

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

Servicestudie: Bester Mobilfunkshop 2009

Lückenhafte Bedarfsanalyse, unpassende Produktempfehlungen – Testsieger O₂ überzeugt mit bester Kompetenz

Hamburg, 22.10.2009 (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 90 verdeckten Filialtests wurden im Extremfall Tarife empfohlen, die doppelt so teuer waren wie das passende Produkt. Daher überrascht es nicht, dass die Kompetenz der Mobilfunkberater im Durchschnitt nur mit der Note „ausreichend“ bewertet wurde.

Das Institut analysierte je 15 Shops der sechs führenden Mobilfunkanbieter hinsichtlich ihrer Servicequalität. Wie bereits im letzten Jahr wurden neben der Kompetenz der Mitarbeiter die Kundenfreundlichkeit, die Qualität des Umfeldes, die Präsentation des Angebotes und die Wartezeiten untersucht.

Nur der Testsieger O₂ erreichte für den Service die Note „gut“. Das Unternehmen überzeugte vor allem mit den kompetentesten und freundlichsten Mitarbeitern sowie dem besten Shop-Ambiente. Der Zweitplatzierte E-Plus zeichnete sich besonders durch die geringsten Wartezeiten und die verhältnismäßig hohe Kompetenz aus. Das beste Angebot an Handys und Zubehör in den Shops hatte Vodafone. Die weiteren Ergebnisse: Mobilcom Debitel und The Phone House liegen mit der Gesamtnote „befriedigend“ auf den Plätzen fünf und sechs.

„Die Mitarbeiter analysierten häufig nicht intensiv genug die individuellen Kundenbedürfnisse. Die Telefongewohnheiten wurden mitunter gar nicht erfragt“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. „Ohne eine eingehende Analyse sind passgenaue Empfehlungen aber nicht möglich“, kommentiert Serviceexperte Hamer. Die Wartezeiten haben sich jedoch im Vergleich zum Vorjahr verbessert, die Tester mussten im Durchschnitt moderate zwei Minuten warten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:25 Uhr

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

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. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00