

# MOBILFUNK-SHOPTEST

Im Corona-Lockdown mussten auch die Mobilfunker ihre Shops geschlossen halten. Ging es danach mit voller Power und Freude auf die Kundschaft weiter? Das klärt der connect-Test 2020 für Deutschland, Österreich und die Schweiz.

**A**ls alle zu Hause bleiben mussten, standen die Hotlines im Fokus, wenn Hilfe im Mobilfunk gefragt war. Inzwischen können sich Kunden und Interessenten wieder an die Mitarbeiter vor Ort wenden und sich zu Tarifen, Diensten und Geräten beraten lassen.

Anlässlich der Corona-Krise mussten auch wir unseren jährlichen

Shoptest drei Ausgaben nach hinten schieben und waren sehr gespannt, wie der Vor-Ort-Service anlaufen würde.

## Service in Corona-Zeiten

Jetzt liegen die Ergebnisse vor. Und so viel sei vorweg verraten: Das Virus hat die Beratungsqualität nicht in die Knie gezwungen. Auch wenn die Voraussetzungen mit Maske und

Desinfektionsmittel dieses Jahr erschwert waren, schlugen sich die Mitarbeiter der Mobilfunk-Shops in der Mehrheit gut, manche sogar sehr gut.

Wie die Ergebnisse in Deutschland, der Schweiz und in Österreich im Detail ausfallen, lesen Sie auf den folgenden Seiten. Bleibt zu hoffen, dass 2021 alles wieder normal läuft.

**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

**128**

Tester waren in  
Deutschland,  
Österreich und der  
Schweiz unterwegs

# TELEFONICA DEUTSCHLAND

**Solche Mitarbeiter wünscht man sich: Die O2-Shopverkäufer tragen den Kunden nahezu auf Händen und verteidigen souverän Platz 1.**

■ Der Münchner Netzbetreiber, der unlängst sein 25-jähriges Gründungsjubiläum feierte, kann sich dieses Jahr wahrhaft auf die Schulter klopfen: Nachdem die Bayern in allen connect-Tests deutlich zugelegt haben, setzt nun der Mobilfunk-Shoptest der Erfolgsserie die Krone auf. Zum wiederholten Male springt Telefonica Deutschland auf das Siebertreppchen

und lässt die Konkurrenz weit hinter sich. Die Berater legen sich mächtig ins Zeug und sind ernsthaft daran interessiert, der Kundschaft das passende Paket aus Tarif und Smartphone zu schnüren. Auch bei der Geräteberatung zeigen sie sich sehr engagiert, befolgen die Corona-Sicherheitsregeln und wissen über Funktionen bestens Bescheid.



**Triumphal: Mit 499 von 500 Punkten markiert der Shop in Münster einen neuen Bestwert im Shoptest!**

## TELEFONICA O2-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Alexanderplatz 3	Niedernstraße 39	Webergasse 1	Hunsrückstr. 43	Kornmarkt 19	Zeil 81	Spitaler Straße 6-8
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	6:13/10:17	5:42/34:47	00:00/24:00	0:01/13:24	0:00/35:00	0:01/30:54	0:23/14:06
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (35)	ausr. (29)	mangelhaft (20)	gut (42)	ausr. (25)	überragend (50)	ausr. (29)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (98)	sehr gut (149)	gut (141)	überragend (175)	gut (141)	sehr gut (149)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (45)	überragend (100)	sehr gut (90)	überragend (100)	gut (80)	sehr gut (90)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (103)	überragend (125)	gut (104)	sehr gut (110)	gut (104)	sehr gut (116)	überragend (125)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>325 befr.</b>	<b>447 sehr gut</b>	<b>399 gut</b>	<b>477 überragend</b>	<b>400 gut</b>	<b>455 sehr gut</b>	<b>479 überragend</b>

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shop-Adresse	Bahnhofstr. 1	Schildergasse 101A	Petersstraße 39-41	Marienplatz 19	Breite Gasse 37	Königstraße 54
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	5:00/9:00	0:30/24:00	2:06/24:24	0:15/23:45	0:31/27:24	0:20/18:10
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (29)	sehr gut (43)	ausr. (32)	gut (42)	gut (41)	ausr. (32)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	ausr. (26)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	gut (140)	überragend (175)	überragend (167)	sehr gut (149)	ausr. (106)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (95)	sehr gut (85)	befr. (65)	sehr gut (90)	befr. (70)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (106)	gut (100)	sehr gut (110)	überragend (125)	sehr gut (116)	sehr gut (113)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>419 gut</b>	<b>428 sehr gut</b>	<b>452 sehr gut</b>	<b>449 sehr gut</b>	<b>446 sehr gut</b>	<b>347 befr.</b>

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)	5:15/12:14	2:20/21:10	0:35/19:25	0:10/19:50	3:12/13:48	0:10/29:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	befr. (34)	ungenügend (13)	gut (40)	gut (39)	gut (39)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (105)	überragend (167)	überragend (175)	gut (140)	überragend (167)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (60)	sehr gut (90)	sehr gut (85)	gut (75)	überragend (100)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (85)	gut (100)	gut (104)	befr. (91)	sehr gut (116)	befr. (88)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>326 befr.</b>	<b>435 sehr gut</b>	<b>427 sehr gut</b>	<b>390 gut</b>	<b>466 sehr gut</b>	<b>406 gut</b>

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)	3:45/13:45	0:03/24:00	0:10/14:20	1:00/14:00	4:31/9:28	0:22/22:46
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (29)	ausr. (28)	überragend (49)	sehr gut (47)	überragend (48)	befr. (37)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	überragend (175)	überragend (175)	überragend (167)	sehr gut (149)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	sehr gut (85)	überragend (100)	sehr gut (85)	überragend (95)	ausr. (60)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	befr. (85)	überragend (125)	gut (100)	sehr gut (106)	sehr gut (110)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>393 gut</b>	<b>423 gut</b>	<b>499 überragend</b>	<b>449 sehr gut</b>	<b>448 sehr gut</b>	<b>406 gut</b>

SERVICE-TEST

# DEUTSCHE TELEKOM

Der Marktführer hält die Service-Fahne hoch und investiert auch in die Belegschaft: Das Telekom-Team legt an Kompetenz deutlich zu.

■ Auch die Bonner knicken in der Corona-Krise nicht ein, ganz im Gegenteil: Die Arbeitsmoral der meisten Shopverkäufer ist äußerst hoch: Sie gehen aktiv auf die Kundschaft zu, sind kompetent, freundlich und beraten ausführlich. Sie orientieren sich nach den individuellen Bedürfnissen und können so den passenden Tarif zum geschilderten Nutzungs-

verhalten anbieten. Der Kundenwunsch bleibt nicht außen vor, selbst wenn dieser eher eine preiswertere Lösung favorisiert. Darüber hinaus sorgen die meist großen, gut ausgestatteten Shops für eine angenehme Atmosphäre. Unterm Strich verbesserte sich die Telekom damit um einen Rang und erzielte eine bessere Gesamtnote als 2019. Gut so!



Mitten auf den Münchner Marienplatz logiert der beste Telekom-Shop im Test.

## TELEKOM-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Friedrichstraße 155	Niedernstr. 41	Webergasse 1	Friedrichstr. 129	Kettwiger Straße 47	Zeil 106	Mönckebergstraße 20
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:05/9:55	7:44/16:46	1:15/15:15	0:03/15:57	0:12/13:47	7:05/13:54	0:19/14:40
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (44)	befr. (33)	gut (38)	sehr gut (45)	befr. (36)	überragend (50)	gut (38)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	überragend (50)	sehr gut (44)	gut (39)	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	gut (140)	gut (141)	ausr. (105)	ausr. (106)	gut (132)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	gut (80)	sehr gut (90)	mangelhaft (45)	befr. (70)	ausr. (55)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (103)	ausr. (63)	überragend (119)	gut (103)	sehr gut (110)	gut (103)	überragend (125)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>372 befr.</b>	<b>366 befr.</b>	<b>432 sehr gut</b>	<b>337 befr.</b>	<b>360 befr.</b>	<b>384 gut</b>	<b>468 sehr gut</b>
Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart	
Shop-Adresse	Bahnhofstraße 3	Schildergasse 84	Brühl 1	Marienplatz 22	Breite Gasse 13	Königstraße 35	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:30/12:00	2:30/26:00	1:12/19:18	0:05/15:55	1:10/13:50	3:00/14:30	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (30)	sehr gut (43)	mangelhaft (22)	überragend (49)	gut (38)	ausr. (27)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	gut (39)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	gut (140)	gut (132)	überragend (175)	überragend (167)	befr. (123)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	gut (80)	befr. (70)	gut (75)	ausr. (50)	gut (75)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ungenügend (38)	ausr. (78)	ausr. (75)	überragend (125)	gut (94)	sehr gut (110)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>322 ausr.</b>	<b>391 gut</b>	<b>343 befr.</b>	<b>474 sehr gut</b>	<b>399 gut</b>	<b>374 befr.</b>	
Ländliche Regionen	Bad Homburg	Chemnitz	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe	
Shop-Adresse	Louisenstr. 92	Rathausstraße 7	Leipziger Str. 87	Emil-Kemmerer-Straße 9	Hauptstraße 55	Ettlinger-Tor-Platz 1	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:07/13:52	2:20/29:50	0:05/34:25	13:30/18:30	1:32/13:52	0:35/12:25	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	gut (42)	sehr gut (44)	ausr. (30)	ausr. (25)	befr. (35)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	gut (140)	überragend (167)	befr. (123)	sehr gut (158)	ausr. (97)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (65)	sehr gut (90)	ausr. (55)	ausr. (55)	gut (80)	mangelhaft (45)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (75)	sehr gut (110)	ausr. (69)	ausr. (69)	gut (94)	ausr. (69)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>356 befr.</b>	<b>432 sehr gut</b>	<b>379 gut</b>	<b>321 ausr.</b>	<b>395 gut</b>	<b>290 ausr.</b>	
Ländliche Regionen	Lübeck	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	
Shop-Adresse	Breite Straße 50	Lange Str. 29	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 30	Große Str. 4	Trierer Str. 1	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:00/25:30	1:07/15:52	0:15/16:45	0:15/22:45	2:02/17:58	2:27/8:33	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	überragend (48)	befr. (33)	sehr gut (43)	überragend (50)	sehr gut (47)	gut (39)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (36)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	befr. (123)	sehr gut (149)	überragend (167)	überragend (167)	ausr. (88)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (95)	ausr. (55)	ungenügend (30)	überragend (100)	sehr gut (85)	ausr. (50)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (119)	befr. (88)	ausr. (63)	gut (100)	gut (100)	ausr. (69)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>461 sehr gut</b>	<b>343 befriedigend</b>	<b>321 ausr.</b>	<b>467 sehr gut</b>	<b>443 sehr gut</b>	<b>290 ausr.</b>	



# VODAFONE

**Vodafone gibt Gas in puncto Netzausbau, doch beim Service schalten manche Mitarbeiter leider einen Gang runter.**

■ Anders als bei den beiden Netzbetreiber-Kollegen läuft es bei Vodafone derzeit nicht rund in Sachen Service. Nachdem man bereits im Hotline-Test Federn lassen musste, ging es nun auch beim Shop-Test eine Note nach unten: von „gut“ auf „befriedigend“. Nicht wenige der Berater legen wenig Engagement an den Tag, hören dem Kunden weder ge-

nau zu noch fragen sie sein Nutzungsverhalten ab. Manche sparen sich die Tarifberatung, schreiben vom PC die Kosten ab und drücken dem Interessenten einen kleinen Notizzettel in die Hand. Dabei bleiben sie kurz angebunden und eher gelangweilt. Das gilt freilich nicht für alle Vodafone-Verkäufer, doch schwarze Schafe machen nun mal auch viel Mist.



Die hervorragenden Vodafone-Verkäufer in Heidelberg sollten manchen Kollegen als Vorbild dienen.

## VODAFONE-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Grunerstraße 20	Bahnhofstr. 33	Webergasse 1	Friedrichstr. 12	Kettwiger Straße 47	Zeil 85	Ballindamm 40
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:02/17:58	8:44/18:46	0:15/24:45	0:41/14:48	3:24/32:07	0:08/12:54	2:20/13:10
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	sehr gut (43)	gut (38)	befr. (34)	befr. (34)	gut (42)	mangelhaft (23)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (33)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (114)	gut (140)	sehr gut (149)	gut (140)	befr. (123)	ausr. (97)	befr. (123)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	sehr gut (85)	ausr. (55)	sehr gut (90)	gut (75)	mangelhaft (40)	befr. (65)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (119)	gut (94)	überragend (125)	sehr gut (107)	ausr. (69)	ausr. (69)	sehr gut (113)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>389</b> gut	<b>376</b> gut	<b>452</b> sehr gut	<b>406</b> gut	<b>310</b> ausr.	<b>306</b> ausr.	<b>353</b> befr.

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shop-Adresse	Georgstr. 20	Schildergasse 69-73	Brühl 1	Marienplatz 25	Breite Gasse 10	Königstraße 10b
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:00/15:30	3:45/26:45	0:14/17:46	0:35/12:55	0:05/16:57	1:07/18:54
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	mangelhaft (23)	befr. (34)	gut (40)	gut (40)	ungenügend (15)	ausr. (27)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	ausr. (25)	ausr. (30)	gut (38)	gut (39)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	gut (140)	mangelhaft (62)	ausr. (97)	befr. (123)	ausr. (106)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (65)	sehr gut (85)	ausr. (50)	ungenügend (15)	mangelhaft (35)	mangelhaft (35)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	gut (100)	mangelhaft (53)	ausr. (69)	sehr gut (107)	gut (94)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>397</b> gut	<b>409</b> befr.	<b>230*</b> mangelhaft	<b>251</b> ausr.	<b>318</b> ausr.	<b>301</b> ausr.

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Bamberg	Halle	Heidelberg	Kamen	Karlsruhe
Shop-Adresse	Louisenstr. 70	Grüner Markt 6	Leipziger Str. 98	Hauptstr. 18	Weststr. 73	Waldstr. 41-42 / Kaiserstr. 199
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:07/19:22	5:10/12:30	0:05/15:25	6:35/30:50	0:15/13:15	2:33/11:56
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	befr. (33)	mangelhaft (24)	sehr gut (45)	mangelhaft (23)	überragend (49)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	gut (38)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	sehr gut (158)	sehr gut (158)	überragend (167)	ungenügend (53)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (60)	ausr. (60)	ausr. (50)	sehr gut (85)	ungenügend (30)	befr. (70)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (82)	befr. (85)	gut (94)	überragend (119)	ausr. (72)	gut (100)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>359</b> befr.	<b>380</b> gut	<b>376</b> gut	<b>466</b> sehr gut	<b>216</b> mangelhaft	<b>406</b> gut



Ländliche Regionen	Lübeck	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shop-Adresse	Holstenstr. 2	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 35	Große Str. 86-89	Dudweilerstraße 2a	Innere Plauensche Straße 16
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:07/18:42	8:54/20:30	0:06/15:54	3:47/13:43	2:30/12:00	0:03/19:27
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	befr. (34)	sehr gut (47)	sehr gut (47)	gut (39)	mangelhaft (23)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (33)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (123)	sehr gut (149)	überragend (167)	überragend (175)	mangelhaft (79)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (75)	befr. (70)	überragend (95)	sehr gut (85)	mangelhaft (45)	sehr gut (90)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (72)	mangelhaft (44)	gut (100)	sehr gut (110)	mangelhaft (56)	gut (100)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>352</b> befr.	<b>341</b> befr.	<b>459</b> sehr gut	<b>461</b> sehr gut	<b>252</b> ausr.	<b>412</b> gut

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

# MOBILCOM-DEBITEL

Der Provider verfügt meist über gute Berater. Bei Kompetenz und Shopausstattung gibt's aber nach wie vor Optimierungsbedarf.

■ Der Service-Provider hat mit rund 568 eine stattliche Anzahl an Shops und vertreibt obendrein seine Produkte bundesweit bei den Handelsriesen Saturn und Media Markt. In puncto Vertrieb sind die Büdelsdorfer somit sehr gut aufgestellt, in puncto Beratungsqualität schwimmt der Mobilfunkler eher im Mittelfeld: Die Mitarbeiter sind zwar freundlich und

zuvorkommend, doch das Wissensniveau fällt sehr unterschiedlich aus. Während manche der Verkäufer einen glänzenden Auftritt liefern, sind andere schnell überfordert, schießen sich sofort auf einen Tarif oder ein Gerät ein und leisten keine differenzierte Beratung. Fragen zu LTE oder Roaming beantworten die meisten wiederum zufriedenstellend.



In der gut gefüllten Bahnhofstraße in Bielefeld sitzt der beste Mobilfunk-Shop im Test.

## 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)	2:50/12:20	0:47/22:42	0:00/24:30	0:33/23:30	2:17/12:12	10:03/15:27	0:36/15:24
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	mangelhaft (20)	befr. (33)	befr. (33)	ausr. (29)	ausr. (26)	mangelhaft (24)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	befr. (33)	ausr. (31)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (167)	sehr gut (149)	sehr gut (149)	überragend (167)	mangelhaft (71)	ausr. (97)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (35)	überragend (100)	sehr gut (90)	gut (75)	ungenügend (20)	ausr. (55)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	überragend (125)	überragend (125)	sehr gut (110)	gut (94)	ausr. (69)	sehr gut (116)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>389</b> gut	<b>444</b> sehr gut	<b>441</b> sehr gut	<b>429</b> sehr gut	<b>247</b> mangelhaft	<b>278</b> ausr.	<b>439</b> sehr gut

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shopadresse	Ernst-August-Platz 2	Hohe Straße 83	Nikolaistraße 42	Tal 38	Breite Gasse 32	Königsplatz 40
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:25/16:40	0:30/14:30	0:31/9:29	0:50/13:20	0:45/25:45	0:17/17:52
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	mangelhaft (23)	ausr. (25)	ausr. (25)	ausr. (32)	ausr. (30)	ungenügend (13)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	mangelhaft (19)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (123)	gut (140)	ausr. (105)	befr. (114)	überragend (167)	ausr. (97)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	überragend (100)	mangelhaft (40)	ungenügend (25)	sehr gut (85)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (88)	sehr gut (110)	ungenügend (38)	befr. (82)	sehr gut (113)	sehr gut (113)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>354</b> befr.	<b>425</b> sehr gut	<b>227</b> mangelhaft	<b>297</b> ausr.	<b>439</b> sehr gut	<b>311</b> ausr.

**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)	0:31/11:59	0:35/10:25	0:05/23:25	0:00/16:00	0:10/27:50	0:10/16:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ungenügend (15)	ausr. (29)	befr. (35)	ungenügend (10)	gut (39)	befr. (36)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	ausr. (31)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (43)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (97)	gut (132)	befr. (123)	befr. (123)	gut (132)	gut (132)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (45)	ausr. (60)	gut (80)	mangelhaft (45)	überragend (95)	mangelhaft (45)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (69)	gut (94)	ausr. (78)	gut (104)	gut (104)	mangelhaft (54)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>257</b> ausr.	<b>365</b> befr.	<b>366</b> befr.	<b>326</b> befr.	<b>413</b> gut	<b>311</b> 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)	0:30/13:30	1:24/14:07	2:25/12:05	0:20/15:40	5:00/12:30	0:10/12:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (37)	ausr. (29)	ausr. (28)	gut (42)	mangelhaft (23)	überragend (48)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	gut (38)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	ausr. (97)	gut (141)	ausr. (105)	befr. (123)	gut (132)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (80)	ausr. (55)	befr. (65)	befr. (70)	sehr gut (85)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (94)	gut (97)	ausr. (69)	gut (104)	befr. (85)	gut (104)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>387</b> gut	<b>328</b> befr.	<b>353</b> befr.	<b>371</b> befr.	<b>354</b> befr.	<b>408</b> gut

# Österreich

In Österreich zeigen sich leichte Fortschritte bei allen drei Kandidaten. Für ein „sehr gut“ reicht es aber noch nicht.

■ In der Alpenrepublik bleibt unterm Strich alles beim Alten: A1 holt sich erneut den Testsieg und hat sich in allen Kategorien leicht verbessert. Am Ende bleibt es bei der Gesamtnote gut.

## A1 trumpft bei Tarifberatung auf

Vor allem bei der Tarifberatung triumphieren die A1-Mitarbeiter und landen hier deutlich vor den Mitbewerbern. Der Kunde wird nicht mit einer 08/15-Info abgespeist, sondern umfassend zu den persönlichen Bedürfnissen befragt. Bei der Geräteberatung gibt es dagegen noch Nachholbedarf. Wenn man im Einzelnen zulegt, kann man im nächsten Jahr vielleicht die Latte überspringen und mit der Gesamtnote „sehr gut“ nach Hause gehen.

## Magenta hat noch Luft nach oben

Auf Platz zwei folgt wie im Test 2019 die Telekom-Tochter Magenta. Auch hier gilt: Überall ging es leicht aufwärts. Die Gesamtnote „gut“ kann sich sehen lassen. Drei Mal „befriedigend“ in den Einzelkategorien zeigt aber auch, dass noch Luft nach oben ist.

## Drei jetzt befriedigend

Nachdem Drei in 2019 mit einem „ausreichend“ nicht zufrieden sein konnte, gibt es diesmal einen Fortschritt und die Endnote „befriedigend“. Dennoch haben die Drei-Verantwortlichen noch einige Baustellen, die sie angehen müssen, um mit der Konkurrenz gleichzuziehen. Bessere Schulungen sollten hier helfen.



Die A1-Berater in der Messestraße 2 in Dornbirn überzeugen in allen Disziplinen.



Der aufgeräumte Magenta-Shop in der Wiener Neustadt im Zehnergürtel 12 leistet die beste Beratung.



Bei Drei in Klagenfurt, Heuplatz 5, sitzt die Kundschaft in der ersten Reihe.

# Schweiz

Die Schweizer Netzbetreiber sind bei der Beratung vor Ort durch die Bank gut. Sunrise holt sich zum wiederholten Male den Sieg.

■ Die Schweizer sind im DACH-Netztest von connect stets führend. Auch beim Service leisten sich die Eidgenossen keinen Patzer. Wer in den Shop eines Netzbetreibers marschiert, kann sicher sein, dass er bei allen dreien eine gute Beratung bekommt. Am Ende entscheiden Nuancen über den Testsieg.

## Sunrise erneut Sieger

Mit 400 Punkten setzt sich erneut Sunrise an die Spitze, obwohl es diesmal nicht für ein „sehr gut“ reichte. Immerhin 30 Punkte fehlen den Zürichern zum Ergebnis von 2019. Dennoch zeigt die Sunrise-Crew ein hohes Maß an Professionalität und kümmert sich mit Engagement um die Kunden und deren Bedürfnisse.

## Swisscom auf Platz 2

Marktführer Swisscom landet erneut auf dem zweiten Platz, mit exakt derselben Gesamtpunktzahl wie im Vorjahr. Bei der Tarifberatung konnten sie sich leicht verbessern, bei den Geräten und Diensten urteilten die Tester etwas schlechter. Am Ende steht auch hier die Note „gut“.

## Salt bleibt dran

Der kleinste Kompetitor verbessert sich leicht. Das ist vor allem dem tadellosen Auftreten der Mitarbeiter zu verdanken. Bei der Tarif- und Geräteberatung gab es etwas weniger Punkte, bei den Diensten dafür mehr. Am Ende vermerken wir ein Plus von vier Punkten, es bleibt bei dem Gesamtergebnis „gut“.



Die besten Sunrise-Verkäufer fanden wir in Zürich in der Bahnhofstraße 87.



St. Gallen hat nicht nur ein berühmtes Kloster, sondern in der Kornhausstr. 28 auch den besten Swisscom-Shop.



Der Salt-Shop in Zug (Bahnhofstraße 27) zeigt, wie hervorragender Service geht.

## DEUTSCHLAND

Anbieter		Telefónica Deutschland (02)	Deutsche Telekom	Vodafone	Mobilcom-Debitel
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	befr. (36)	gut (39)	befriedigend (34)	ausr. (29)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (47)	sehr gut (44)	sehr gut (43)	sehr gut (43)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	sehr gut (151)	gut (139)	befriedigend (129)	befriedigend (127)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	gut (84)	befriedigend (68)	ausreichend (62)	befriedigend (66)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	sehr gut (107)	befriedigend (91)	befriedigend (91)	gut (94)
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 500</b>	<b>425 sehr gut</b>	<b>381 gut</b>	<b>359 befriedigend</b>	<b>359 befriedigend</b>



## ÖSTERREICH

Anbieter		A1	Magenta Telekom	Drei
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	gut (38)	gut (38)	ausreichend (32)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (43)	gut (42)	gut (38)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	sehr gut (151)	gut (148)	befriedigend (129)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	befriedigend (66)	befriedigend (69)	ausreichend (50)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	gut (95)	befriedigend (91)	ausreichend (78)
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 500</b>	<b>393 gut</b>	<b>388 gut</b>	<b>327 befriedigend</b>



## SCHWEIZ

Anbieter		Sunrise	Swisscom	Salt
Ausstattung der Shops/Atmosphäre	max. 50 Punkte	gut (40)	sehr gut (43)	befriedigend (35)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter	max. 50 Punkte	sehr gut (45)	sehr gut (43)	überragend (48)
Tarif-Beratung	max. 175 Punkte	gut (143)	gut (140)	gut (145)
Geräte-Beratung	max. 100 Punkte	gut (75)	gut (78)	befriedigend (73)
Dienste-Beratung	max. 125 Punkte	gut (97)	gut (94)	gut (94)
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 500</b>	<b>400 gut</b>	<b>398 gut</b>	<b>395 gut</b>



## So testet connect

**128 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-Abwurf, Facebook, WhatsApp und Musik via Internet sowie an Urlaubstari-fernen 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

Während des Corona-Lockdowns blieben die Shops der Mobilfunkher zu. Doch die Telco-Betreiber waren schon bei den ersten Lockerungen gleich am Start und öffneten recht zügig ihre Läden für die Kundschaft. Umso erfreulicher, dass die Qualität bei vielen nicht gelitten hat. Der deutsche Vorjahressieger Telefónica konnte sich sogar um eine ganze Note verbessern: Die Münchner erzielten im DACH-Vergleich das beste Ergebnis und als einziger die Gesamtnote „sehr gut“. Auch die Deutsche Telekom hat sich um eine Zensur nach oben gearbeitet und darf sich heuer mit der Note „gut“ schmücken. Für Vodafone ging's dagegen leider einen Rang runter, die Düsseldorfer müssen diesmal mit „befriedigend“ vorliebnehmen. Nicht wenige lassen es an Kompetenz und Engagement fehlen und verhaseln ihren fitteren Kollegen so das Ergebnis. In der Schweiz und in Österreich bleibt nahezu alles beim Alten.