

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Mobilfunkshops 2011

Tarifempfehlungen passen nur selten – Testsieger ist The Phone House vor E-Plus

Hamburg, 27.01.2011 – Im dichten Mobilfunkdschungel verlieren Verbraucher schnell den Überblick: Welches Handy erfüllt die persönlichen Anforderungen am besten? Welcher Tarif ist der günstigste für das eigene Telefonieverhalten? Orientierung verspricht die persönliche Beratung in einem Mobilfunkshop. Doch oft erhalten Kunden hier keine passende Empfehlung. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte den Kundenservice in 90 Filialen von sechs großen Mobilfunkshop-Marken. Defizite zeigten sich vor allem hinsichtlich der Beratungskompetenz. Bei der Hälfte der verdeckten Testbesuche wurden Vor- und Nachteile von Produkten nicht genügend erläutert. Häufig erfragten die Mitarbeiter das Telefonieverhalten der Kunden unzureichend. „Nur jeder zweite empfohlene Tarif passte daher zum Kundenprofil“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Auf Einsparpotenziale, wie etwa Frei-SMS, wurde nur selten eingegangen.“

Etwas besser gelang die Beratung zu verschiedenen Handytypen – hier waren knapp zwei Drittel der angebotenen Geräte passend. Die größten Schwierigkeiten hatten die Mitarbeiter bei der Empfehlung eines strahlungsarmen Handys. Überzeugend war hingegen die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals. Alle Anbieter bekamen für die Kommunikationsqualität ihrer Mitarbeiter im Durchschnitt die Note gut. Positiv beurteilten die Tester außerdem das umfangreiche Angebot in den Mobilfunkshops. Eine große Bandbreite an Handys wurde ausgestellt und vielfältiges Zubehör präsentiert.

„Bester Mobilfunkshop 2011“ ist The Phone House. Der Testsieger bot als einziger Anbieter einen guten Service, die Mitarbeiter überzeugten durch die höchste Beratungskompetenz im Test. E-Plus belegte Rang zwei und glänzte durch passgenaue Tarifberatungen und attraktive Filialen. Auf Rang drei folgte mobilcom debitel. Zu den Stärken gehörten das vielfältige Angebot in den Shops, geringe Wartezeiten und eine serviceorientierte Kundenansprache. Auf den weiteren Plätzen: Telekom, O2 und Vodafone.

Jedes Unternehmen wurde von verdeckten Testern 15 Mal in verschiedenen Städten und Filialen besucht. Neben der Qualität der Beratung standen die Sauberkeit und Gestaltung der Shops, die Wartezeiten und das Angebot sowie die Kundenfreundlichkeit der Mitarbeiter im Fokus.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27. Januar 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 42/613/01437
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00
IBAN DE 47 2004 0000 0630 7748 00
BIC COBADEFFXXX

Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv