



FOCUS E-BIKE: E-Bike-Fachhandel 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 22 stationäre Fachhändler

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS E-BIKE und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2024
Stichprobe	1.284 Befragte mit 1.502 Urteilen zu 22 stationären E-Bike-Fachhändlern (Bewertung von bis zu drei E-Bike-Fachhändlern, bei den die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamt- und Detailergebnisse für folgende stationäre E-Bike-Fachhändler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • B.O.C. / Bikemax • bike park timm • BIKE&CO • CUBE Store / Multicycle • Das RADhaus • e-motion • Eicker BIKES • Fahrrad XXL • fahrrad.de Store • Little John Bikes • LUCKY BIKE • MEGA Bike • MEGABIKE • RABE BIKE • RAD-ART • Radhaus Heidelbike • Radsport Nagel • SCHRÖDER BIKES • ZEG • Zweirad JOOS • Zweirad Würdinger • Zweirad-Center Stadler
Gesamtumfang	239 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

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 • Einweisung in Bedienung / Funktionalität • Probefahrt
Werkstatt-Service	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzfristige Terminvereinbarung • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Zuverlässigkeit • Handwerkliche Qualität • Motor- und Akkukontrolle

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

GESAMTURTEIL	
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	BIKE&CO
sehr gut	LUCKY BIKE
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	Fahrrad XXL
sehr gut	e-motion
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad-Center Stadler
gut	Little John Bikes
gut	Zweirad JOOS
gut	MEGABIKE
gut	Das RADhaus
	bike park timm
	MEGA Bike
	fahrrad.de Store
	RABE BIKE
	Radhaus Heidelbike
	RAD-ART
	SCHRÖDER BIKES
	Eicker BIKES
	RadSPORT Nagel

Sortiment	
sehr gut	Zweirad-Center Stadler
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	Fahrrad XXL
sehr gut	LUCKY BIKE
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad Würdinger
gut	CUBE Store / Multicycle
gut	BIKE&CO
gut	e-motion
gut	MEGABIKE
gut	Das RADhaus
gut	Zweirad JOOS
gut	Little John Bikes
	MEGA Bike
	bike park timm
	fahrrad.de Store
	RAD-ART
	RABE BIKE
	Radhaus Heidelbike
	SCHRÖDER BIKES
	Eicker BIKES
	RadSPORT Nagel

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	BIKE&CO
sehr gut	LUCKY BIKE
sehr gut	Fahrrad XXL
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	e-motion
sehr gut	Zweirad Würdinger
gut	MEGABIKE
gut	Zweirad-Center Stadler
gut	CUBE Store / Multicycle
gut	Little John Bikes
gut	ZEG
gut	Zweirad JOOS
	MEGA Bike
	bike park timm
	Das RADhaus
	RABE BIKE
	RAD-ART
	Radhaus Heidelbike
	SCHRÖDER BIKES
	fahrrad.de Store
	Eicker BIKES
	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“.

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

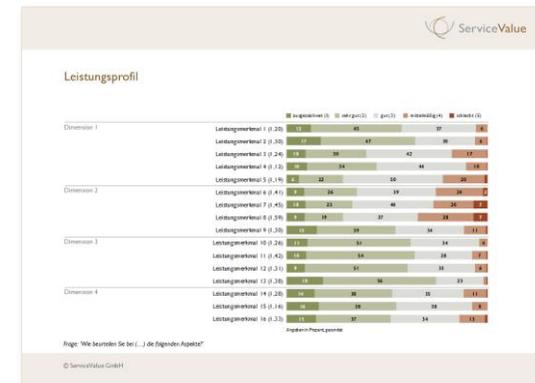
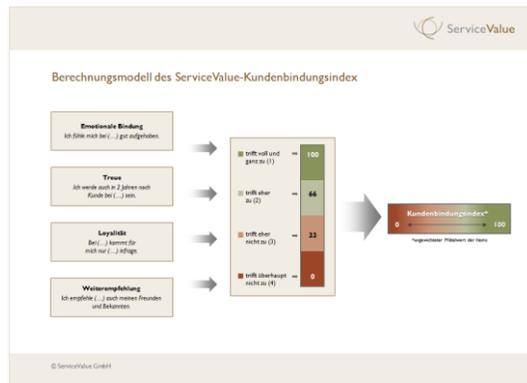
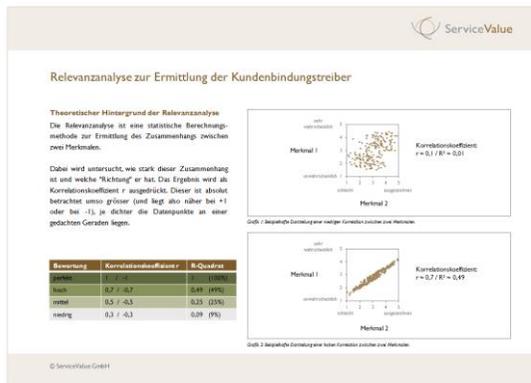
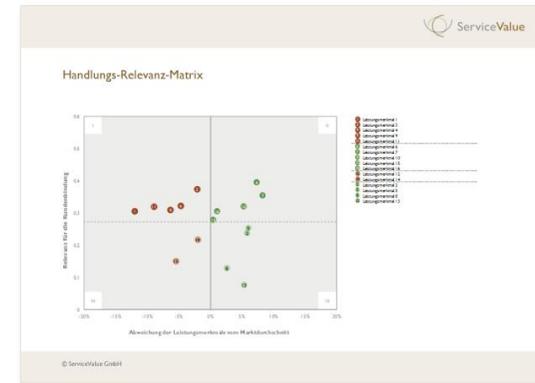
Kundenservice	
sehr gut	BIKE&CO
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	ZEG
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	LUCKY BIKE
gut	Fahrrad XXL
gut	Das RADhaus
gut	e-motion
gut	Little John Bikes
gut	Zweirad-Center Stadler
gut	Zweirad JOOS
	MEGABIKE
	fahrrad.de Store
	MEGA Bike
	bike park timm
	RAD-ART
	SCHRÖDER BIKES
	RABE BIKE
	Radhaus Heidelbike
	Eicker BIKES
	Radsport Nagel

Kundenberatung	
sehr gut	CUBE Store / Multicycle
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	LUCKY BIKE
sehr gut	Zweirad JOOS
sehr gut	Little John Bikes
sehr gut	ZEG
sehr gut	BIKE&CO
gut	Zweirad-Center Stadler
gut	Das RADhaus
gut	e-motion
gut	Fahrrad XXL
gut	Zweirad Würdinger
	bike park timm
	MEGABIKE
	MEGA Bike
	RAD-ART
	Radhaus Heidelbike
	Eicker BIKES
	RABE BIKE
	fahrrad.de Store
	SCHRÖDER BIKES
	Radsport Nagel

Werkstatt-Service	
sehr gut	Zweirad Würdinger
sehr gut	e-motion
sehr gut	ZEG
sehr gut	B.O.C. / Bikemax
sehr gut	BIKE&CO
sehr gut	Little John Bikes
gut	CUBE Store / Multicycle
gut	LUCKY BIKE
gut	Zweirad JOOS
gut	Fahrrad XXL
gut	MEGABIKE
gut	Zweirad-Center Stadler
	RABE BIKE
	Radhaus Heidelbike
	Das RADhaus
	fahrrad.de Store
	bike park timm
	SCHRÖDER BIKES
	MEGA Bike
	Eicker BIKES
	RAD-ART
	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

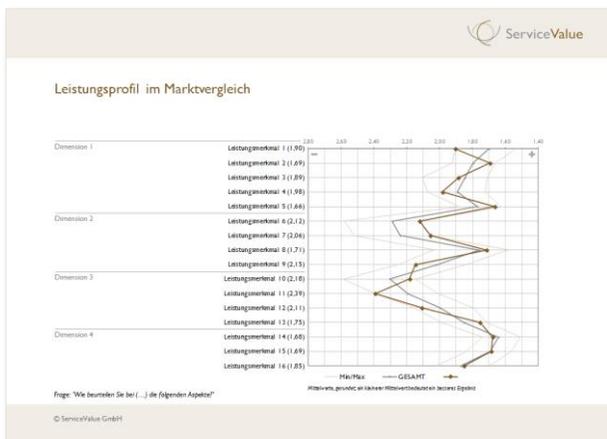


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „FOCUS E-BIKE: E-Bike-Fachhandel 2024“ (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 2024“ (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

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