



UNTER DER LUPE: DEUTSCHLANDS MOBILFUNKSHOPS

Unser Undercover-Test zeigt, welcher Mobilfunk-Shop am besten abschneidet

Wohin wenden Sie sich, wenn Sie ein neues Smartphone oder einen Internetzugang benötigen, ohne sich durch das unüberschaubare Angebot im Internet kämpfen zu müssen? In den meisten Fällen führt dann der Weg in einen der Läden der großen Mobilfunkanbieter Vodafone, Telekom und O₂. Glücklicherweise gibt es in der gesamten Bundesrepublik mittlerweile eine Vielzahl solcher Mobilfunk-Shops.

In den Großstädten sind sie allgegenwärtig und selbst in ländlichen Regionen findet man sie immer häufiger. Dennoch bleiben einige Fragen vor dem Kauf offen: Welche Unterschiede gibt es zwischen den einzelnen Shops? Wo ist die Auswahl am größten? Und wo bekomme ich das beste Angebot, das zu meinen Bedürfnissen passt?

Um Antworten auf diese Fragen zu finden, haben wir uns auf die Reise quer durch Deutschland gemacht und insgesamt etwa 105 Shops besucht. Unsere Testkäufer wurden vor ihrer Einkaufstour gründlich geschult, um möglichst objektive Ergebnisse zu gewährleisten. Der Bewertungsbogen, den sie nach jedem Beratungsgespräch ausfüllten, legte besonderes Augenmerk auf das Fachwissen der Mitarbeiter, die Qualität der Beratung und auch Aspekte wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. Aber auch das Erscheinungsbild der Geschäfte, die Produktpräsentation und die Beschilderung der Waren wurden im Zuge der Beratungen begutachtet. Nach Abschluss der Testphase erfolgte schließlich eine umfassende Analyse der gesammelten Ergebnisse.

Samsung
Galaxy A55*



Galaxy
A55 5G



Google
Pixel 8a*

Unser Wunschziel

Unsere Testkäufer hatten klare Vorgaben, welche Themen in jedem Beratungsgespräch angesprochen werden sollten. Sie gaben sich als Basisnutzer im Smartphone-Bereich aus, die auf der Suche nach einem neuen, relativ günstigen Gerät mit guter Kamera und ausdauerndem Akku sowie einem Tarif mit rund 10 GB Datenvolumen waren. Außerdem interessierte sich der jeweilige Testkäufer für einen Internet-Tarif. Gesucht wurde ein 50 MBit/s Tarif inklusive Router. Das Wunschziel wurde von dem Fachpersonal erfüllt, wenn ein Mittelklasse-Telefon sowie ein günstiger Internet-Einsteigertarif angeboten wurde.

* Diese beiden Modelle wurden uns bei unseren Testkäufen am häufigsten angeboten.

DIESE SHOPS HABEN WIR GETESTET

Unsere Testkäufer besuchten insgesamt 105 verschiedene Shops der Mobilfunkriesen O₂, Vodafone und Telekom in zahlreichen größeren und kleineren Städten in der gesamten Bundesrepublik.

O2-SHOP



VODAFONE-SHOP

TELEKOM-SHOP



DIE ERGEBNISSE IM DETAIL



Außen- und Eingangsbereich 10%	
Sauberkeit Eingang	20%
Sauberkeit Schaufenster	20%
Warenpräsentation	20%
Übersichtlichkeit	20%
Gesamteindruck	20%

90,77	Die Eingangsbereiche der besuchten O ₂ -Shops waren stets sauber und sehr übersichtlich gestaltet. Auch die Musik im Hintergrund empfanden die Testkäufer als äußerst angenehm.
89,23	
93,85	
96,92	
95,38	
Hervorragend (93,23%)	

91,43	Die Shops der deutschen Telekom punktetten allesamt mit einem sehr sauberen Eingangsbereich. Ein paar Läden waren für unseren Geschmack zu überdimensioniert und dementsprechend etwas unübersichtlich.
97,14	
80,00	
85,71	
88,57	
Sehr gut (88,57%)	

85,45	Die Vodafone-Filialen wirkten beim Betreten – mit ein paar Ausnahmen – stets sauber und punktetten mit einer sehr guten Warenpräsentation.
83,64	
85,45	
81,82	
83,64	
Sehr gut (84,00%)	

Verkaufspersonal 30%	
Erscheinungsbild	5%
Engagement	25%
Aufdringlichkeit	15%
Hilfsbereitschaft	15%
Freundlichkeit	15%
Bedürfnisorientierung	25%

92,31	Überaus freundlich und hilfsbereit empfing das Verkaufspersonal von O ₂ unsere Testkäufer. Bis auf ein paar Ausnahmen mussten wir auch nur wenige Minuten warten, bis ein Berater für uns Zeit hatte.
89,38	
92,31	
90,77	
90,77	
92,31	
Hervorragend (91,12%)	

94,29	Ein paar Berater in den Telekom-Shops waren unserer Ansicht nach zu aufdringlich. Dennoch war das Personal zumeist sehr hilfsbereit, in ein paar Fällen ließ es uns allerdings länger warten.
78,00	
85,71	
88,57	
82,86	
74,29	
Sehr gut (81,36%)	

89,09	Das Personal war zwar zumeist sehr engagiert und gut gekleidet. In puncto Hilfsbereitschaft besteht bei manchen Verkäufern noch Luft nach oben. Manche waren für unseren Geschmack schlichtweg auch zu aufdringlich.
84,91	
78,18	
76,36	
80,00	
74,55	
Gut (79,50%)	

Beratung Smartphone-Tarif 25%	
Individualität der Beratung	20%
Fachkompetenz	20%
Service / Handykauf	10%
Preis / Tarif	10%
Detailfragen	15%
Servicequalität	25%

92,31	Die Beratungen zu einem neuen Smartphone-Tarif verliefen allesamt zufriedenstellend. Das Personal ist fast immer vollumfänglich auf unsere Bedürfnisse eingegangen und hat uns dementsprechend ein sehr gutes Angebot unterbreitet.
89,23	
92,31	
90,77	
90,77	
89,23	
Hervorragend (90,54%)	

88,57	Das Verkaufspersonal ging zwar meistens auf unsere Bedürfnisse ein, dennoch hätten wir uns auf einige unserer Fragen eine umfassendere Antwort gewünscht.
82,86	
82,86	
77,14	
80,00	
80,00	
Sehr gut (82,29%)	

83,64	Die meisten Berater punktetten mit einem hohen Maß an Fachwissen. Vereinzelt gingen die Ausführungen des Personals für unseren Geschmack jedoch etwas zu wenig ins Detail.
87,27	
83,64	
72,73	
78,18	
78,18	
Sehr gut (81,09%)	

Beratung Internet-Tarif 25%	
Individualität der Beratung	25%
Fachkompetenz	25%
Detailfragen	25%
Servicequalität	25%

90,77	Die Berater gingen – mit wenigen Ausnahmen – stets auf unsere Bedürfnisse und Fragen ein. Zumeist nahmen sie sich auch vergleichsweise viel Zeit für die Gespräche.
87,69	
87,69	
90,77	
Sehr gut (89,23%)	

82,86	Die Verkäufer waren zwar bemüht und die meisten von ihnen punktetten mit viel Fachwissen. Manchmal hätten sie jedoch mehr auf unsere Bedürfnisse eingehen können.
85,71	
80,00	
80,00	
80,00	
Sehr gut (82,14%)	

64,00	Der Großteil der Gespräche war zufriedenstellend. In ein paar Fällen wurde allerdings erst auf Nachfrage ein günstigerer Tarif angeboten.
80,00	
74,00	
72,00	
72,00	
Gut (72,50%)	

Verkaufsfläche 10%	
Warenpräsentation	20%
Beschilderung	20%
Ordentlichkeit	20%
Atmosphäre	20%
Gesamteindruck	20%

93,85	Die Produktpäsentation und -beschilderung in den von uns getesteten O ₂ -Shops war fast immer tadellos. Die Läden sind zudem sehr übersichtlich aufgebaut, wodurch man sich in ihnen sehr gut zurecht findet.
95,38	
92,31	
89,23	
90,77	
Hervorragend (92,31%)	

82,86	In puncto Ordentlichkeit gibt es bei den Telekom-Shops nichts zu beanstanden. Die Präsentation der Waren sowie deren Beschilderung ist vor allem in den größeren Läden unserer Ansicht nach verbesserungsfähig.
85,71	
91,43	
74,29	
85,71	
Sehr gut (84,00%)	

85,45	Die meisten Filialen waren sehr sauber, ordentlich beschildert und hübsch gestaltet. In einigen gab es sogar einen eigenen Bereich für Kinder. Ein paar Shops wiederum waren teilweise unübersichtlich und boten etwas wenig Wohlfühlfaktor.
87,27	
81,82	
85,45	
83,64	
Sehr gut (84,73%)	

Unser Gesamtergebnis setzt sich aus insgesamt fünf Unterkategorien zusammen. Zunächst bewerten wir den Außen- und Eingangsbereich jeder Filiale bzw. jedes Geschäftes. Dabei haben wir klarerweise auch Rücksicht darauf genommen, ob sich das Geschäft in einem Einkaufszentrum, in einer Fußgängerzone oder in einer ländlichen Region befindet. Die drei wichtigsten Kategorien – das Verkaufspersonal, die Beratung beim Smartphone-Kauf sowie die Beratung bei der Auswahl eines Internet-Tarifs – machen zusammen 80 Prozent der Bewertung aus. Abgeschlossen wird die Wertung mit einem bewussten Blick auf die Verkaufsfläche.

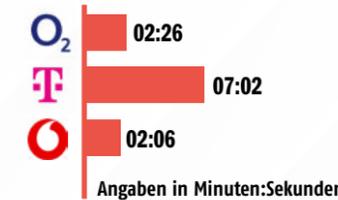
GESAMTERGEBNIS



Außen- und Eingangsbereich	10%*	93,23	88,57	84,00
Verkaufspersonal	30%*	91,12	81,36	79,50
Beratung Smartphone-Tarif	25%*	90,54	82,29	81,09
Beratung Internet-Tarif	25%*	89,23	82,14	72,50
Verkaufsfläche	10%*	92,31	84,00	84,73

* Gewichtung

WARTEZEIT BIS ZUR BERATUNG¹



BERATUNGSDAUER HANDY-TARIF¹



BERATUNGSDAUER INTERNET-TARIF¹



Bei O₂ verlief die Verkaufsgesprächesehr zufriedenstellend. Mit einer einzigen Ausnahme war das Personal auch sehr freundlich und zuvorkommend. Bei den Beratungen zu den Smartphone- und den Internet-Tariffen nahm sich das Verkaufspersonal viel Zeit, ging fast immer auf unsere Bedürfnisse ein und hatte in fast allen Fällen dementsprechend für uns passendes Tarif-Angebot samt preiswertem Smartphone parat. Zudem mussten wir meistens auch kaum warten, bis ein Verkäufer für uns Zeit hatte.

Darüberhinaus hinterließen die besuchten O₂-Shops im Vergleich zu den anderen Mobilfunkern den besten Gesamteindruck.

Die meisten Läden der Deutschen Telekom punktetten mit Sauberkeit und einer ansprechenden Warenpräsentation. Ein paar Shopsempfanden wir jedoch als zu überdimensioniert und dementsprechend unübersichtlich. Das Personal punktete in den meisten Fällen mit einem hohen Maß an Freundlichkeit und überzeugte auch mit dem nötigen Fachwissen. Allerdings mussten wir in den Telekom-Filialen oftmals etwas länger warten, bis wir mit einem Berater sprechen konnten.

Bei den Gesprächen waren die meisten Verkäufer bemüht und versuchten, unsere Fragen zufriedenstellend zu beantworten, was jedoch nicht immer gelang.

Unsere Besuche in den Vodafone-Stores verliefen etwas durchwachsen. Der Großteil des Verkaufspersonals legte ein hohes Maß an Engagement an den Tag. Hinsichtlich Hilfsbereitschaft offenbarte ein paar Berater jedoch Schwächen und manchem unserer Ansicht nach schlichtweg auch zu aufdringlich.

Vor allem bei den Beratungen zu den Internettariffen sind ein paar Berater über das Ziel hinausgeschossen. So wurde unseren Testkäufern in diesen Gesprächen ein Internettarif angeboten, der für unsere Anforderungen definitiv zu überdimensioniert war. Erst auf Nachfrage wurde uns schließlich doch noch ein passendes Angebot vorgelegt.



¹ Die Tabellen zeigen Durchschnittswerte. Die Ergebnisse der Wartezeit fließen in dem Punkt „Engagement“ der Teilkategorie „Verkaufspersonal“ mit ein.