



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

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 22 stationäre Fachhändler

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS E-BIKE und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli 2023
<b>Stichprobe</b>	1.341 Befragte mit 1.568 Urteilen zu 22 stationären E-Bike-Fachhändlern (Bewertung von bis zu zwei E-Bike-Fachhändlern, bei den die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamt- und Detailergebnisse für folgende stationäre E-Bike-Fachhändler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampler Bikes</li> <li>• B.O.C. / Bikemax</li> <li>• bike park timm</li> <li>• Bike&amp;Co</li> <li>• CUBE Store / Multicycle</li> <li>• Das RADhaus</li> <li>• e-motion</li> <li>• Fahrrad XXL</li> <li>• Fulland 2-Räder</li> <li>• Little John Bikes</li> <li>• Lucky Bike</li> <li>• MEGA Bike</li> <li>• MEGABIKE</li> <li>• Rabe Bike</li> <li>• RAD-ART</li> <li>• Radhaus Heidelbike</li> <li>• Radsport Nagel</li> <li>• ZEG</li> <li>• Zweirad Eicker</li> <li>• Zweirad JOOS</li> <li>• Zweirad Stadler</li> <li>• Zweirad Würdinger</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	239 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Sortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Typen</li> <li>• Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Marken</li> <li>• Große Auswahl von Radzubehör</li> <li>• Große Auswahl von Bekleidung</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote</li> <li>• Transparenz von Preisen und Leistungen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Hilfsbereitschaft des Kundenservice</li> <li>• Kompetenz des Kundenservice</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter / Fachkompetenz</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung</li> <li>• Tipps zur Fahrsicherheit</li> <li>• Einweisung in Bedienung / Funktionalität</li> <li>• Probefahrt</li> </ul>
<b>Werkstatt-Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzfristige Terminvereinbarung</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Zuverlässigkeit</li> <li>• Handwerkliche Qualität</li> <li>• Motor- und Akkukontrolle</li> </ul>

## FOCUS E-BIKE: Rankings der stationären Fachhändler (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad JOOS
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	Bike&Co
sehr gut	Zweirad Stadler
sehr gut	Lucky Bike
gut	Fahrrad XXL
gut	Little John Bikes
gut	e-motion
gut	Ampler Bikes
gut	bike park timm
gut	MEGABIKE
gut	Das RADhaus
	MEGA Bike
	Radhaus Heidelbike
	RAD-ART
	Zweirad Eicker
	Rabe Bike
	Fulland 2-Räder
	Radsport Nagel

Sortiment	
sehr gut	Zweirad Stadler
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	Fahrrad XXL
sehr gut	Lucky Bike
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
gut	Bike&Co
gut	Zweirad JOOS
gut	Das RADhaus
gut	MEGABIKE
gut	e-motion
gut	Ampler Bikes
gut	Little John Bikes
	RAD-ART
	bike park timm
	MEGA Bike
	Radhaus Heidelbike
	Zweirad Eicker
	Rabe Bike
	Fulland 2-Räder
	Radsport Nagel

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Lucky Bike
sehr gut	Bike&Co
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	MEGABIKE
sehr gut	Fahrrad XXL
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	Zweirad Stadler
sehr gut	Zweirad JOOS
gut	Ampler Bikes
gut	e-motion
gut	Little John Bikes
gut	CUBE Store / Multicycle
gut	bike park timm
gut	MEGA Bike
gut	ZEG
	Zweirad Eicker
	Radhaus Heidelbike
	RAD-ART
	Das RADhaus
	Rabe Bike
	Radsport Nagel
	Fulland 2-Räder

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 stationären Fachhändler (II)

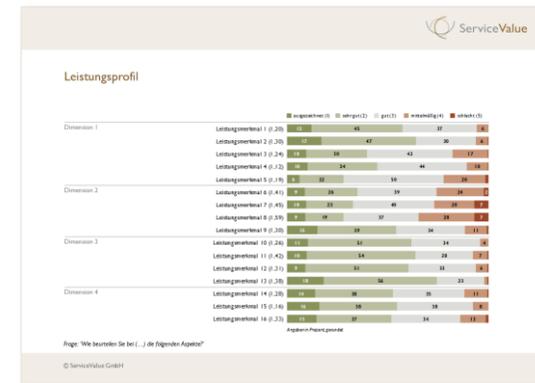
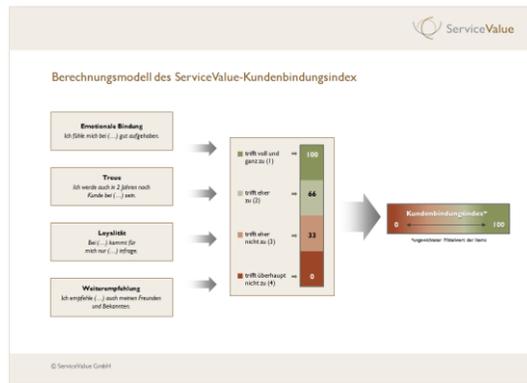
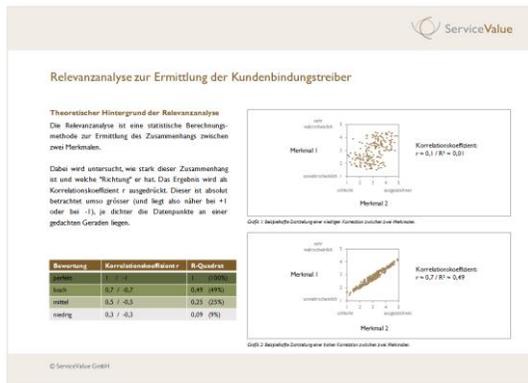
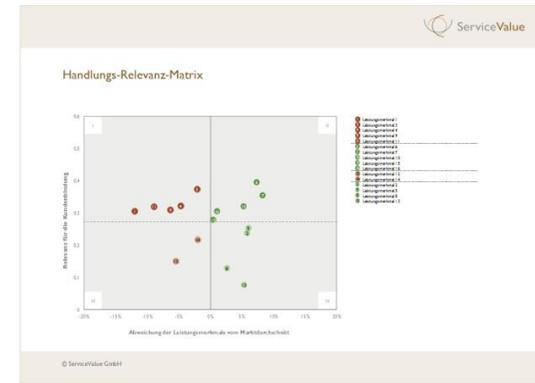
Kundenservice	
hr gut	CUBE Store / Multicycle
hr gut	Zweirad Würdinger
hr gut	Zweirad JOOS
hr gut	Bike&Co
hr gut	ZEG
hr gut	B.O.C. / Bikemax
gut	Little John Bikes
gut	Fahrrad XXL
gut	Lucky Bike
gut	Zweirad Stadler
gut	Das RADhaus
gut	Ampler Bikes
gut	e-motion
	MEGA Bike
	MEGABIKE
	bike park timm
	Radhaus Heidelbike
	RAD-ART
	Zweirad Eicker
	Rabe Bike
	Fulland 2-Räder
	RadSPORT Nagel

Kundenberatung	
sehr gut	Zweirad JOOS
sehr gut	ZEG
sehr gut	Bike&Co
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	Little John Bikes
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	bike park timm
sehr gut	Zweirad Würdinger
gut	Zweirad Stadler
gut	Lucky Bike
gut	Fahrrad XXL
gut	Das RADhaus
gut	e-motion
gut	Ampler Bikes
	MEGA Bike
	MEGABIKE
	RAD-ART
	Radhaus Heidelbike
	Zweirad Eicker
	Rabe Bike
	RadSPORT Nagel
	Fulland 2-Räder

Werkstatt-Service	
sehr gut	e-motion
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad JOOS
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
gut	Bike&Co
gut	Little John Bikes
gut	Lucky Bike
gut	Zweirad Stadler
gut	bike park timm
gut	Fahrrad XXL
gut	Ampler Bikes
	Radhaus Heidelbike
	Rabe Bike
	Das RADhaus
	MEGABIKE
	MEGA Bike
	RAD-ART
	Zweirad Eicker
	Fulland 2-Räder
	RadSPORT Nagel

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“.

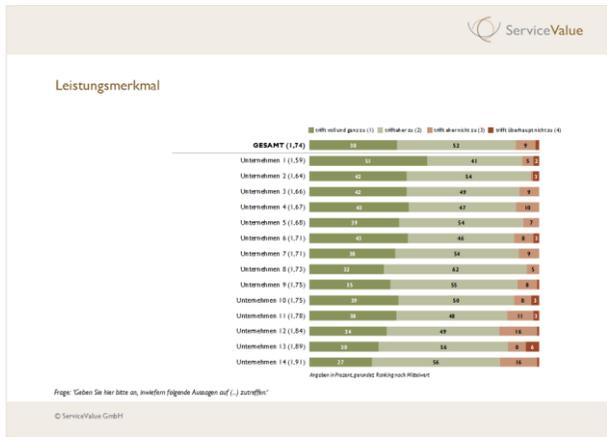
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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

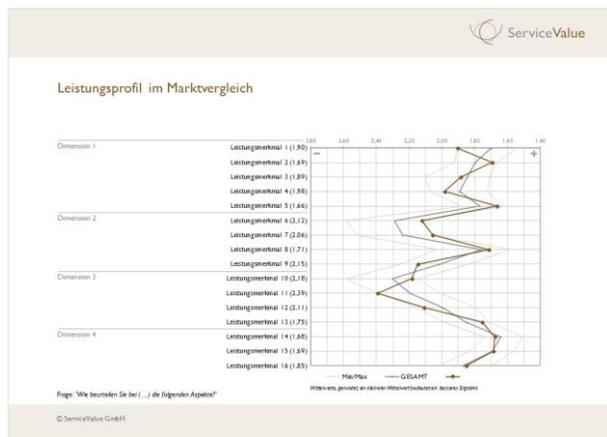


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „FOCUS E-BIKE: E-Bike-Fachhandel 2023“ (Einzelexemplar, 239 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900 € 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: E-Bike-Fachhandel 2023“ (Einzelexemplar, 239 Seiten, PDF)  
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)