

VODAFONE

Vodafone gibt Gas in puncto Netzausbau, doch beim Service schalten manche Mitarbeiter leider einen Gang runter.

■ Anders als bei den beiden Netzbetreiber-Kollegen läuft es bei Vodafone derzeit nicht rund in Sachen Service. Nachdem man bereits im Hotline-Test Federn lassen musste, ging es nun auch beim Shop-Test eine Note nach unten: von „gut“ auf „befriedigend“. Nicht wenige der Berater legen wenig Engagement an den Tag, hören dem Kunden weder ge-

nau zu noch fragen sie sein Nutzungsverhalten ab. Manche sparen sich die Tarifberatung, schreiben vom PC die Kosten ab und drücken dem Interessenten einen kleinen Notizzettel in die Hand. Dabei bleiben sie kurz angebunden und eher gelangweilt. Das gilt freilich nicht für alle Vodafone-Verkäufer, doch schwarze Schafe machen nun mal auch viel Mist.



Die hervorragenden Vodafone-Verkäufer in Heidelberg sollten manchen Kollegen als Vorbild dienen.

VODAFONE-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Grünerstraße 20	Bahnhofstr. 33	Webergasse 1	Friedrichstr. 12	Kettwiger Straße 47	Zeil 85	Ballindamm 40
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:02/17:58	8:44/18:46	0:15/24:45	0:41/14:48	3:24/32:07	0:08/12:54	2:20/13:10
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	sehr gut (43)	gut (38)	befr. (34)	befr. (34)	gut (42)	mangelhaft (23)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (38)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (33)	sehr gut (44)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (114)	gut (140)	sehr gut (149)	gut (140)	befr. (123)	ausr. (97)	befr. (123)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	sehr gut (85)	ausr. (55)	sehr gut (90)	gut (75)	mangelhaft (40)	befr. (65)	ausr. (50)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (119)	gut (94)	überragend (125)	sehr gut (107)	ausr. (69)	ausr. (69)	sehr gut (113)
connect URTEIL max. 500	389 gut	376 gut	452 sehr gut	406 gut	310 ausr.	306 ausr.	353 befr.

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shop-Adresse	Georgstr. 20	Schildergasse 69-73	Brühl 1	Marienplatz 25	Breite Gasse 10	Königsstraße 10b
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:00/15:30	3:45/26:45	0:14/17:46	0:35/12:55	0:05/16:57	1:07/18:54
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	mangelhaft (23)	befr. (34)	gut (40)	gut (40)	ungenügend (15)	ausr. (27)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	ausr. (25)	ausr. (30)	gut (38)	gut (39)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	gut (140)	mangelhaft (62)	ausr. (97)	befr. (123)	ausr. (106)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	befr. (65)	sehr gut (85)	ausr. (50)	ungenügend (15)	mangelhaft (35)	mangelhaft (35)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	gut (100)	mangelhaft (53)	ausr. (69)	sehr gut (107)	gut (94)
connect URTEIL max. 500	397 gut	409 gut	230* mangelhaft	251 ausr.	318 ausr.	301 ausr.

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Bamberg	Halle	Heidelberg	Kamen	Karlsruhe
Shop-Adresse	Louisenstr. 70	Grüner Markt 6	Leipziger Str. 98	Hauptstr. 18	Weststr. 73	Waldstr. 41-42 / Kaiserstr 199
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:07/19:22	5:10/12:30	0:05/15:25	6:35/30:50	0:15/13:15	2:33/11:56
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (33)	befr. (33)	mangelhaft (24)	sehr gut (45)	mangelhaft (23)	überragend (49)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	gut (38)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (140)	sehr gut (158)	sehr gut (158)	überragend (167)	ungenügend (53)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (60)	ausr. (60)	ausr. (50)	sehr gut (85)	ungenügend (30)	befr. (70)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	befr. (82)	befr. (85)	gut (94)	überragend (119)	ausr. (72)	gut (100)
connect URTEIL max. 500	359 befr.	380 gut	376 gut	466 sehr gut	216 mangelhaft	406 gut

connect BESTER SHOP

Ländliche Regionen	Lübeck	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shop-Adresse	Holstenstr. 2	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 35	Große Str. 86-89	Dudweilerstraße 2a	Innere Plauensche Straße 16
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:07/18:42	8:54/20:30	0:06/15:54	3:47/13:43	2:30/12:00	0:03/19:27
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (38)	befr. (34)	sehr gut (47)	sehr gut (47)	gut (39)	mangelhaft (23)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	überragend (50)	sehr gut (44)	befr. (33)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	befr. (123)	sehr gut (149)	überragend (167)	überragend (175)	mangelhaft (79)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (75)	befr. (70)	überragend (95)	sehr gut (85)	mangelhaft (45)	sehr gut (90)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (72)	mangelhaft (44)	gut (100)	sehr gut (110)	mangelhaft (56)	gut (100)
connect URTEIL max. 500	352 befr.	341 befr.	459 sehr gut	461 sehr gut	252 ausr.	412 gut

*Wegen einer Wartezeit von über 30 Minuten konnte beim ersten Shopbesuch der Test nicht durchgeführt werden.