

# MOBILCOM-DEBITEL

Der Provider verfügt meist über gute Berater. Bei Kompetenz und Shopausstattung gibt's aber nach wie vor Optimierungsbedarf.

■ Der Service-Provider hat mit rund 568 eine stattliche Anzahl an Shops und vertreibt obendrein seine Produkte bundesweit bei den Handelsriesen Saturn und Media Markt. In puncto Vertrieb sind die Büdelsdorfer somit sehr gut aufgestellt, in puncto Beratungsqualität schwimmt der Mobilfunker eher im Mittelfeld: Die Mitarbeiter sind zwar freundlich und

zuvorkommend, doch das Wissensniveau fällt sehr unterschiedlich aus. Während manche der Verkäufer einen glänzenden Auftritt liefern, sind andere schnell überfordert, schießen sich sofort auf einen Tarif oder ein Gerät ein und leisten keine differenzierte Beratung. Fragen zu LTE oder Roaming beantworten die meisten wiederum zufriedenstellend.



In der gut gefüllten Bahnhofstraße in Bielefeld sitzt der beste Mobilfunk-Shop im Test.

## MOBILCOM-DEBITEL-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shopadresse	Grunerstrasse 20	Bahnhofstraße 22	Altmarkt 10c	Hunsrückstraße 52	Kettwigerstraße 5	Europa Allee 6, Skyline Plaza	Wandsbecker Marktstraße 59-61
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:50/12:20	0:47/22:42	0:00/24:30	0:33/23:30	2:17/12:12	10:03/15:27	0:36/15:24
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	mangelhaft (20)	befr. (33)	befr. (33)	ausr. (29)	ausr. (26)	mangelhaft (24)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	befr. (33)	ausr. (31)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (167)	sehr gut (149)	sehr gut (149)	überragend (167)	mangelhaft (71)	ausr. (97)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (35)	überragend (100)	sehr gut (90)	gut (75)	ungenügend (20)	ausr. (55)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	überragend (125)	überragend (125)	sehr gut (110)	gut (94)	ausr. (69)	sehr gut (116)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>389</b> gut	<b>444</b> sehr gut	<b>441</b> sehr gut	<b>429</b> sehr gut	<b>247</b> mangelhaft	<b>278</b> ausr.	<b>439</b> sehr gut

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shopadresse	Ernst-August-Platz 2	Hohe Straße 83	Nikolaistraße 42	Tal 38	Breite Gasse 32	Königsplatz 40
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:25/16:40	0:30/14:30	0:31/9:29	0:50/13:20	0:45/25:45	0:17/17:52
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	mangelhaft (23)	ausr. (25)	ausr. (25)	ausr. (32)	ausr. (30)	ungenügend (13)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	mangelhaft (19)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (123)	gut (140)	ausr. (105)	befr. (114)	überragend (167)	ausr. (97)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (70)	überragend (100)	mangelhaft (40)	ungenügend (25)	sehr gut (85)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (88)	sehr gut (110)	ungenügend (38)	befr. (82)	sehr gut (113)	sehr gut (113)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>354</b> befr.	<b>425</b> sehr gut	<b>227</b> mangelhaft	<b>297</b> ausr.	<b>439</b> sehr gut	<b>311</b> ausr.

**connect**  
BESTER SHOP

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Bamberg	Chemnitz	Halle	Heidelberg	Kamen
Shopadresse	Louisenstr. 38	Franz-Ludwig-Str. 5a	Neumarkt 2	Leipziger Str. 87-92	Rohrbacher Str. 8	Willy-Brandt-Platz 10
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:31/11:59	0:35/10:25	0:05/23:25	0:00/16:00	0:10/27:50	0:10/16:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ungenügend (15)	ausr. (29)	befr. (35)	ungenügend (10)	gut (39)	befr. (36)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	ausr. (31)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	sehr gut (43)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	ausr. (97)	gut (132)	befr. (123)	befr. (123)	gut (132)	gut (132)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (45)	ausr. (60)	gut (80)	mangelhaft (45)	überragend (95)	mangelhaft (45)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (69)	gut (94)	ausr. (78)	gut (104)	gut (104)	mangelhaft (54)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>257</b> ausr.	<b>365</b> befr.	<b>366</b> befr.	<b>326</b> befr.	<b>413</b> gut	<b>311</b> ausr.

Ländliche Regionen	Karlsruhe	Lübeck	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken
Shopadresse	Kaiserstraße 114	Breite Straße 60a	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 85	Große Straße 12	Bahnhofstraße 38
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:30/13:30	1:24/14:07	2:25/12:05	0:20/15:40	5:00/12:30	0:10/12:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (37)	ausr. (29)	ausr. (28)	gut (42)	mangelhaft (23)	überragend (48)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	gut (38)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (132)	ausr. (97)	gut (141)	ausr. (105)	befr. (123)	gut (132)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (80)	ausr. (55)	befr. (65)	befr. (70)	sehr gut (85)	gut (80)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (94)	gut (97)	ausr. (69)	gut (104)	befr. (85)	gut (104)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>387</b> gut	<b>328</b> befr.	<b>353</b> befr.	<b>371</b> befr.	<b>354</b> befr.	<b>408</b> gut