

BIKE-DISCOUNT *Das Original!*

www.mountainbike-magazin.de · Testbericht Mountainbike 05/2010 · Versender getestet

**Mountain
BIKE**

Bike bestellen via Internet: Kauflust oder Käuferfrust?

Scheinbar ist der MB-Tester bei seinem Erstanruf direkt im Verkaufsraum von H&S Bike Discount gelandet: Im Hintergrund geht es heiß her. Der Berater behält dennoch einen kühlen Kopf, kommt routiniert und ohne Umschweife auf den Punkt. Nach Rückfragen zum Einsatzzweck und der Körpergröße des Kunden empfiehlt er schnell ein passendes Bike. Details wie Fahrstil, Fitnesszustand und Körpergewicht kommen dabei allerdings zu kurz. Die Unterschiede Fully/Hardtail erklärt der Berater dagegen fundiert, er weiß Bescheid, hat aber offensichtlich wenig Zeit. Der zweite Anruf mit anschließender Bestellung zeigt, was ein guter Mitarbeiter am Telefon leisten kann: Besser, ausführlicher und kompetenter berät kein anderer! Selbst zu Details (verbaute Lager im Hinterbau, Qualität von Eloxal-beschichtungen) gibt's prima Erklärungen. Die Bestellung soll der Tester online abwickeln, da der Mitarbeiter so Zeit spart. Die Lieferung erfolgt prompt, die Wartezeit ist kurz.

... Nach fünf Anläufen schafft es der Tester, telefonisch die schleifende Bremse zu reklamieren. Er wird auf die Homepage von Radon verwiesen. "Dort steht alles, um das Problem zu beheben." Die Anleitung ist verständlich und gut bebildert. Die Rücksendung mit beiliegender Paketmarke klappt problemlos. Turbo-Rückzahlung!

Der alte Hase im Versandgeschäft geht neue Wege: H&S Bike Discount baut ein Servicestützpunktnetz auf und packt damit das große Versenderproblem an.

BEWERTUNG	
Beratung	████████████████████
Service	████████████████████
technischer Support	████████████████████
Internet	████████████████████
Fazit	... ganz vorne mit dabei.
Mountain BIKE	SEHR GUT



BERATUNG, BESTELLUNG, LIEFERUNG, REKLAMATION, RÜCKSENDUNG IM ZEITVERGLEICH

Schneller kann man im Versandhandel nicht arbeiten: Die Spitzenreiter H&S und Canyon demonstrieren, wie effizient moderne Logistik funktionieren kann, solange die Bestellung ohne Sonderwünsche bleibt. Komm die hinzu, dauert es naturgemäß ein wenig länger. Nur auf die Rücksendung scheinen einige Versender nicht eingestellt zu sein.

