

# Individuelle Fahrräder für individuelle Kunden

**Schon mehr als 25 Jahre ist Uwe Krafft mit seinem „Eimsbütteler Fahrradladen“ eine gefragte Anlaufstelle im Hamburger Szenequartier für alles, was zwei Räder hat. Seit Beginn der 80er-Jahre bietet er nicht nur umfangreichen Service, sondern auch seine kompetente Beratung an: Sei es für diejenigen, die „nur“ eine kleine Panne haben oder jene, die gleich ganz auf ein neues Fahrrad umsteigen wollen. Erfolgreich entwickelt sich dabei seit einiger Zeit sein Manufaktur-Sortiment: Individualität in Qualität, Design oder auch Farbe ist immer mehr gefragt – und so entsteht aus jedem Rad ein kleines Unikat.**

Von der einfach-urtümlichen Pumpstation auf dem Gehweg vor dem Ladengeschäft (zum kostenlosen „Luft-Nachtanken“) bis hinauf zum individualisierten Hightech-Bike – Inhaber Uwe Krafft (59) sieht sich für jeden Kundenwunsch gerüstet. Auf den rund 130 qm seiner Ladenfläche bietet der gelernte Zweiradmechaniker neben Reparaturen (die für knapp die Hälfte des Umsatzes stehen) und Ersatzteilen auch spezielle Zusatzausstattungen wie ergonomische Sättel oder federleichte Reifen an. Die eindeutig besten „Pferde im Fahrradstall“ sind jedoch inzwischen drei verschiedene Manufaktur-Fahrradlinien.

## Kunden kreieren ihr Wunschbike

Ausgehend jeweils von einem preislich fest fixierten Grundmodell gibt es darauf aufbauend, zahlreiche Möglichkeiten für die Kunden, ihr individuell-unverwechselbares Bike mit der Hilfe des „Eimsbütteler Fahrradladens“ zu kreieren. „Damit decken wir nahezu jeden Fahrradbedarf komplett ab: Unsere Kunden nennen uns ihre exakten Vorstellungen, erhalten daraufhin eine kompetente Beratung und anschließend wird das gewünschte Bike genau so zusammengebaut, wie sie es wollen – in jeder gewünschten Farbe und für jede gestellte Anforderung“, fasst Krafft zusammen. Spitzbübisch schiebt er nach: „Dabei bauen wir nicht selbst, sondern wir lassen bauen.“

Mit diesem besonderen Angebot profiliert sich Krafft mit seinem Fahrradladen – auch im Internet unter [www.fahrradhoeker.de](http://www.fahrradhoeker.de) – im manchmal schon recht harten Wettbe-

werb, bei dem sich sonst (nicht nur in Hamburg) zahlreiche Fachhändler räumlich und vom Sortiment her doch oft ziemlich nahegekommen sind. Grob geschätzt gibt es zum Beispiel alleine in Hamburg mehr als 220 Bikehändler – vom alteingesessenen kleinen Fachgeschäft bis hinauf zu großen und dabei manchmal discountorientierten Flächen. Und längst nicht jeder kann dabei mit so einem besonderen Sortimentsbestandteil punkten, wie ihn Krafft seinen Kunden bietet.

Vereinfacht gesagt schildert er sein Konzept so: „Der Kunde kauft bei mir einen Rahmen und kann diesen dann, ganz nach seinen Ideen, mit diversen Anbauteilen bestücken.“ Ausgehend von dieser Basis eröffnen sich so zahlreiche optionale Ausstattungsmöglichkeiten – ganz nach den Vorstellungen, Einsatzzwecken, Fahrleistungen, aber na-



Seit Jahrzehnten fester Bestandteil im Viertel: Der Eimsbütteler Fahrradladen bietet Produkte und Service für die kleinen und großen Wünsche rund um zwei Räder.

türlich auch den finanziellen Möglichkeiten des Kunden. Immer gratis ist die individuelle Wahl aus einer Palette von acht oder zehn Grundfar-

*Uwe Krafft mit vollem Einsatz am Telefon; im Bildhintergrund ist der Beratungsbildschirm sichtbar, der u.a. für die Konfiguration des „Wunsch-Rades“ genutzt werden kann.*

ben des Rahmens; alle weiteren Kolorierungen sind auch hier natürlich gegen Aufpreis möglich.

Die Individualisierung beginnt also bei Farbe und Design des Rahmens, setzt sich fort über Bereifung, Bremsen sowie Licht und umfasst natürlich auch diverse Schaltungsvarianten, weitere Zubehörteile oder die Wahl aus zahlreichen Federungsmöglichkeiten. Abhängig von der geordneten Ausstattung und dem Saisonzeitpunkt beginnen die Liefer-



chen. Eine intensive Beratung über die verschiedenen Ausstattungsvarianten und Umsetzungschancen erfolgt vor Ort im Geschäft und ist, neben der Präsentation an zahlreichen ausgestellten Mustermodellen, auch an einem großen Bildschirm zur Konfigurationsunterstützung möglich.

Innerhalb der vergangenen Jahre hat Krafft sein Manufakturprogramm auf aktuell drei verschiedene Modellreihen ausgeweitet: „Eimsbütteler B“ (dahinter verbergen sich Böttcher Fahrräder aus Wesseln bei Heide in Schleswig-Holstein), „Eimsbütteler W“ (produziert von Wittich aus Bielefeld) und on top als Spitzenmodell das „Sinus“-Fahrradprogramm von Winora-Staiger. Je nach gewählter Ausstattung bewegt sich das Gesamtgewicht eines Bikes der „B“- und „W“-Serien um etwa 13 kg; „Sinus“ wiegt meist runde 3 kg weniger.

## Auch Geschäftskunden interessieren Custom-Bikes

Schon vor mehr als zehn Jahren nahm Krafft die „B“-Serie als erstes Manufakturprogramm in sein Sortiment auf. Sie bildet auch heute noch mit weitem Abstand den Schwerpunkt des Custom-

Programms seines Geschäfts. Neben einer großen Anzahl von Privatkunden konnte Krafft inzwischen mit seinen Manufakturrädern auch schon einige der umliegenden Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe als Kunden gewinnen: So radeln mittlerweile etwa einige Mitarbeiter eines benachbarten Bio-Ladens oder auch Teile der Belegschaft der nächstgelegenen Station des Deutschen Roten Kreuzes jeweils mit individualisierten Fahrrädern durch Hamburgs Straßen.

Aus damals sehr kleinen Anfängen haben sich die Custom-Bikes recht stetig nach oben entwickelt: „Der Bereich wächst kontinuierlich; seit Jahren ist die Steigerung da“, bilanziert Krafft zufrieden. Aller guten Dinge sind dabei drei: Neben der möglichen Fahrrad-Individualität für den Kunden und seiner eigenen Differenzierungsmöglichkeit als Händler im Wettbewerb nennt Krafft noch einen weiteren wichtigen Vorteil der Manufakturräder für sein Geschäft: „Aufgrund der herausragenden Fertigungsqualität habe ich keine Probleme mit Reklamationen. Das freut nicht nur mich, sondern stellt auch meine Kunden sehr zufrieden.“ Am Ende steht damit ein zufriedener Kunde, der mit einem speziell auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen und nach seinen speziellen Wünschen gestalteten Fahrrad unterwegs ist und so viel pannenfreie Freude bei seiner Nutzung hat.

So individuell wie die Bike-Möglichkeiten sind beim Eimsbütteler Fahrradladen auch die Öffnungszeiten: Von Montag bis Mittwoch ist um 18:21 Uhr Feierabend; am Donnerstag und Freitag ist bis 19:50 Uhr geöffnet und am Samstag bis 13:59 Uhr. Wieso diese ungewöhnlichen Schlusszeiten? „Die Kunden sollen darüber ein wenig schmunzeln“, lacht Uwe Krafft – „und außerdem können sie sich so etwas Merkwürdiges auch besonders gut einprägen.“ (dl) ■