbarkeit der technischen Spezifikationen • Videopräsentationen und 360-Grad-Ansichten • Hilfreiche Kundenbewertungen
Bestell-Service	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellprozess • Auswahl an Zahloptionen • Angemessener Mindestbestellwert und Lieferkosten
Versand	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit des Versands • Vollständigkeit der Bestellung • Sichere Verpackung • Problemlose Endmontage

FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	bruegelmann.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	bike-components.de
gut	bicycles.de
gut	fahrradgigant.de
gut	fahrrad24.de
gut	bike24.de
gut	mhw-bike.de
gut	prophete.de
gut	littlejohnbikes.de
gut	megabike24.de
gut	bike-mailorder.de
	veloloft.de
	das-radhaus.de
	ebike-24.com
	canyon.com/de
	bike-discount.de
	ebike-shop.de
	biker-boarder.de
	tretwerk.net
	radonline.de
	giant-bicycles.com
	rad-art.de
	focus-bikes.com
	rabe-bike.de
	nanobike.de
	hibike.de
	rosebikes.de
	raddiscount.de

Sortiment	
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	bike-components.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	lucky-bike.de
gut	bicycles.de
gut	bike-park-timm.shop
gut	fahrradgigant.de
gut	fahrrad24.de
gut	gazelle.de
gut	veloloft.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	mhw-bike.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	bike-mailorder.de
gut	specialized.com/de
gut	radonline.de
	prophete.de
	ebike-24.com
	biker-boarder.de
	littlejohnbikes.de
	megabike24.de
	rad-art.de
	bike-discount.de
	canyon.com/de
	das-radhaus.de
	tretwerk.net
	focus-bikes.com
	ebike-shop.de
	nanobike.de
	rabe-bike.de
	giant-bicycles.com
	hibike.de
	rosebikes.de
	raddiscount.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	fahrrad24.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	bike-mailorder.de
gut	mhw-bike.de
gut	radwelt-shop.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	bicycles.de
gut	bike-discount.de
gut	specialized.com/de
gut	lucky-bike.de
gut	das-radhaus.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	bike-components.de
gut	bike24.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	megabike24.de
gut	biker-boarder.de
	veloloft.de
	bruegelmann.de
	littlejohnbikes.de
	ebike-24.com
	rabe-bike.de
	giant-bicycles.com
	focus-bikes.com
	ebike-shop.de
	radonline.de
	rad-art.de
	rosebikes.de
	nanobike.de
	canyon.com/de
	hibike.de
	tretwerk.net
	raddiscount.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (II)

Kundenservice	
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	megabike24.de
gut	fahrrad24.de
gut	bicycles.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	mhw-bike.de
gut	prophete.de
gut	veloloft.de
gut	bruegelmann.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	fahrradgigant.de
gut	specialized.com/de
gut	bike-mailorder.de
gut	bikebox-shop.de
gut	littlejohnbikes.de
gut	bike24.de
	tretwerk.net
	rad-art.de
	das-radhaus.de
	canyon.com/de
	biker-boarder.de
	nanobike.de
	focus-bikes.com
	radonline.de
	giant-bicycles.com
	hibike.de
	radonline.de
	giant-bicycles.com
	rabe-bike.de
	biker-boarder.de
	focus-bikes.com
	hibike.de
	raddiscount.de
	rosebikes.de

Kundenberatung	
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	bike-mailorder.de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	bike-components.de
gut	mhw-bike.de
gut	boc24.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	megabike24.de
gut	prophete.de
gut	bicycles.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	fahrrad24.de
gut	fahrrad.de
gut	fahrradgigant.de
gut	littlejohnbikes.de
gut	veloloft.de
gut	das-radhaus.de
	bike24.de
	canyon.com/de
	biker-boarder.de
	nanobike.de
	focus-bikes.com
	radonline.de
	giant-bicycles.com
	hibike.de
	rad-art.de
	ebike-shop.de
	bike-discount.de
	ebike-24.com
	rabe-bike.de
	tretwerk.net
	rosebikes.de
	raddiscount.de

Website / Shop	
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	bike-components.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	bicycles.de
gut	radwelt-shop.de
gut	littlejohnbikes.de
gut	fahrrad24.de
gut	bruegelmann.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	bike-mailorder.de
gut	mhw-bike.de
gut	veloloft.de
gut	bike24.de
gut	fahrradgigant.de
gut	bike-park-timm.shop
gut	ebike-24.com
gut	megabike24.de
gut	das-radhaus.de
	canyon.com/de
	ebike-shop.de
	prophete.de
	radonline.de
	biker-boarder.de
	giant-bicycles.com
	bike-discount.de
	focus-bikes.com
	tretwerk.net
	hibike.de
	rabe-bike.de
	rosebikes.de
	nanobike.de
	rad-art.de
	raddiscount.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teil-dimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (III)

Produktinformation & Präsentation

sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	littlejohnbikes.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
gut	bike-components.de
gut	fahrrad.de
gut	gazelle.de
gut	mhw-bike.de
gut	radwelt-shop.de
gut	megabike24.de
gut	boc24.de
gut	bike24.de
gut	bikebox-shop.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	fahrrad24.de
gut	prophete.de
gut	bicycles.de
	das-radhaus.de
	ebike-24.com
	canyon.com/de
	bike-mailorder.de
	tretwerk.net
	ebike-shop.de
	veloloft.de
	bike-discount.de
	nanobike.de
	rad-art.de
	biker-boarder.de
	rabe-bike.de
	focus-bikes.com
	giant-bicycles.com
	rosebikes.de
	radonline.de
	hibike.de
	raddiscount.de

Bestellservice

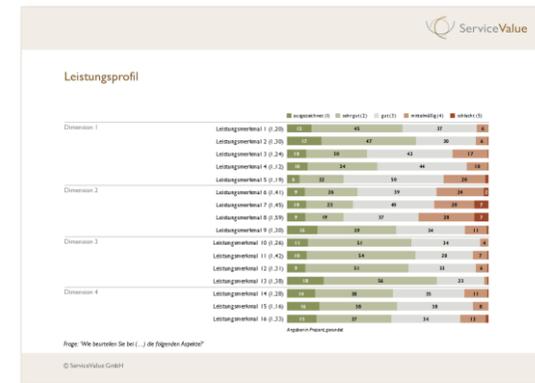
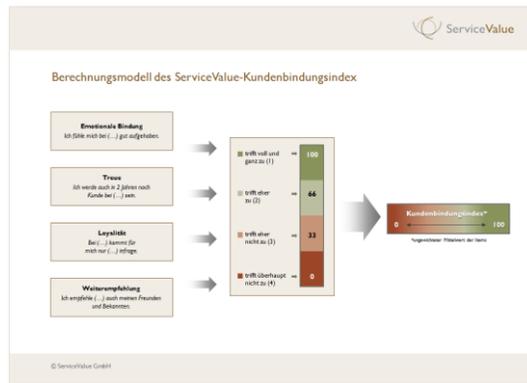
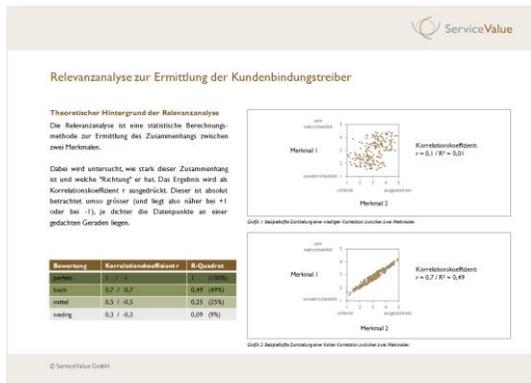
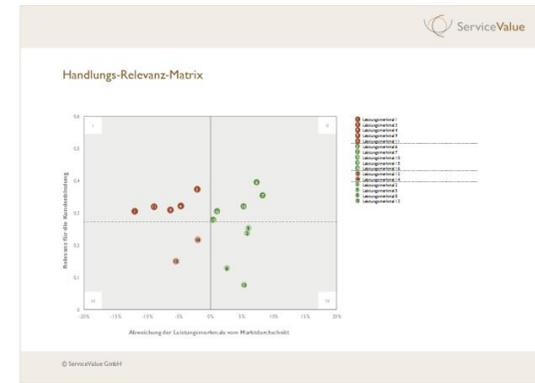
sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	bike-components.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	mhw-bike.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	bruegelmann.de
gut	bike24.de
gut	fahrrad24.de
gut	fahrradgigant.de
gut	bike-park-timm.shop
gut	lucky-bike.de
gut	megabike24.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	ebike-24.com
gut	littlejohnbikes.de
	canyon.com/de
	veloloft.de
	ebike-shop.de
	prophete.de
	das-radhaus.de
	bike-mailorder.de
	tretwerk.net
	radonline.de
	biker-boarder.de
	rosebikes.de
	rabe-bike.de
	bike-discount.de
	hibike.de
	rad-art.de
	nanobike.de
	focus-bikes.com
	giant-bicycles.com
	raddiscount.de

Versand

sehr gut	boc24.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	specialized.com/de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
gut	fahrrad.de
gut	fahrradgigant.de
gut	bike-park-timm.shop
gut	bike-components.de
gut	gazelle.de
gut	fahrrad24.de
gut	bikebox-shop.de
gut	ebike-24.com
gut	lucky-bike.de
gut	giant-bicycles.com
gut	littlejohnbikes.de
gut	das-radhaus.de
	ebike-shop.de
	bike-mailorder.de
	biker-boarder.de
	mhw-bike.de
	canyon.com/de
	megabike24.de
	tretwerk.net
	veloloft.de
	bike-discount.de
	rad-art.de
	focus-bikes.com
	hibike.de
	radonline.de
	rosebikes.de
	rabe-bike.de
	nanobike.de
	raddiscount.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

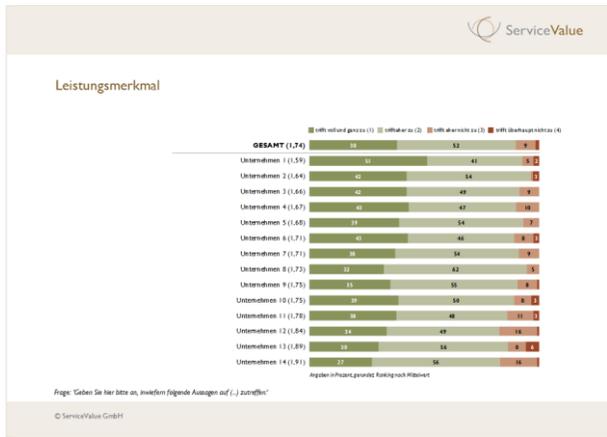
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

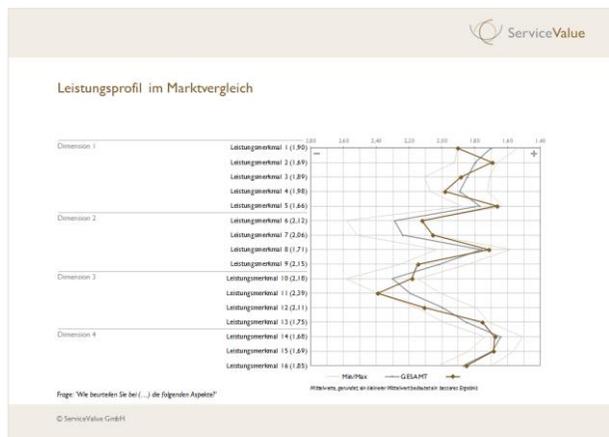


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2023“ (Einzelexemplar, 428 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2023“ (Einzelexemplar, 428 Seiten, PDF)
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © juergen-polle – pixabay.com, cirquedesprit – stock.adobe.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de