

# DEUTSCHE TELEKOM

Der Marktführer hält die Service-Fahne hoch und investiert auch in die Belegschaft: Das Telekom-Team legt an Kompetenz deutlich zu.

■ Auch die Bonner knicken in der Corona-Krise nicht ein, ganz im Gegenteil: Die Arbeitsmoral der meisten Shopverkäufer ist äußerst hoch: Sie gehen aktiv auf die Kundschaft zu, sind kompetent, freundlich und beraten ausführlich. Sie orientieren sich nach den individuellen Bedürfnissen und können so den passenden Tarif zum geschilderten Nutzungs-

verhalten anbieten. Der Kundenwunsch bleibt nicht außen vor, selbst wenn dieser eher eine preiswertere Lösung favorisiert. Darüber hinaus sorgen die meist großen, gut ausgestatteten Shops für eine angenehme Atmosphäre. Unterm Strich verbesserte sich die Telekom damit um einen Rang und erzielte eine bessere Gesamtnote als 2019. Gut so!



Mitten auf den Münchner Marienplatz logiert der beste Telekom-Shop im Test.

## TELEKOM-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Friedrichstraße 155	Niedernstr. 41	Webergasse 1	Friedrichstr. 129	Kettwiger Straße 47	Zeil 106	Mönckebergstraße 20
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:05/9:55	7:44/16:46	1:15/15:15	0:03/15:57	0:12/13:47	7:05/13:54	0:19/14:40
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (44)	befr. (33)	gut (38)	sehr gut (45)	befr. (36)	überragend (50)	gut (38)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	überragend (50)	sehr gut (44)	gut (39)	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	gut (140)	gut (141)	ausr. (105)	ausr. (106)	gut (132)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	gut (80)	sehr gut (90)	mangelhaft (45)	befr. (70)	ausr. (55)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (103)	ausr. (63)	überragend (119)	gut (103)	sehr gut (110)	gut (103)	überragend (125)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>372 befr.</b>	<b>366 befr.</b>	<b>432 sehr gut</b>	<b>337 befr.</b>	<b>360 befr.</b>	<b>384 gut</b>	<b>468 sehr gut</b>
Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart	
Shop-Adresse	Bahnhofstraße 3	Schildergasse 84	Brühl 1	Marienplatz 22	Breite Gasse 13	Königstraße 35	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:30/12:00	2:30/26:00	1:12/19:18	0:05/15:55	1:10/13:50	3:00/14:30	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (30)	sehr gut (43)	mangelhaft (22)	überragend (49)	gut (38)	ausr. (27)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	gut (39)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	gut (140)	gut (132)	überragend (175)	überragend (167)	befr. (123)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	gut (80)	befr. (70)	gut (75)	ausr. (50)	gut (75)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ungenügend (38)	ausr. (78)	ausr. (75)	überragend (125)	gut (94)	sehr gut (110)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>322 ausr.</b>	<b>391 gut</b>	<b>343 befr.</b>	<b>474 sehr gut</b>	<b>399 gut</b>	<b>374 befr.</b>	
Ländliche Regionen	Bad Homburg	Chemnitz	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe	
Shop-Adresse	Louisenstr. 92	Rathausstraße 7	Leipziger Str. 87	Emil-Kemmerer-Straße 9	Hauptstraße 55	Ettlinger-Tor-Platz 1	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:07/13:52	2:20/29:50	0:05/34:25	13:30/18:30	1:32/13:52	0:35/12:25	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	gut (42)	sehr gut (44)	ausr. (30)	ausr. (25)	befr. (35)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)	sehr gut (44)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	gut (140)	überragend (167)	befr. (123)	sehr gut (158)	ausr. (97)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (65)	sehr gut (90)	ausr. (55)	ausr. (55)	gut (80)	mangelhaft (45)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (75)	sehr gut (110)	ausr. (69)	ausr. (69)	gut (94)	ausr. (69)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>356 befr.</b>	<b>432 sehr gut</b>	<b>379 gut</b>	<b>321 ausr.</b>	<b>395 gut</b>	<b>290 ausr.</b>	
Ländliche Regionen	Lübeck	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	
Shop-Adresse	Breite Straße 50	Lange Str. 29	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 30	Große Str. 4	Trierer Str. 1	
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:00/25:30	1:07/15:52	0:15/16:45	0:15/22:45	2:02/17:58	2:27/8:33	
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	überragend (48)	befr. (33)	sehr gut (43)	überragend (50)	sehr gut (47)	gut (39)	
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (36)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	befr. (123)	sehr gut (149)	überragend (167)	überragend (167)	ausr. (88)	
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (95)	ausr. (55)	ungenügend (30)	überragend (100)	sehr gut (85)	ausr. (50)	
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (119)	befr. (88)	ausr. (63)	gut (100)	gut (100)	ausr. (69)	
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>461 sehr gut</b>	<b>343 befriedigend</b>	<b>321 ausr.</b>	<b>467 sehr gut</b>	<b>443 sehr gut</b>	<b>290 ausr.</b>	

