

Cykelpartner har medvind på cykelstierne

Branchefokus: Detailbranchen, 7. februar 2017



Søren Sieg Jensen
Partner, Cykelpartner.dk

Cykelpartner

*”I starten satte vi os over i hjørnet og gav os til tude.
Efter 14 dage gik det op for os, at det ikke nyttede noget og så
gik vi selv online.”*

Sagt af lokal virksom til et foredrag efter deres største konkurrent var gået online

Cykelpartner i dag

- Online salg af cykler, tilbehør og reservedele; tilhørende 5.200 kvadratmeter lager og kontor
- Fuld fokus på B2C e-handel siden 2008
- 11.000 varenumre – 15.000 i løbet af 2017
- 54 på lønningslisten
- Passion for e-handel og kundeservice



Historien starter tilbage i 1988..



Cykelsmed når han har malket køerne

Den 23-årige Michael Givskov i Jebjerg har en lang arbejdsdag. Han er husbondafløser på Sallings gårde, men i den lange arbejdspause midt på dagen er han cykelsmed. Endda i egne lokaler, selvom de er små. Han har åbnet et cykelværksted i garagen til sit hus på Kirkegade — og sallingboerne har taget imod ham med åbne arme, for i nabobyer som Roslev og Breum er der ikke længere nogen til at reparere cykler. Arbejdspresset levner ham af og til kun tre-fire timers søvn, men han kan lide begge sine bestillinger.

(Foto: Poul Jensen)

Mere side 4

Historien

1993



1990



1998



2009

De største trusler for dansk detailhandel

1. Grænsehandel
2. Uddannelse
3. Kampen mellem offline og online

Grænsehandel

Fysisk grænsehandel: Danskerne køber dåsebajere og slik for 10 mia. kr. årligt

Digital grænsehandel: Danskerne handler i udenlandske webshops for 32 mia. kr. årligt

Hver tredje krone går til udlandet – penge som ville lunde i den danske detailhandel.

Konkurrencen er global i dag



Uddannelse

Vi vil være den førende nation inden for viden – men vores uddannelsessystem er den største klods om vores ben

Når noget står i en bog – så er det forældet

Vi skal være skarpere end udlandet. Når vi ansætter én – så ansætter de bare tre



Kampen mellem offline og online

Online og offline må ikke kæmpe i mod hinanden

Offline-butikker frygter online

Pas på det ikke bliver offline eller online

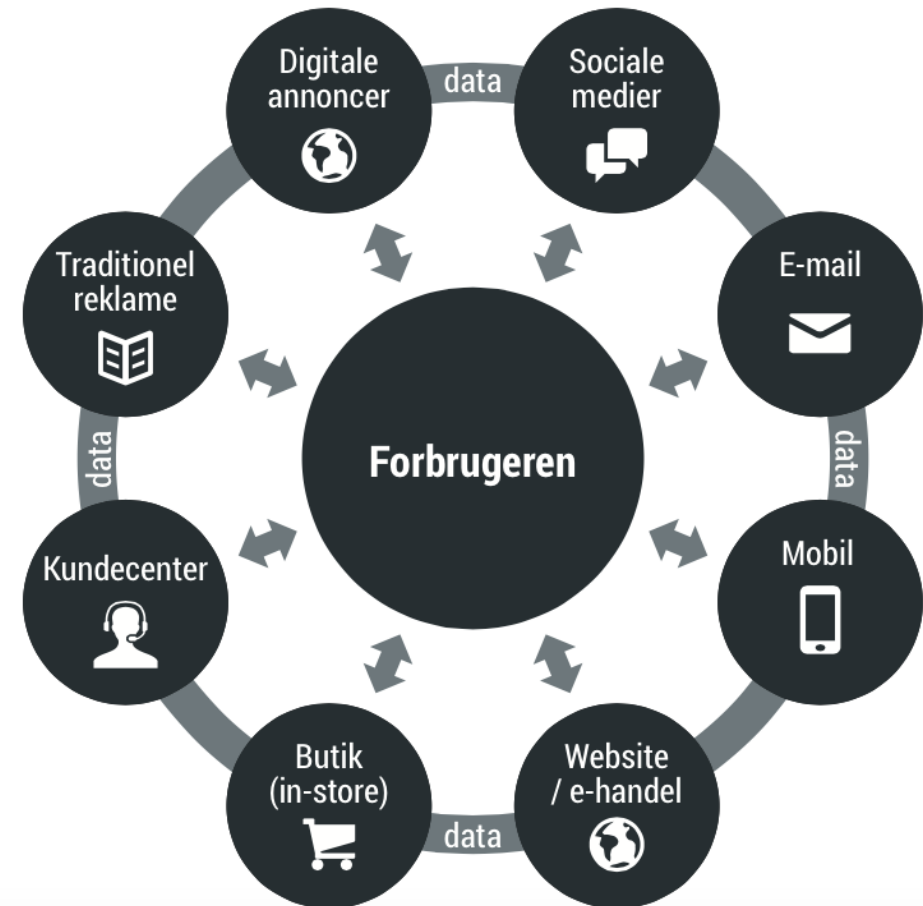


Online og offline skal smelte sammen

Omnichannel, Multi channel, cross channel – kært barn har mange navne.

Det handler om at være der for kunden – der hvor kunden er

Samme virksomhed – samme service!



Hvad har gjort Cykelpartner til en succes?

1. Kundeservice
2. Levering
3. Automatisering

Kundeservice

Vi svarer mails og telefon 08:00 – 18:00 og 10:00 – 15:00 i weekenden

Vi opfordrer kunderne til at ringe

- Jo flere kunder der ringer, desto flere ting kan vi optimere, så færrest muligt ringer på sigt
- Synlige kontaktoplysninger – Altid telefonnummer først

Vi har altid en ekspert til rådighed

The screenshot shows the top section of the Cykelpartner website. At the top, a blue banner contains the customer service phone number 'Kundeservice tlf. 39 40 31 31' on the left, a five-star rating with '16.000+ anmeldelser' in the center, and the text 'Modtag i morgen, bestil før 9t : 12m : 34s' on the right. Below this banner is a navigation bar with icons for 'CYKLING' (bicycle), 'LØB' (running shoe), 'KONTO' (account), and 'TOM' (shopping cart). The 'CYKELPARTNER' logo is centered in the navigation bar, with the tagline 'Cykler, tøj, udstyr og reservedele' underneath. Below the navigation bar is a horizontal menu with the following categories: 'Beklædning', 'Cykler', 'Hjul og dæk', 'Træning', 'Komponenter', 'Udstyr', 'Vedligeholdelse', 'Legetøj', and 'Tilbud'. The bottom of the screenshot shows a dark banner with a silhouette of a cyclist.

Standard services

- 365 dages returret – altid! Giver mindre retur og glade kunder
- Prisgaranti – vi vil ikke være prissættende – men matcher gerne
- Fri fragt ved 299,-
- Hurtig levering
- Behandling af returpakker samme dag som vi modtager dem

Bolcher - Giv lidt mere end kunden forventer



✓ Verificeret af virksomheden

Hurtig levering, billige priser

Og så var der oven i købet to bolcher med i pakken, som en ekstra overraskelse. God service.



✓ Verificeret af virksomheden

Lige efter bogen

Købte et sæt cykellygter til god pris og fik leveret forsvarligt indpakket og inden for tidsrammen. Og så var der er par bolcher i pakken, oven i købet.



✓ Verificeret af virksomheden

Sådan kører man en forretning

God service. Hurtig levering. Gode varer. God kvalitet. Og bolcher med i pakken. Kan man ønske mere?

Levering

Alt bestilt mandag til fredag inden 18:00 afsendes samme dag med levering næste dag (også lørdag).

Alt bestilt inden søndag 15:00 afsendes søndag med levering mandag.

Kunderne tager fat i os – vi tager os af resten. Flex / modtagerflex – vi dækker uanset. Er der det mindste tvivl, sender vi en ny pakke.



Hvor stor effekt har hurtig levering?

Kontakt os, ☎ 39 40 31 31 eller ✉ info@cykelpartner.dk Forside Login Gavekort Nyhedsbrev Om os Kontakt Information

Cykelpartner.dk
Cykler, tøj, udstyr og reservedele

- Fragtfri ved 299,00 DKK
- **Prisgaranti**
- 365 dages bytte- og returret

Indkøbskurv: 1 vare(r) i alt 299,00 DKK
Fragt DK: 0,00 DKK
[Vis kurv eller](#) [Gå til kassen »](#)

Beklædning Cykler Hjul og dæk Træning Komponenter Udstyr Vedligehold Legetøj Tilbud

Over 11.000 anmeldelser på Trustpilot.dk

Cykelstøj, sko og hjelme



- Cykelsko, overtræk, klamper m.m. »
- Cykelhjelme »
- Skihjelme
- Cykelbukser »
 - Cykelshorts Herre
 - Knickers Herre
 - Lange cykelbukser Herre
 - Cykelshorts Dame
 - Knickers Dame
 - Lange cykelbukser Dame
 - Loosefit cykelshorts
 - Regnbukser
- Cykeltrøjer »
- Cykeljakker »

Cykelpartner.dk > Cykelstøj, sko og hjelme > Cykelbukser > Cykelshorts Herre > Xtreme cykelshorts Bib Lux Cykelpartner.dk med pude - Blå/Hvid

Xtreme cykelshorts Bib Lux Cykelpartner.dk med pude - Blå/Hvid

Vejl. pris 799,00 DKK
499,00 DKK

Vælg størrelse **Cykeltrøje Kortærmet Xtreme OTW Cykelpartner.dk**
Pris 399,00 DKK
Vælg størrelse
✓ På lager 1-2 dage

Flere billeder:  

Bestil nu og modtag i morgen: Bestil fredag inden 16.30 og modtag din pakke allerede lørdag

Kontakt os, ☎ 39 40 31 31 eller ✉ info@cykelpartner.dk Forside Login Gavekort Nyhedsbrev Om os Kontakt Information

Cykelpartner.dk
Cykler, tøj, udstyr og reservedele

- Fragtfri ved 299,00 DKK
- **Prisgaranti**
- 365 dages bytte- og returret

Indkøbskurv: 3 vare(r) i alt 12.497,00 DKK
Fragt DK: 0,00 DKK
[Vis kurv eller](#) [Gå til kassen »](#)

Beklædning Cykler Hjul og dæk Træning Komponenter Udstyr Vedligehold Legetøj Tilbud

Over 11.000 anmeldelser på Trustpilot.dk

Cykelstøj, sko og hjelme

- Cykelsko, overtræk, klamper m.m. »
- Cykelhjelme »
- Skihjelme
- Cykelbukser »
 - Cykelshorts Herre
 - Knickers Herre
 - Lange cykelbukser Herre
 - Cykelshorts Dame
 - Knickers Dame
 - Lange cykelbukser Dame
 - Loosefit cykelshorts
 - Regnbukser
- Cykeltrøjer »
- Cykeljakker »



Cykelpartner.dk > Cykelstøj, sko og hjelme > Cykelbukser > Cykelshorts Herre > Xtreme cykelshorts Bib Lux Cykelpartner.dk med pude - Blå/Hvid

Xtreme cykelshorts Bib Lux Cykelpartner.dk med pude - Blå/Hvid

Bestil nu - modtag lørdag: Bestil inden fredag 16:30 og få leveret lørdag!

Vejl. pris 799,00 DKK
499,00 DKK
eller kun kr. 21 pr. mt. fuldt udsolgt

Vælg størrelse **Cykeltrøje Kortærmet Xtreme OTW Cykelpartner.dk**
Pris 399,00 DKK
Vælg størrelse
✓ På lager 1-2 dage

Flere billeder:  

+15% konvertering

Automatisering

IT og data er fundamentet i hele forretningen

Nørder er vigtige – dem skal vi have flere af

Automatisering skal give os mulighed for at kæmpe mod udlandet

Hvis vi har opgave der skal gentages gentagende gange – skal den automatiseres



Spørgsmål?



www.cykelpartner.dk

www.soerensiegjensen.dk

 +SørenSiegJensen

 soerensieg

 in/soerensiegjensen

 soerensiegjensen