

+++ A.T.U +++ Euromaster +++ Giga Reifen +++ Oponeo.de +++ Premio +++ Reifen Champion +++ Reifen.com +++ ReifenDirekt.de +++ Tirendo +++ Vergölst +++ A.T.U +++ Euromaster +++ Giga Reifen +++ Oponeo.de

## Studiensteckbrief E-Shop-Analyse Reifen 2016

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

November 2016



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief  
E-Shop-Analyse Reifen 2016

## Ausgewählte Ergebnisse:

- Fünf der zehn E-Shops für Reifen bieten neben ihrem Warengruppenangebot branchenfremde Produkte wie Autobatterien, Brems- und Abgasanlagen an.
- Die zehn analysierten E-Shops erleichtern ihren Kunden die Produktsuche mit durchschnittlich 18 Sortier- und Filtermöglichkeiten.
- Die Onlineshops weisen hinsichtlich der Preisniveaus und Preisspannen teilweise große Unterschiede auf. In Einzelfällen betragen die Differenzen mehr als 50 Prozent.
- Die Erreichbarkeit der Servicehotline variiert deutlich. Im Durchschnitt stehen die Shops den Fragen ihrer Kunden an 58 Stunden pro Woche zur Verfügung.
- Die veröffentlichten Lieferzeiten liegen zwischen ein bis zwei Tagen und zwei bis zehn Tagen.
- Im Durchschnitt können die Kunden zwischen acht unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten wählen.

# Informationen zur Studie

## Wichtigste USPs:

Analyse aller **Customer Touchpoints** entlang des **Kundenpfads**

Analyseinhalte: **Orientierung, Produkte, Konditionen, Service**

zu zehn Reifen-Onlineshops mit je weit über **100 Analyseaspekten**

alle Informationen im **Wettbewerbsvergleich**  
auf **181 PowerPoint-Seiten**

als PDF- und PowerPoint-Datei **kurzfristig** verfügbar

die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

**Nutzen:** Basis für klare Positionierung und adäquaten Umgang  
mit Stärken und Schwächen der Wettbewerber

## zehn E-Shops für Reifen:

- A.T.U
- Euromaster
- Giga Reifen
- Oponeo.de
- Premio
- Reifen Champion
- Reifen.com
- ReifenDirekt.de
- Tirendo
- Vergölst

# Informationen zur Studie

Detaillierte Analyse der Customer Touchpoints  
von zehn E-Shops für Reifen

## Orientierung

- USP
- Shopstruktur
- Navigation-Features
- Suchfunktion
- Shopdesign
- Gütesiegel
- Transparenz
- ....

## Produkte

- Sortimentsumfang
- Warengruppenanteile
- branchenfremde Warengruppen
- Angebote
- Besonderheiten
- ...

## Konditionen

- Preisvergleiche
- Preisspannen
- Versandkosten Deutschland
- Versandkosten Ausland
- Besonderheiten
- ...

## Service

- Beratung
- Kundenservice-Features
- Registrierung
- Kontaktwege
- Bezahlverfahren
- Lieferservice
- ...

Stärken- / Schwächenanalyse

Ranking

E-Shop-Positionierung

# Informationen zur Studie

Die Studie analysiert unter anderem folgende **Aspekte**:

- wie gut unterstützen die E-Shops für Reifen die Orientierung der Kunden?
- wie ist das Sortiment der E-Shops im Wettbewerbsvergleich strukturiert?
- welche Warengruppen zeichnen einzelne E-Shops aus und fehlen in anderen?
- welche Warengruppen sind in den untersuchten E-Shops für den Verbraucher preislich attraktiv?
- welche Serviceorientierung zeigen die E-Shops?
- wie wirken sich die Stärken und Schwächen der E-Shops auf die Performance aus?
- wo positionieren sich die E-Shops im Wettbewerbsumfeld?

**Die 181 Seiten umfassende Studie kostet 2.400 EUR** zuzüglich Mehrwertsteuer.

**Die Studie in Zahlen:**

- Suchfunktionstest:  
über 100 Suchläufe  
für 10 Produktbegriffe
- Sortimentsanalyse :  
9 Produktkategorien,  
39 Marken
- Konditionenanalyse:  
Preis- und Preisspannenvergleiche in neun Warengruppen
- Serviceanalyse:  
12 Zahlungsarten  
8 Kontaktwege

**Forschungsdesign:**

Die vorliegende Studie basiert auf Daten, die von research tools auf den jeweiligen Seiten der Onlineshops für Reifen erhoben wurden. Für die vorliegende Analyse wurden keine externen Daten verwendet, weshalb die Studie objektive, unabhängige und neutrale Ergebnisse liefert. Die Studie ist im November 2016 erschienen.

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	5
➤ Forschungsdesign	10
➤ Orientierung	13
▪ USP	16
▪ Shopstruktur	19
▪ Navigation – Features	31
▪ Navigation - Suchfunktion	32
▪ Filter- und Sortiermöglichkeiten	46
▪ Erlebnisorientierung	54
▪ Shopdesign	58
▪ Angebotsfeatures	64
▪ Gütesiegel & Testergebnisse	65
▪ Transparenz	68
▪ Besonderheiten	69
➤ Produkte	70
▪ Sortiment	73
▪ Warengruppen	74
▪ Standard-Warengruppen	76



# Inhaltsverzeichnis

▪	branchenfremde Warengruppen	80
▪	Standardmarken	81
▪	Produktbeschreibung	86
▪	Angebote	88
▪	Besonderheiten	89
➤	Konditionen	90
▪	Preisvergleiche Standardprodukte	93
▪	Preisspanne Standardsortiment	104
▪	Rabattierung	116
▪	Versandkosten	117
▪	Ermäßigungen	121
▪	Besonderheiten	122
➤	Service	123
▪	Beratung	127
▪	Kundenservice	128
▪	Warenkorb	132
▪	Ländershops	133
▪	Registrierungsangaben	136



# Inhaltsverzeichnis

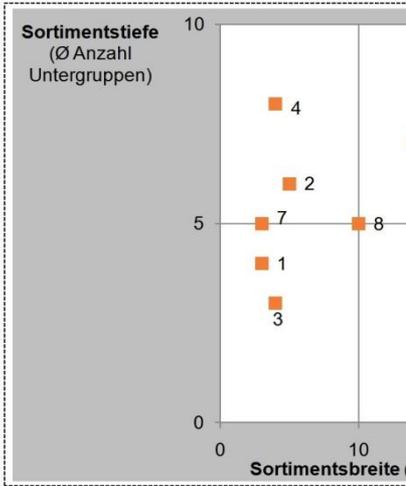
▪ Kontaktmöglichkeiten	139
▪ Zahlungsmöglichkeiten	142
▪ Lieferservice	146
▪ Besonderheiten	150
➤ Stärken und Schwächen	151
➤ Ranking	158
➤ E-Shop-Positionierung	172
➤ Kontakt	180



# Beispieleiten (1)

## Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

### Orientierung Shopstruktur

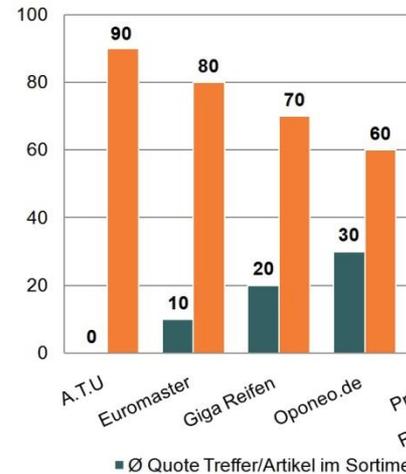


Positionierung der Anbieter anhand der Sortimentsbreite und -tiefe



### Orientierung Navigation – Suchfunktion

Navigation – Suchfunktion (Angaben in %)

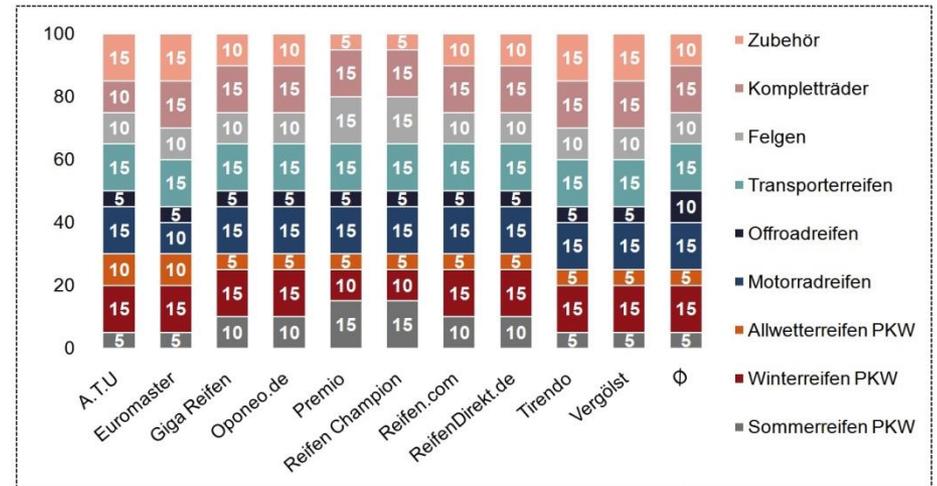


**Welche Sortimentspolitik verfolgen die Anbieter?**

**Welche Schwerpunkte hinsichtlich der Warengruppen setzen die E-Shops?**

### Produkte Standard-Warengruppen

Verteilung der Artikel auf die Standard-Warengruppen (Angaben in %)



E-Shop-Analyse  
Reifen 2016

# Beispieleiten (2)

## Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

### Produkte

Produktbeschreibung

Produktbeschreibung

E-Shop	EAN / Art.-Nr.	techn. Angaben
A.T.U	X	X
Euromaster	-	-
Giga Reifen	-	-
Oponeo.de	-	-
Premio	-	-
Reifen Champion	-	-
Reifen.com	-	-
ReifenDirekt.de	-	-
Tirendo	-	-
Vergölst	X	X

### Konditionen

Preisspanne Standardsortiment

Ranking nach Warengruppen\* (Angaben als Rang)

E-Shop	1	2	3
A.T.U	10	8	2
Euromaster	1	10	5
Giga Reifen	7	1	10
Oponeo.de	3	6	1
Premio	2	3	4
Reifen Champion	4	8	3
Reifen.com	5	2	1
ReifenDirekt.de	6	1	10
Tirendo	1	10	7
Vergölst	10	8	6

1. Sommerreifen PKW, 2. Winterreifen PKW, 3. Allwetterreifen PKW  
8. Komplettreäder, 9. Zubehör

### Service

Kundenservice

Zielgruppen

E-Shop	Händlersuche	Firmen-kundenseite	Großkunden-Service	Sprachauswahl
A.T.U	-	-	-	X
Euromaster	-	-	X	-
Giga Reifen	-	X	-	-
Oponeo.de	X	-	-	-
Premio	-	-	-	-
Reifen Champion	-	-	-	-
Reifen.com	X	-	-	-
ReifenDirekt.de	-	X	-	-
Tirendo	-	-	X	-
Vergölst	-	-	-	X

In welchen Servicebereichen zeigt sich Potenzial zum Ausbau des Kundenservice?



research tools

Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

Welche Unterstützung bekommen die Kunden bei der Produktsuche?



research tools



research tools

Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

E-Shop-Analyse  
Reifen 2016

# Beispielseiten (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

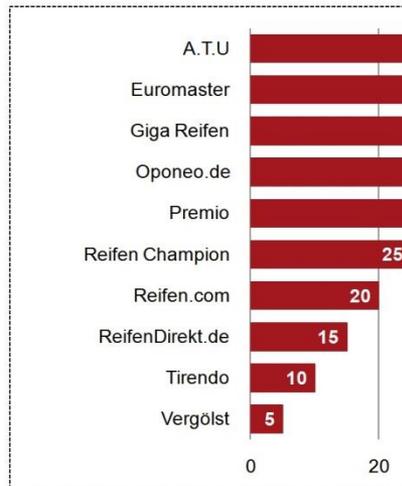
### Stärken und Schwächen

#### Stärken und Schwächen der Anbieter

E-Shop	Stärken
Anbieter 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ einheitliches Design</li> <li>+ viele Filter- und Sort</li> <li>+ viele Zahlungsmögli</li> </ul>
Anbieter 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ einheitliches Design</li> <li>+ großes Sortiment</li> <li>+ Gratisversand mögli</li> </ul>

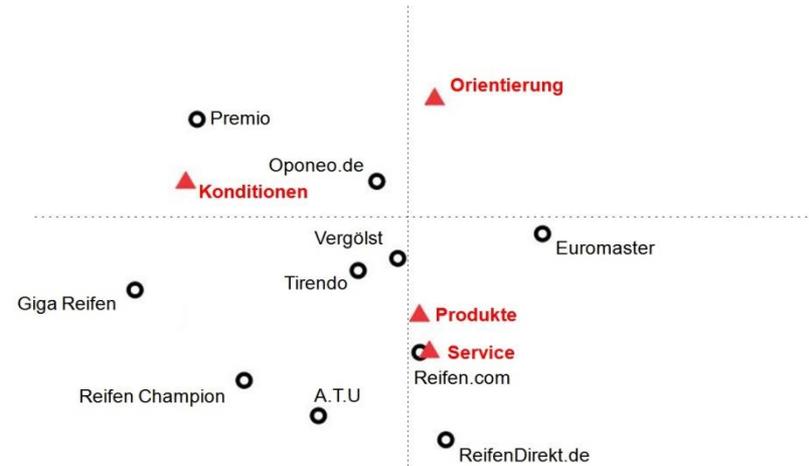
### Ranking

Gesamtranking (Angaben in % als Mittelwert der 4 Analysebereiche)



### E-Shop-Positionierung

#### Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter



Welche Positionierung nehmen die E-Shops im Wettbewerbsumfeld ein?



Welche Auswirkungen haben Stärken und Schwächen auf die Performance?



E-Shop-Analyse  
Reifen 2016

# Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

**E-Mail:** [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

**FAX:** +49 (0)711 – 55090384

**Auftragnehmer:** research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 2.400 EUR zzgl. MwSt. die

**E-Shop-Analyse Reifen 2016.**

**Auftraggeber:**

Firma: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Position/Funktion: \_\_\_\_\_

Datum, Ort, Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Kontakt / Branchenerfahrung

## Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

### Uwe Matzner



Geschäftsführer  
Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM  
Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384  
E-Mail: [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

research tools  
Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar  
[www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

### Zuletzt erschienen zur Reifenbranche:

- Studie eVisibility Reifen 2016
- Marketing-Mix-Analyse SUV/4x4-Reifen 2015
- Werbemarktanalyse Reifen 2015
- E-Shop-Analyse Reifen 2014
- Studie Reifenmarkt-Zielgruppe Junge Erwachsene 2014
- Werbemarktanalyse Automotive-Umfeld 2014

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. In der Branche Automotive sind seit 2013 20 Marktstudien zu unterschiedlichen Themen erschienen.



# Ausgewählte analysierte Aspekte

AGBs, Allwetterreifen, Alufelgen, American Express, Angebotsverknappung, Anzahl gelisteter Artikel, App, Artikelvergleich, Autoergänzungsfunktion, Bankeinzug, Barzahlung, Beliebtheit, Besonderheiten, Betriebszeiten, Hotline, Bewertung, Bezahlkonditionen, Blog, branchenfremde Artikel, branchenfremde Warengruppen, Breadcrumbs, Bremsanlagen, Bundles, Datenschutz, Einheitlichkeit, Eingabemöglichkeiten, Einpresstiefe, eMail, Erlebnisorientierung, Ermäßigungen, E-Shop-Positionierung, EU-Reifenlabel, Expresskosten, Eyecatcher, Facebook, FAQ, Farbgebung, Felgen, Filtermöglichkeiten, Firmenkundenseite, Finanzierung, Firmenkundenseite, Gastbestellung, Gebühren Hilfsmittel, Hotline, Geräuschemission, Gesamtranking, Geschwindigkeitsindex, Google+, Gütesiegel, Instagram, Komplettträder, Konditionen, Kontakt per eMail, Kontakt per Fax, Kontakt per Post, Kontakt per SMS, Kontaktformular, Kontaktmöglichkeiten, Kontrast, Kraftstoffeffizienz, Kundenbewertung, Last-Index, Lieferzeit, LiveChat, Markenpräsenz, Mastercard, Menüpunkte, Merkzettel, mobiler Shop, Motorradreifen, Nachnahme, Nasshaftung, Navigation-Features, Newsletter, Offroadreifen, Orientierung, Packstation, PayPal, Pinterest, Preis, Preisspannen, Preisvergleiche, Produktberater, Produkthighlights, Produktvergleich, Programmierfehler, Rabattierung, Ranking nach Kategorien, Ranking Preisspannen nach Warengruppen, Ranking Preisvergleich nach Warengruppen, Rechnung, Registrierungsangaben, Reifenprofil, Reinforced, Run-flat, Service, Shopdesign, Shopstruktur, Social Media, Sofortüberweisung, Sommerreifen, Sortiermöglichkeiten, Sortiment, Sortimentsstruktur, Sortimentsbreite, Sortimentstiefe, Sprache, Standard-Warengruppen, Stärken und Schwächen, Suchfunktion, Telefonkontakt, Testergebnisse, Titel, Transporterreifen, Treffergenauigkeit, Trefferquote Suchfunktion, Twitter, Übersichtlichkeit, Untergruppen, Versanddienstleister, Versandkosten, Visa, Vorkasse, Warenart, Warenkorb, Werbung, Widerrufsfrist, Winterreifen, Xing, YouTube, Zahlungsmöglichkeiten, Zollgröße, Zubehör, zusätzliche Angebote