

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Mobilfunkshops 2012

Jede zweite Tarifempfehlung ist nicht optimal – Testsieger ist Telekom vor mobilcom debitel und Base / E-Plus

Hamburg, 19.04.2012 – Bei der großen Zahl an Handymodellen und Tarifvarianten verlieren viele Verbraucher beim Thema Mobilfunk schnell den Überblick und holen sich Hilfe im Fachhandel. Doch die Hoffnung auf eine qualifizierte Beratung in einem Mobilfunkshop erfüllt sich nicht immer. Viele Tarif- und Handyempfehlungen passen nicht zu den Bedürfnissen der Kunden, ergab jetzt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Verdeckte Testkunden haben sich in 90 verschiedenen Filialen beraten lassen. Untersucht wurden sechs Mobilfunkshop-Ketten – die vier größten Netzbetreiber sowie zwei unabhängige Anbieter. Ergebnis: Fast jeder zweite empfohlene Tarif passte nicht optimal zum Telefonieverhalten des Konsumenten, mehr als 20 Prozent der von den Beratern vorgeschlagenen Handys entsprachen nicht den Kundenwünschen. „Ursache ist unter anderem, dass die Telefongewohnheiten und die individuellen Vorstellungen der Kunden zu wenig erfragt und analysiert werden“, erklärt Bianca Möller Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Auch bei Fachfragen, beispielsweise zur Höhe von Roaming-Gebühren, waren die Verkäufer nicht immer gut informiert und machten häufig falsche Angaben. Überzeugen konnten die Mobilfunkshops hingegen mit freundlichen Mitarbeitern und inhaltlich verständlichen Beratungen. Wenig auszusetzen gab es ebenso an der Gestaltung der Filialen und dem Angebot. In sauberen, gepflegten Räumlichkeiten boten die Shops eine angemessene Auswahl an Handymodellen und Zubehör. „Beraten wurde allerdings fast immer im Stehen“, kritisiert Bianca Möller, „Sitzmöglichkeiten waren die Ausnahme.“ Insgesamt zeigte die Branche eine befriedigende Servicequalität.

Testsieger und damit bester Mobilfunkshop 2012 wurde Telekom. Das Unternehmen zeigte im Mitbewerbervergleich die beste Beratungsqualität. Die Mitarbeiter waren nicht nur freundlich und hilfsbereit, sondern gingen am individuellsten auf die Kunden ein und erklärten kompetent die neuen Mobilfunk-Technologien. Den zweiten Rang erreichte mobilcom debitel. Zu den Stärken der Shops zählten die kurzen Wartezeiten bis zur Beratung und das gute Angebot. Auf Rang drei platzierte sich Base / E-Plus. Der Anbieter überzeugte mit der besten Analyse der Kundenbedürfnisse und einem angenehmen Beratungsumfeld.

Jedes Unternehmen wurde von verdeckten Testern 15 Mal in verschiedenen Städten und Shops besucht, somit flossen insgesamt 90 Filialtests in die Analyse ein. Neben der Qualität der Beratung standen die Sauberkeit und Gestaltung der Geschäfte, die Wartezeiten und das Angebot sowie die Kundenfreundlichkeit der Mitarbeiter im Fokus.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 19. April 2012, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de