

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Mobilfunkshops 2017

Service in den Shops überzeugt – Produktempfehlungen aber oft am Kundenbedarf vorbei – Testsieger ist Yourfone

Hamburg, 18.01.2017 – Steht die Anschaffung eines neuen Smartphones an oder ist der aktuelle Tarif nicht mehr passend, ist guter Rat teuer. Statt sich stundenlang auf einschlägigen Internetseiten zu informieren, kann der Gang in den Mobilfunkshop die Auswahl erleichtern. Die gute Nachricht: Der Filialservice ist meist gut, die schlechte: empfohlen werden oft zu teure Produkte. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Shops von fünf Mobilfunkunternehmen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.01.2017, 18:35 Uhr*).

Gutes Serviceniveau

Die Branche zeigt sich in ihren Shops in puncto Service gut aufgestellt. Extreme Ausreißer gibt es weder nach oben noch nach unten – alle fünf getesteten Mobilfunkanbieter sichern sich letztlich das Qualitätsurteil „gut“. Im Vergleich zur letzten Untersuchung 2015 hat sich die Servicequalität damit insgesamt erkennbar verbessert (2017: 73,8 Punkte; 2015: 70,1 Punkte).

Fachkundige Shop-Mitarbeiter

Im Test beantworten die Berater sämtliche Kundenfragen zu Tarifen und Mobilgeräten korrekt – zu Falschaussagen wie noch in der Vorstudie 2015 kommt es aktuell in keinem einzigen Fall. Ob beispielsweise Fragen zur Rufnummernmitnahme oder zum Roaming im Ausland – in der überwiegenden Zahl der Fälle bekommt der Kunde auch vollständige Auskünfte. Die fachlich gut geschulten Berater überzeugen außerdem mit ihrem souveränen und motivierten Auftreten.

Beratungen zu oft nach Schema F

Verbesserungspotenzial zeigt sich in den Beratungen: Häufig wird in den Filialen der persönliche Kundenbedarf nur oberflächlich analysiert. Auch nach den Preisvorstellungen, beispielweise bei einem geplanten Handykauf, erkundigen sich die Berater zu selten. Das aus Verbrauchersicht unerfreuliche Ergebnis: Die Mitarbeiter in den Mobilfunkshops beraten oft standardisiert und empfehlen nicht selten zu teure Tarife oder Smartphones. „Die insgesamt gute Beratungskompetenz wird durch die nicht immer passenden Produktempfehlungen geschmälert. Der Kunde sollte deshalb aktiv nach günstigen Produktalternativen oder Aktionsangeboten fragen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Unternehmen

Als Testsieger geht Yourfone mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter in den Filialen zeigen die höchste Beratungskompetenz im Test: Alle Kundenfragen zu Tarifen und Handys werden hier korrekt beantwortet. Die Berater gehen ausführlich auf den persönlichen Kundenbedarf ein, beraten überdurchschnittlich individuell und nehmen sich ausreichend Zeit für die Gespräche. Auch in puncto Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind die Shop-Mitarbeiter top. Ein weiterer Pluspunkt sind die kurzen Wartezeiten in der Filiale.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt O2 (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Shops überzeugen mit einer vergleichsweise großen Anzahl an verfügbaren Mobilgeräten und Aktionsangeboten. Die kompetenten Mitarbeiter treten freundlich auf und nehmen sich Zeit für die Beratungen. Das Filialumfeld, zu dem etwa Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten zählen, erzielt im Anbietervergleich das zweitbeste Ergebnis.

Rang drei belegt die Telekom, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Shop-Mitarbeiter punkten mit Freundlichkeit und Kompetenz. Sie beantworten alle Fachfragen der Kunden korrekt und geben relativ häufig eine passende Handyempfehlung ab. Die Anzahl der in den Filialen ausgestellten Handymodelle ist zudem deutlich höher als bei der Konkurrenz. Das Unternehmen profiliert sich außerdem durch das im Vergleich beste Filialumfeld. Auf den Plätzen vier und fünf positionieren sich Vodafone vor Mobilcom-Debitel, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte fünf Mobilfunkanbieter, die mit einem eigenen Filialnetz in Deutschland präsent sind. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils 15 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Shops der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Qualität des Filialumfelds und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 75 Servicekontakte mit den Mobilfunkunternehmen in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.