

BIKE&CO-Zertifikat „Top-Service-Partner“: Erster Fachhändler erhält Qualitätssiegel

Kompetenz zum Ausdruck bringen und repräsentieren: Das Service-Partner-Konzept der BICO zielt durch eine Werkstatt-Zertifizierung „mit Brief und Siegel“ auf den Endkunden wie auf perfektionierte interne Abläufe. Mit „Hoogendoorn – Rund ums Fahrrad“ ist nun der erste BIKE&CO-Händler zertifiziert. Der Fachhändler zieht eine positive Bilanz.

„Ich würde jedem Fahrradhändler empfehlen, eine Werkstatt-Zertifizierung durch das BIKE&CO-Service-Partner-Konzept vorzunehmen“, erklärt Nils Hoogendoorn, Geschäftsführer des gleichnamigen Fahrradfachgeschäfts, zufrieden. „Wir haben damit unsere Werkstatt noch einmal auf ein neues Level gehoben und freuen uns auf den weiteren Austausch mit den Kollegen vom Service-Partner-Konzept.“ Die Zertifizierung erlangt man entlang der drei Schritte des Service-Konzepts: zunächst mit dem Einführungsworkshop, in dem das QM-Handbuch, wesentliche Abläufe, Checklisten und Ähnliches vorgestellt werden. Bei der Qualifizierung vor Ort geht es dann im individuellen Workshop unter anderem um die Dialogannahme und operative Abläufe. Danach werden schließlich im Qualitäts-Check die Umsetzung der erworbenen Kompetenzen und gegebenenfalls die internen Umstrukturierungen geprüft. Für die komplette Zertifizierung setzt die BICO auf die Zusammenarbeit mit dem langjährigen Partner Küster Consulting.

Intern mehr Motivation, extern mehr Kundenzufriedenheit

Die Werkstattzertifizierung selbst erlebte man bei Hoogendoorn auch als Gemeinschaftsarbeit. „Ich habe zusammen mit meinem Team an der Umsetzung gearbeitet, so floss auch der Blickwinkel meiner Mitarbeiter ein. Zusammen haben wir die Werkstattarbeitsplätze und den Annahmehbereich geplant, sodass alle auch in Zukunft mit Spaß und Motivation hier arbeiten“, freut sich Hoogendoorn. Wichtig ist für die Fachgeschäfte aber auch der regelmäßige Austausch der entstehenden Erfa-Gruppe zertifizierter Fachhändler. Im Zentrum der Zertifizierung zum Top-Service-Partner der BICO steht natürlich, neben der optimierten Werkstatt für garantierten Mehrertrag, die positive Endkundenwirkung, die ein solches Qualitätssiegel hervorruft. „Denn den hochwertigen Service, den stationäre, zertifizierte Fahrradfachhändler bieten, können und werden reine Onlinehändler auch zukünftig nicht liefern“, meint Georg Wagner, Leiter Marketing und E-Commerce der BICO und ergänzt: „Dieses Alleinstellungsmerkmal des Fachhandels müssen wir noch stärker in den Vordergrund stellen“. Perspektivisch plant die BICO in den nächsten 2-3 Jahren mehr als 100 Händler in das Top-Service-Partner Programm aufzunehmen.

Über die BICO Zweirad Marketing GmbH: Der 1992 gegründete Verband mit Sitz im westfälischen Verl ist mit über 750 Fachhandelsmitgliedern eine der größten Handelskooperationen in der Fahrradbranche. Händlernetzwerke unter dem Logo „BIKE&CO“ gibt es auch in der Schweiz und Dänemark mit weiteren 120 angeschlossenen Fachhandelsmitgliedern.

Neben einem dichten Netz an Streckenlieferanten im Rad- und Zubehör-Bereich bietet das Unternehmen mit den Exklusivmarken Falter und Morrison auch eigene Räder, ein wertvolles

PRESSEMITTEILUNG

Nr. 07/2020 – Verl, Dienstag, 13. Oktober 2020



Teile- und Zubehörsortiment sowie ein breites Dienstleistungsportfolio an. Das hochmoderne 13.000 qm große Logistikzentrum fasst über 9.000 Artikel im Fahrrad-, Teile- und Zubehörsortiment und ermöglicht einen Lieferservice binnen 24 Stunden.

(324 Wörter, 2.650 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Medienkontakt:

Vanessa Traphöner

Telefon: +49(0)5246/9201 – 562

E-Mail: v.traphoener@bikeundco.de



(v.l.n.r.: Stefanie Hoogendoorn, Kelvin Buß, Sebastian Kortmann, Arne Ehlenbröker / BICO Zweirad Marketing GmbH)