

## PRESSEMITTEILUNG

### **Servicestudie: Mobilfunkshops 2019**

#### **Guter Service in den Filialen, aber Handy-Empfehlungen zu oft am Bedarf vorbei – Telekom ist Testsieger**

**Hamburg, 22.01.2019** – Ob gewünschter Tarifwechsel oder ein neues Smartphone – die Filialen der großen Mobilfunkanbieter sind für Kunden eine wichtige Anlaufstelle. Der Service ist in den Shops zwar insgesamt gut, doch Kunden werden nicht immer individuell genug beraten. Und auch beim Angebot zeigen sich Schwachstellen. Das zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Shops von vier Mobilfunkanbietern getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 23.01.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Fachkundige, aber teils nur oberflächliche Beratung**

Zwei große Mobilfunkanbieter zeigen einen insgesamt guten Service, zwei weitere kommen über ein befriedigendes Gesamtergebnis nicht hinaus. Positiv: Die meist motivierten Mitarbeiter beraten freundlich, zuvorkommend und auch kompetent, etwa zu Themen wie SIM-Lock-Sperre bei Neugeräten oder Auslandsgebühren. In angenehmer Gesprächsatmosphäre erklären sie den Kunden die verschiedenen Vorteile und Aspekte der Tarife und Handys; insbesondere die Tarifempfehlungen fallen häufig passgenau aus.

Der Wermutstropfen: Wenn es um einen Handy-Neukauf geht, ermitteln die Servicemitarbeiter den Bedarf der Kunden weniger gezielt als bei der Tarifberatung. Das Ergebnis fällt entsprechend schlechter aus – die empfohlenen Modelle entsprechen bei Weitem nicht immer den Anforderungen und Wünschen der Kunden. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Trotz insgesamt guter Beratungsleistungen besteht in vielen Filialen noch Verbesserungsbedarf. So fallen auch die Auskünfte, etwa zur Roaming-Verordnung, in mehr als jeder dritten Beratung zu oberflächlich aus.“

#### **Präsentation des Angebots ausbaufähig**

In den Filialen erwarten den Besucher zunächst ansprechend gestaltete und saubere Räumlichkeiten. Verschiedene Smartphone-Modelle und -Marken sowie Zubehör werden übersichtlich präsentiert; Preise sind meist deutlich ausgewiesen. Allerdings erweist sich das ausgestellte Angebot in vielen Fällen als überschaubar: Die Filialen präsentieren teils nur wenige Geräte und die gezeigten Handys und Smartphones lassen sich oft nicht ausprobieren. Zudem sind in vielen Shops keine aktuellen Aktionsangebote verfügbar.

#### **Die besten Mobilfunkshops**

Als Testsieger geht Telekom mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Die motivierten und ausgesprochen freundlichen Mitarbeiter beraten souverän und gehen individuell auf die Kunden ein. Ihre Tarifempfehlungen passen stets zum Bedarf der Interessenten. Das Angebot an ausgestellten Smartphones ist vergleichsweise groß; Kunden haben in den Telekom-Shops auch oft die Gelegenheit, Geräte anzufassen und auszuprobieren. Zudem punkten die Filialen mit ansprechender Gestaltung, Sauberkeit und übersichtlicher Präsentation der Geräte.

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:  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Mobilcom-Debitel (Qualitätsurteil: „gut“). Die freundlichen und kompetenten Berater beantworten Fragen zu Mobilfunkthemen umfassend und korrekt. Die Tarif- und Smartphone-Empfehlungen stimmen oft mit dem persönlichen Bedarf der Kunden überein. Auf Beschwerden reagieren die Mitarbeiter in der Regel kundenorientiert. Zudem sind in den Shops, die auch mit Sauberkeit punkten, Aktionsangebote keine Seltenheit.

Auf dem dritten Rang positioniert sich O2 (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Im Test punkten insbesondere die vergleichsweise kurzen Wartezeiten in den Shops, welche eine angenehme Atmosphäre bieten und barrierefrei gestaltet sind. Die Mitarbeiter ermitteln häufig gezielt den Kundenbedarf und geben gut nachvollziehbare Auskünfte.

Auf dem vierten Platz rangiert Vodafone mit einem befriedigenden Gesamtergebnis. Die Mitarbeiter beantworten alle Kundenfragen fachlich korrekt, aber häufig nur oberflächlich. Die Handy-Beratung ist mehrheitlich kundengerecht. Im Anbietervergleich fallen aber die Beratungskompetenz wie auch die Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiter schwächer aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier bundesweit relevante Mobilfunkanbieter mit Filialnetz. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz, die Motivation und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten sowie die Qualität des Umfelds. Insgesamt flossen 40 Servicekontakte mit den Mobilfunk-Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.