

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Bester Mobilfunkshop 2008

Branche kämpft mit Mängeln bei der Tarifberatung – Testsieger O2 überzeugt mit einem guten Service

Hamburg, 23.06.2008 (ots) – Wer sich in Mobilfunkshops beraten lässt, sollte skeptisch bleiben: Rund die Hälfte aller empfohlenen Tarife und Handys passen nicht optimal zu den Kundenbedürfnissen. Das ergab eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von n-tv. Bei mehr als 100 verdeckten Filialtests wurden im Extremfall Tarife empfohlen, die im Monat 40 Euro teurer waren als das passende Produkt. Die Kompetenz der Mobilfunkberater konnte im Durchschnitt nur mit der Note „ausreichend“ bewertet werden.

Das Institut analysierte je 15 Shops von sieben führenden Mobilfunkanbietern hinsichtlich ihrer Servicequalität. Neben der Kompetenz der Mitarbeiter wurden die Kundenfreundlichkeit, die Qualität des Umfeldes, die Präsentation des Angebotes und die Wartezeiten untersucht. Nur ein Anbieter erreichte im Gesamtergebnis für den Service die Note „gut“ – der Testsieger O2. Der Zweitplatzierte E-Plus zeichnete sich vor allem durch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter aus. Das beste Shop-Ambiente und das umfangreichste Angebot an Geräten und Zubehör bot T-Mobile in den T-Punkten. Insgesamt landete der Marktführer mit einem nur „ausreichenden“ Service aber auf Platz fünf. Die weiteren Ergebnisse: The Phone House und mobilcom liegen mit der Gesamtnote „befriedigend“ auf Platz drei und vier, dug/debitel und Vodafone mit einer „ausreichenden“ Leistung auf Platz sechs und sieben.

„Größtes Manko der Beratung ist, dass die individuellen Kundenbedürfnisse nicht ausreichend erfragt und berücksichtigt werden“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Auch die Wartezeiten sind in einigen Mobilfunkshops mit bis zu 20 Minuten unzumutbar.“ Verbesserungspotenziale entdeckten die Marktforscher außerdem hinsichtlich der Sitzmöglichkeiten. Noch nicht einmal 20 Prozent der Shops boten in dieser Hinsicht eine zufriedenstellende Ausstattung – obwohl das beratungsintensive Thema Mobilfunk häufig längere Gespräche notwendig macht.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, heute um 18:30 Uhr und Dienstag,
24. Juni 2008, 15:15 Uhr

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit n-tv

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00