

MOBILFUNK-SHOPTEST

SERVICE-TEST

Übers Wetter und den Service schimpft man hierzulande gern und häufig. Doch wie sieht's mit der Dienstleistung im Mobilfunk aus? connect hat die Shops genau unter die Lupe genommen.

Ein Smartphone besitzt nahezu jeder von uns. Kennen sich auch alle damit aus? Nein. Selbst versierte Nutzer verzweifeln mitunter, vor allem, wenn beim neuen Handy die Oberfläche anders aussieht oder man gar das Betriebssystem gewechselt hat. Noch schlimmer trifft's den Mobilfunkkunden, wenn er vor dem Anbieterwechsel steht und einen neuen Vertrag abschließen will: Wie soll man den Überblick behalten im Tarifiedickicht? So machen sich viele zum Shop auf, schließlich schreiben sich alle Mobilfuncker den Service auf die Fahne und wollen für ein großartiges Einkaufserlebnis vor Ort sorgen. Das wird ger-

ne stolz anhand einzelner Flagship-Stores demonstriert, wo einen der Welcome-Manager schon an der Tür zur stylishen Sofalandenschaft geleitet, wo man sich mit Keksen und Cafe Latte die Wartezeit versüßen kann.

356 Shop-Checks

Wie es im Alltag abseits der Vorzeigeläden um die Serviceleistungen bestellt ist, hat connect umfangreich getestet: In Deutschland, Österreich und der Schweiz waren 137 Tester unterwegs, um anhand von 356 Shop-Checks die aktuelle Lage zu dokumentieren. Die Ergebnisse mit Einzelwertungen finden Sie auf den folgenden Seiten.

Josefine Milosevic



356

Shop-Checks in
Deutschland, Schweiz
und Österreich

200

Shop-Checks
in Deutschland in 13
Städten und zwölf
ländlichen Regionen

78

Shop-Checks
in Österreich in
13 Städten

78

Shop-Checks
in der Schweiz in
13 Städten

137

Tester waren in
Deutschland,
Österreich und der
Schweiz unterwegs

TELEFONICA DEUTSCHLAND

Die O2-Verkäufer trumpfen auf: Sie wissen rundum Bescheid, sorgen für hohes Kundenwohl und holen sich so souverän den Sieg.



Westfalen können verkaufen: In Lünen in der Lange Straße 2 sitzt der beste getestete O2-Shop.

Der Münchner Netzbetreiber beilt sich mit dem Netzausbau und errichtet nahezu jeden Tag neue Sendemasten. Die Aufholjagd hat ihren Grund: Bis 2020 muss die Telefónica-Tochter 98 Prozent der Haushalte mit schnellem LTE abgedeckt haben – so will es die Bundesnetzagentur, sonst drohen saftige Bußgelder. Der Service zieht mit: Die

O2-Crew zeigte sich sehr gut aufgelegt, beriet in Sachen Tarife nach Maß und ging Kundenanfragen äußerst motiviert an. Dabei agierte die O2-Truppe auch technisch versiert und erklärte Smartphone-Funktionen in den meist mittelgroßen, vorwiegend mit funktionstüchtiger Hardware bestückten Shops verständlich und anschaulich. Hut ab!

TELEFONICA O2-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shopadresse	Alexanderplatz 3.	Niedernstraße 39	Webergasse 1	Hunsrückerstr. 43	Kornmarkt 19	Zeil 81	Spitaler Straße 6-8
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:03/25:27	0:06/31:24	0:42/24:18	0:25/28:35	0:06/15:24	5:15/17:15	0:30/19:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	befr. (37)	mangelhaft (18)	befr. (36)	ausr. (28)	befr. (35)	befr. (37)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	gut (38)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	befr. (114)	sehr gut (149)	sehr gut (149)	befr. (123)	ausr. (97)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	befr. (70)	sehr gut (90)	überragend (95)	befr. (70)	befr. (70)	sehr gut (85)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	ausr. (75)	gut (94)	sehr gut (100)	befr. (85)	befr. (88)	überragend (119)
connect URTEIL max. 500	408 gut	340 befr.	395 gut	424 gut	356 befr.	328 befr.	460 sehr gut

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shopadresse	Bahnhofstr. 1	Schildergasse 101A	Petersstraße 39-41	Marienplatz 19	Breite Gasse 37	Königstraße 54
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	5:00/9:00	3:30/24:30	1:01/39:00	0:08/23:00	0:08/25:00	1:17/13:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (44)	ausr. (32)	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	befr. (36)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	ausr. (25)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	gut (38)	befr. (37)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	mangelhaft (79)	ausr. (97)	gut (141)	befr. (114)	gut (141)	befr. (123)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (45)	gut (75)	überragend (95)	gut (80)	sehr gut (85)	befr. (65)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (72)	ausr. (75)	überragend (119)	mangelhaft (57)	befr. (91)	befr. (91)
connect URTEIL max. 500	265 ausr.	329 befr.	449 sehr gut	333 befr.	399 gut	352 befr.

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe	Lübeck
Shopadresse	Louisenstr. 63	Leipziger Straße 97	Emil-Kemmer-Str. 19	Hauptstraße 9-13	Kaiserstraße 102	Breite Straße 66
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:25/14:30	0:00/17:00	5:01/30:30	1:00/20:00	1:15/19:00	0:45/16:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (29)	befr. (34)	befr. (33)	befr. (35)	befr. (34)	ausr. (25)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	gut (38)	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	überragend (175)	sehr gut (149)	gut (141)	gut (132)	sehr gut (158)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (65)	gut (80)	sehr gut (85)	sehr gut (85)	überragend (95)	ausr. (55)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (85)	sehr gut (106)	sehr gut (113)	befr. (91)	befr. (88)	gut (104)
connect URTEIL max. 500	349 befr.	433 sehr gut	418 gut	396 gut	399 gut	386 gut

Ländliche Regionen	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shopadresse	Lange Str. 2	Otto-von-Guericke-Straße 11	Ludgerstraße 5	Große Str. 9	Bahnhofstraße 76	Innere Plauensche Str. 14
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:02/31:30	0:03/24:00	13:13/31:30	3:23/32:38	10:37/28:00	0:10/18:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	ausr. (25)	sehr gut (43)	befr. (34)	befr. (37)	befr. (33)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (43)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	überragend (167)	überragend (167)	überragend (167)	gut (140)	überragend (167)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (95)	ausr. (55)	überragend (100)	überragend (95)	gut (75)	sehr gut (85)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (125)	gut (103)	gut (100)	sehr gut (110)	gut (100)	gut (100)
connect URTEIL max. 500	477 überragend	388 gut	453 sehr gut	456 sehr gut	402 gut	435 sehr gut

SERVICE-TEST



VODAFONE

Vodafone ist wieder in der Spur: Die Berater sind deutlich agiler als letztes Jahr und suchen Kundennähe statt Distanz. Weiter so!

■ Vodafone will nicht nur im Mobilfunk, sondern vor allem im Festnetz expandieren: Mit der anstehenden Übernahme von Unitymedia hätten die Düsseldorfer nahezu das gesamte deutsche Kabelnetz unter ihrer Kontrolle. Das schmeckt dem rechtsrheinischen Nachbarn Telekom weniger (siehe Seite 72). Doch neben den Wachstumsplänen bleibt das All-

tagsgeschäft nicht liegen: Der Kundendienst lieferte diesmal eine reife Leistung ab. Vodafone's Shopmitarbeiter traten beim diesjährigen Test deutlich besser auf, zeigten sich viel engagierter und gaben fundierte Antworten auf Fragen zu Tarifen wie zu Hardware. Der Lohn der Mühe: Das Gesamtergebnis hat sich um eine Note auf „gut“ verbessert. >>



Bayern können nicht nur Fußball: Auch der Vodafone-Shop in Bamberg schlug sich meisterhaft.

VODAFONE-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shopadresse	Grunerstraße 20	Bahnhofstr. 33	Webergasse 1	Friedrichstr. 12	Kettwiger Straße 47	Zeil 85	Ballindamm 40
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:16/23:00	0:45/33:00	0:33/28:30	2:43/26:30	2:40/17:30	1:50/26:00	0:30/25:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (39)	gut (40)	befr. (33)	ausr. (28)	überragend (50)	überragend (50)	befr. (33)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	befr. (114)	sehr gut (149)	gut (140)	ausr. (106)	sehr gut (149)	überragend (167)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (75)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (95)	überragend (95)	überragend (100)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (75)	befr. (91)	gut (100)	sehr gut (110)	gut (100)	gut (94)	sehr gut (113)
connect URTEIL max. 500	371 befr.	383 gut	426 sehr gut	423 gut	401 gut	443 sehr gut	437 sehr gut

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shopadresse	Georgstr. 20	Schildergasse 69-73	Brühl 1	Marienplatz 25	Breite Gasse 14	Königstraße 10b
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:00/23:00	0:00/17:30	0:30/22:00	2:05/25:30	0:10/11:30	1:04/12:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (32)	ausr. (28)	ausr. (28)	befr. (35)	befr. (35)	ausr. (27)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	ausr. (31)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	gut (141)	überragend (175)	befr. (123)	befr. (114)	ausr. (97)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	sehr gut (85)	befr. (70)	sehr gut (90)	sehr gut (85)	befr. (70)	ausr. (60)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (100)	ausr. (76)	gut (97)	ausr. (69)	ausr. (75)	befr. (82)
connect URTEIL max. 500	442 sehr gut	359 befr.	434 sehr gut	356 befr.	338 befr.	297 ausr.

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Bamberg	Halle	Heidelberg	Kamen	Karlsruhe
Shopadresse	Louisenstr. 70	Grüner Markt 6	Leipziger Str. 98	Hauptstr. 18	Weststr. 73	Waldstr. 41-42 / Kaiserstr 199
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:35/31:00	0:00/18:00	0:30/24:00	3:30/17:30	1:15/17:30	1:0/15:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	sehr gut (45)	mangelhaft (21)	sehr gut (45)	mangelhaft (24)	gut (39)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	gut (38)	gut (38)	gut (38)	sehr gut (44)	ausr. (32)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	überragend (167)	überragend (167)	befr. (123)	gut (141)	befr. (123)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	sehr gut (85)	ausr. (55)	mangelhaft (35)	ausr. (50)	gut (75)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	sehr gut (110)	befr. (91)	mangelhaft (50)	mangelhaft (54)	befr. (88)
connect URTEIL max. 500	403 gut	445 sehr gut	372 befr.	291 ausr.	313 ausr.	357 befr.

connect BESTER SHOP

Ländliche Regionen	Lübeck	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shopadresse	Holstenstr. 2	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 35	Große Str. 86-89	Dudweilerstraße 2a	Innere Plauensche Straße 16
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:28/18:30	0:53/20:30	12:16/27:00	1:40/24.30	0:45/15:00	1:23/20:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (31)	befr. (33)	sehr gut (46)	sehr gut (44)	befr. (33)	gut (38)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (39)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (167)	überragend (175)	gut (132)	befr. (123)	gut (132)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (80)	befr. (65)	sehr gut (90)	ungenügend (15)	befr. (65)	sehr gut (85)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (94)	gut (94)	gut (100)	ausr. (72)	sehr gut (110)	befr. (91)
connect URTEIL max. 500	416 gut	411 gut	412 gut	293 ausr.	390 gut	439 sehr gut

DEUTSCHE TELEKOM

Der Marktführer punktet mit meist großen, gut ausgestatteten Shops. Doch bei der Beratung hat die Qualität teils nachgelassen.



Vorbildlich: Das Magenta-Team in Leipzig hält die Service-Fahne hoch.

■ Wer hoch hinaus will, braucht starke Wurzeln: Die liegen unter anderem im Service. Der schlug sich beim Branchenprimus diesmal nicht prächtig: Statt einer Bedarfsanalyse gab's öfter nur eine grobmaschige Tarifberatung, wichtige Vertragsklauseln fielen gerne mal unter den Tisch und selbst Wenignutzern wollten manche Business-Tarife verkaufen.

Auch die Geräteberatung fiel trotz der mit einsatzfähiger Hardware gut gefüllten Shops mitunter sehr knapp aus: Der Kunde bekam kein Smartphone in die Hand, geschweige denn die Funktionen erklärt. Schade auch, dass manche Mitarbeiter den Unterschied zwischen 4G und 5G nicht kennen. So gab's für den letztjährigen Sieger nur den dritten Platz.

TELEKOM-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shopadresse	Friedrichstraße 155	Niedernstr. 41	Webergasse 1	Friedrichstr. 20	Kettwiger Straße 47	Zeil 106	Mönckebergstraße 20
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:09/24:30	5:05/22:30	1:15/14:00	3:13/30:00	10:46/21:30	4:26/21:00	1:17/17:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (42)	ausr. (26)	mangelhaft (23)	befr. (33)	sehr gut (45)	überragend (50)	überragend (48)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)	gut (38)	ausr. (25)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	gut (132)	gut (132)	gut (140)	ausr. (106)	gut (132)	mangelhaft (62)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	mangelhaft (45)	ausr. (50)	überragend (95)	mangelhaft (35)	sehr gut (90)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (79)	ungenügend (41)	gut (100)	gut (100)	ausr. (75)	befr. (85)	ausr. (63)

connect	URTEIL max. 500	410 gut	282 ausr.	349 befr.	412 gut	299 ausr.	395 gut	248* mangelhaft
----------------	---------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------	---------------------	-------------------	---------------------------

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shopadresse	Bahnhofstraße 3	Schildergasse 84	Brühl 1	Marienplatz 22	Breite Gasse 13	Königstraße 35
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	5:00/17:30	19:24/50:00	0:52/16:00	3:43/38:30	0:05/20:30	0:08/11:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	überragend (48)	sehr gut (37)	befr. (37)	sehr gut (43)	befr. (34)	gut (38)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	gut (38)	sehr gut (44)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (97)	sehr gut (149)	überragend (175)	mangelhaft (79)	ausr. (88)	gut (132)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	überragend (95)	überragend (95)	gut (75)	ausr. (60)	befr. (65)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (88)	befr. (81)	sehr gut (116)	ausr. (63)	befr. (85)	befr. (82)

connect	URTEIL max. 500	332 befr.	412 gut	473 sehr gut	298 ausr.	311 ausr.	355 befr.
----------------	---------------------------	---------------------	-------------------	------------------------	---------------------	---------------------	---------------------



Ländliche Regionen	Bad Homburg	Chemnitz	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe
Shopadresse	Louisenstr. 92	Rathausstraße 7	Leipziger Str. 87	Emil-Kemmerer-Straße 9	Hauptstraße 55	Ettlinger-Tor-Platz 1
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:06/19:30	2:00/18:30	0:52/15:09	6:13/17:30	3:00/25:00	1:45/17:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (46)	gut (42)	gut (41)	überragend (48)	sehr gut (43)	ausr. (29)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (97)	gut (140)	befr. (114)	gut (141)	ausr. (106)	gut (140)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (75)	sehr gut (90)	ausr. (50)	überragend (95)	ausr. (55)	befr. (65)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (100)	gut (94)	mangelhaft (47)	überragend (119)	befr. (88)	gut (94)

connect	URTEIL max. 500	362 befr.	404 gut	296 ausr.	441 sehr gut	336 befr.	372 befr.
----------------	---------------------------	---------------------	-------------------	---------------------	------------------------	---------------------	---------------------

Ländliche Regionen	Lübeck	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken
Shopadresse	Breite Straße 50	Lange Str. 29	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 30	Große Str. 4	Trierer Str. 1
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:30/18:30	9:30/50:00	1:30/21:30	6:38/55:00	4:50/37:00	1:35/14:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	gut (38)	ausr. (27)	überragend (50)	ausr. (32)	ausr. (26)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	befr. (37)	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (167)	überragend (167)	ausr. (97)	gut (132)	sehr gut (158)	ausr. (88)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (75)	gut (75)	ungenügend (20)	überragend (95)	gut (80)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	überragend (119)	mangelhaft (54)	befr. (85)	gut (94)	gut (97)

connect	URTEIL max. 500	434 sehr gut	443 sehr gut	235 mangelhaft	406 gut	414 gut	305 ausr.
----------------	---------------------------	------------------------	------------------------	--------------------------	-------------------	-------------------	---------------------

* Wegen einer Wartezeit von über 30 Minuten konnte beim ersten Shopbesuch der Test nicht durchgeführt werden.

SERVICE-TEST

MOBILCOM-DEBITEL

Die Büdelsdorfer vertreiben alle drei Netze in ihren Shops. Beim Service und der Shopausstattung gibt's aber noch Luft nach oben.

■ Der Service-Provider ist mit seinem Portfolio in 568 eigenen Shops sowie bundesweit im Saturn und in Media Märkten vertreten. Die meist kleineren eigenen Shops mit der grünen Aufschrift sehen recht einladend aus, doch die Geräteauswahl fällt überwiegend mau aus. Wer nach einem neuen Smartphone Ausschau hält, findet meist Dummies in

den Regalen. Vielleicht einer der Gründe, warum die Geräteberatung vor Ort nicht gerade optimal ausfällt. Auch in Sachen Tarife glückt nicht jeder Auftritt: Während manche Mitarbeiter individuell auf die Kundenbedürfnisse eingehen, spulen andere das Standardrepertoire ab und kümmern sich herzlich wenig um die Kundenbelange. Das geht besser. >>



Alles im grünen Bereich: In der Wandsbecker Marktstraße in Hamburg machen die Berater einen prima Job.

MOBILCOM-DEBITEL-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shopadresse	Grunerstrasse 20	Bahnhofstraße 22	Altmarkt 10c	Hunsrückstraße 52	Kettwigerstraße 5	Europa Allee 6, Skyline Plaza	Wandsbecker Marktstraße 59-61
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:31/17:30	0:50/18:00	1:35/15:00	0:35/23:30	0:08/16:00	0:35/15:30	0:10/26:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (29)	mangelhaft (20)	ausr. (29)	befr. (33)	befr. (37)	mangelhaft (23)	mangelhaft (23)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	ausr. (27)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)	befr. (33)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	ausr. (88)	gut (141)	ausr. (106)	befr. (123)	ausr. (88)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	mangelhaft (45)	gut (80)	befr. (70)	ungenügend (30)	mangelhaft (40)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (104)	mangelhaft (57)	befr. (88)	befr. (85)	ausr. (79)	ungenügend (38)	überragend (125)
connect URTEIL max. 500	393 gut	237 mangelhaft	382 gut	338 befr.	307 ausr.	222 mangelhaft	447 sehr gut
Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart	
Shopadresse	Ernst-August-Platz 2	Hohe Straße 83	Nikolaistraße 42	Tal 38	Breite Gasse 32	Königstraße 40	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:03/11:30	0:00/18:30	3:22/37:30	0:20/11:30	0:10/15:30	5:30/35:00	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (35)	mangelhaft (23)	sehr gut (34)	mangelhaft (23)	mangelhaft (20)	ausr. (25)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (97)	befr. (123)	gut (141)	gut (132)	befr. (123)	sehr gut (149)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	ausr. (60)	sehr gut (90)	befr. (65)	ausr. (55)	gut (80)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (100)	ungenügend (38)	sehr gut (110)	überragend (119)	ausr. (69)	gut (100)	
connect URTEIL max. 500	331 befr.	294 ausr.	425 sehr gut	383 gut	305 ausr.	398 gut	connect BESTER SHOP
Ländliche Regionen	Bad Homburg	Bamberg	Chemnitz	Halle	Heidelberg	Kamen	
Shopadresse	Louisenstr. 38	Franz-Ludwig-Str. 5a	Neumarkt 2	Leipziger Str. 87-92	Rohrbacher Str. 8	Willy-Brandt-Platz 10	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:33/18:00	0:00/18:00	6:30/22:00	0:00/14:00	4:00/25:00	0:10/15:30	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (25)	gut (41)	ausr. (29)	mangelhaft (23)	ausr. (28)	mangelhaft (20)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	ausr. (31)	gut (38)	ungenügend (13)	gut (38)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	sehr gut (158)	gut (132)	befr. (114)	ungenügend (35)	ausr. (105)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (80)	ausr. (55)	ausr. (55)	ausr. (50)	ungenügend (5)	ausr. (50)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (85)	ausr. (78)	befr. (88)	mangelhaft (56)	ungenügend (16)	mangelhaft (60)	
connect URTEIL max. 500	383 gut	376 gut	335 befr.	281 ausr.	97 ungenügend*	273 ausr.	
Ländliche Regionen	Karlsruhe	Lübeck	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	
Shopadresse	Kaiserstraße 114	Breite Straße 60a	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 85	Große Straße 12	Bahnhofstraße 38	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:15/31:30	0:08/14:30	0:23/18:00	0:48/21:30	3:02/22:00	0:08/12:00	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	ausr. (29)	mangelhaft (24)	gut (39)	ungenügend (13)	sehr gut (46)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (39)	überragend (50)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	gut (141)	befr. (123)	befr. (114)	ausr. (88)	sehr gut (149)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	sehr gut (85)	gut (75)	ausr. (50)	mangelhaft (40)	mangelhaft (40)	ausr. (60)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (100)	gut (104)	ausr. (78)	mangelhaft (57)	ausr. (72)	überragend (125)	
connect URTEIL max. 500	411 gut	393 gut	319 ausr.	294 ausr.	252 ausr.	430 sehr gut	

* Wegen einer Wartezeit von über 30 Minuten konnte beim ersten Shopbesuch der Test nicht durchgeführt werden.

Österreich

Beim Nachbarn stimmt nicht nur der 5G- Zeitplan, sondern auch der Service. Das zeigen A1 und die kürzlich umbenannte Magenta Telekom recht deutlich.

■ In der Alpenrepublik läuft in der Politik zwar einiges aus dem Ruder, doch die Weichen für die nahende Digitalisierung haben die Österreicher gestellt: Die 5G-Frequenzen wurden schon Anfang März für 188 Millionen Euro vergeben. Das kann den deutschen Netzbetreibern nur Tränen in die Augen treiben, hier hat sich die Vergabe des Spektrums recht schnell auf Milliardenhöhe hochgeschaukelt.

A1 holt sich wieder den Sieg

Der Branchenprimus A1 rüstet derzeit seine bestehenden Mobilfunkantennen mit 5G auf. Auch sonst stimmt's bei den Wienern, die in Umsatz und Kundenzahl wachsen: Mittlerweile hat der Marktführer 20,9 Millionen Mobilfunk- sowie 6,25

Millionen Festnetzkunden unter Vertrag. Zur erfreulichen Geschäftsbilanz trägt der gute Service vor Ort kräftig bei. Das A1-Team stellte zum wiederholten Mal sein Können eindrucksvoll unter Beweis: Die Shopverkäufer glänzten vor allem bei der Tarifberatung nicht nur mit Fachkenntnis, sie bemühten sich auch außerordentlich, ihre Kunden zufriedenzustellen.

Gut beraten wird man auch bei der österreichischen Telekom-Tochter, die unlängst in „Magenta Telekom“ umfirmierte. Auch hier zeigte sich das Personal meist offen für Fragen und Probleme. Das kann man nicht von allen Beratern der Drei-Truppe sagen: Da waren manchen schon Fragen zu Tarifen zu viel – sie verwiesen die Tester auf die Broschüre.



1 In der Salzburger Alpenstraße zeigte sich das A1-Team von der besten Seite.



2 In Innsbruck gibt's nicht nur Wintersport, sondern auch den besten Magenta-Telekom-Shop.



3 In Feldkirch am Marktplatz residiert der beste Drei-Shop.

SERVICE-TEST

Schweiz

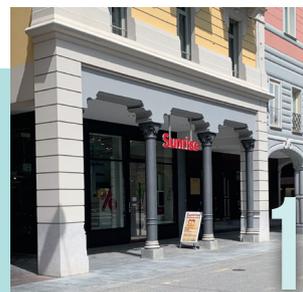
Die Schweizer sind beim Service Spitze: Das ausgezeichnete Sunrise-Team lässt auch die Kollegen aus den Nachbarländern weit hinter sich.

■ Die Schweizer sind Technologietreiber, verkaufen bereits 5G-Smartphones und selbst die Schweizer Bundesbahn dient mit ihrer legendären Pünktlichkeit als Vorbild auf Schienen. Noch Fragen?

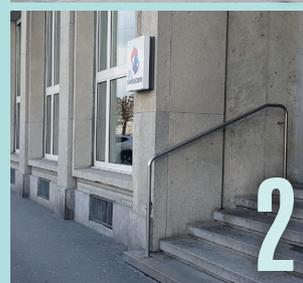
Sunrise ist unangefochtener Sieger

Da kann es um dem Service in dem hochtechnologisierten Alpenland auch nicht schlecht bestellt sein, sollte man meinen. Und in der Tat: Der Qualitätsanspruch ist sehr hoch. Das stellt der letztjährige Sieger Sunrise auch diesmal formidabel unter Beweis: Die Service-Schmiede des zweitgrößten Schweizer Netzbetreibers hat einen hervorragenden Kader hervorgebracht. Die Sunrise-Mitarbeiter zeichnet schon ihr Auftreten aus: Sie sind äü-

berst freundlich und zuvorkommend, lassen den Kunden nicht einfach im Laden stehen, sondern wenden sich ihm aktiv zu. Dabei gehen sie zielorientiert vor, erstellen eine Bedarfsanalyse, die genau dem Nutzungsverhalten des Interessenten entspricht. So passte neben dem Tarif meist auch die Geräteempfehlung haargenau. Marktführer Swisscom muss sich nicht verstecken: In den meist großen, stilvollen und mit einsatzfähigen Smartphones gut gefüllten Shops wird die Kundenpflege großgeschrieben. Die Verkäufer sind ganz bei der Sache, kennen sich gut aus und zeigen Freude an der Arbeit. Auch das Salt-Team trat diesmal deutlich kundenorientierter und engagierter auf und kletterte von „befriedigend“ auf „gut“.



1 Nicht nur das Wetter stimmt: Das Sunrise-Team im schönen Lugano berät spitzenmäßig.



2 Hinter der grauen Fassade in Luzern verbirgt sich der beste Swisscom-Shop.



3 Der beste Salt-Laden logiert ebenfalls in Lausanne am schönen Genfer See.

DEUTSCHLAND

Anbieter		Telefónica Deutschland (02)	Vodafone	Deutsche Telekom	Mobilcom Debitel
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	befr. (35)	befr. (36)	gut (39)	ausr. (28)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (43)	sehr gut (44)	gut (42)	gut (41)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	gut (140)	gut (142)	befriedigend (126)	befriedigend (122)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	gut (79)	gut (75)	befriedigend (68)	ausreichend (59)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	gut (96)	befriedigend (90)	befriedigend (86)	befriedigend (81)
connect	URTEIL max. 500	393 gut	387 gut	361 befriedigend	331 befriedigend



ÖSTERREICH

Anbieter		A1	Magenta Telekom	Drei
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	befriedigend (35)	befriedigend (36)	ausreichend (32)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (43)	gut (42)	befriedigend (36)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	sehr gut (150)	gut (146)	befriedigend (128)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	befriedigend (65)	befriedigend (72)	ausreichend (51)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	befriedigend (92)	befriedigend (85)	ausreichend (71)
connect	URTEIL max. 500	385 gut	381 gut	318 ausreichend



SCHWEIZ

Anbieter		Sunrise	Swisscom	Salt
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	gut (39)	gut (42)	gut (38)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (46)	sehr gut (43)	sehr gut (43)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	sehr gut (156)	gut (138)	gut (148)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	sehr gut (89)	gut (79)	gut (77)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	gut (100)	gut (96)	befriedigend (85)
connect	URTEIL max. 500	430 sehr gut	398 gut	391 gut



So testet connect

137 TESTER HABEN IN GROSSSTÄDTEN UND LÄNDLICHEN REGIONEN IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ 356 MOBILFUNK-SHOPS UNTER DIE LUPE GENOMMEN.

Dabei wurden alle Shops jeweils zwei Mal aufgesucht: Die connect-Mitarbeiter traten beim ersten Check als Normalnutzer auf, der etwa zwei Stunden Telefonaufkommen im Monat hat und an E-Mail-Abruf, Facebook, WhatsApp und Musik via Internet sowie an Urlaubstari-
fen interessiert ist (Datenaufkommen von 3 GB pro Monat). Beim zweiten Besuch charakterisierten sich die Tester als Wenignutzer mit knapp einer halben Stunde Telefonie im Monat, der ab und an E-Mails checken, WhatsApp nutzen und sporadisch im Web surfen will (Datenverbrauch 1 GB pro Monat).

AUSSTATTUNG/ATMOSPHÄRE

(50 PUNKTE): Hier zählt die Größe des Shops im Verhältnis zu Publikumsmenge, Lärmpegel und Gastlichkeit und vor allem die Gerätepräsentation: Waren echte Handys zum Ausprobieren vorhanden oder nur Attrappen?

AUFTRETEN DES MITARBEITERS

(50 PUNKTE): Neben Freundlichkeit ist hier wichtig, ob der Shopverkäufer aktiv auf den Kunden zugeht.

TARIF-BERATUNG (175 PUNKTE):

Geht das Personal auf meine Nutzungsanforderung ein, bekomme ich eine passende Tarifempfehlung?

GERÄTE-BERATUNG (100 PUNKTE):

Wird das optimale Smartphone für meine Bedürfnisse empfohlen? Kann das Personal die Funktionen erklären?

DIENTE-BERATUNG (125 PUNKTE):

Weiß der Berater, wozu LTE dient? Nennt er LTE-Tarife? Kennt er VoLTE?



KOMMENTAR

Josefina Milosevic, connect-Redakteurin

Das Wohl und Wehe der Mobilfuncker hängt von der Kundenanzahl ab. Die hält man auf Dauer nur hoch, wenn man seine Klientel gut behandelt und berät. Doch manche sparen leider immer noch an den falschen Ecken: Betritt der Konsument den Laden, findet er nicht immer einer üppige Smartphone-Auswahl vor. Statt funktionsfähiger Geräte hängen teils immer noch Dummies in den Regalen. Doch wozu geht der Kunde in den Laden statt im Internet zu bestellen? Weil er die persönliche Beratung sucht und sein Wunsch-Handy vor dem Kauf in Augenschein nehmen will. Bekommt er beides nicht, ist er schnell wieder weg. Wer seine Shops mit gut geschultem Personal bestückt, ist klar im Vorteil. Das hat in Deutschland Telefónica Germany verstanden: Die Münchner springen von Platz drei in 2018 auf Platz eins. Wie man ausgezeichneten Service lebt, demonstriert als Gesamtsieger der Schweizer Anbieter Sunrise.