

# Ergebnisse Mobilfunk-Shoptest 2021 - Deutschland

## TELEFONICA O2-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt
Shop-Adresse	Alexanderplatz 3	Niedernstraße 39	Webergasse 1	Hunsrückstr. 43	Kornmarkt 19	Zeil 81
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:30/23:30	1:00/8:20	00:00/21:00	1:08/22:24	0:00/24:00	1:00/18:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ausr. (30)	gut (42)	mangelhaft (20)	gut (39)	ausr. (31)	überragend (48)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	sehr gut (44)	gut (38)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	gut (141)	ausr. (97)	gut (141)	sehr gut (149)	überragend (167)	ausr. (97)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	ausr. (55)	sehr gut (85)	sehr gut (90)	gut (75)	mangelhaft (45)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (119)	sehr gut (113)	gut (94)	überragend (125)	gut (100)	ausr. (69)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>389</b> gut	<b>351</b> bef.	<b>384</b> gut	<b>447</b> sehr gut	<b>417</b> gut	<b>297</b> ausr.

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shop-Adresse	Bahnhofstr. 1	Schildergasse 101A	Petersstraße 39-41	Marienplatz 19	Breite Gasse 37	Königstraße 54
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:10/12:20	7:30/22:00	0:10/21:20	7:46/24:38	0:20/26:50	0:08/18:27
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (36)	ausr. (29)	gut (38)	sehr gut (43)	gut (41)	gut (38)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	sehr gut (43)	überragend (50)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	befr. (114)	gut (132)	gut (141)	ausr. (106)	gut (140)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	sehr gut (90)	befr. (70)	ausr. (60)	ausr. (60)	sehr gut (85)	sehr gut (85)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	ausr. (75)	ausr. (75)	ausr. (76)	befr. (85)	gut (94)	gut (104)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>393</b> gut	<b>338</b> bef.	<b>350</b> bef.	<b>379</b> gut	<b>376</b> gut	<b>417</b> gut

Ländliche Regionen	Bad Homburg	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe	Lübeck
Shopadresse	Louisenstr. 63	Leipziger Straße 97	Emil-Kemmer-Str. 19	Hauptstraße 9-13	Kaiserstraße 102	Breite Straße 66
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:33/22:56	1:47/24:55	0:00/26:00	4:42/33:47	0:00/17:00	1:19/15:11
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (36)	sehr gut (44)	ausr. (32)	befr. (33)	ungenügend (15)	ausr. (30)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	überragend (167)	gut (140)	gut (140)	gut (132)	gut (140)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	sehr gut (85)	gut (75)	sehr gut (85)	gut (80)	sehr gut (90)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	überragend (119)	gut (103)	gut (104)	überragend (119)	sehr gut (110)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>445</b> sehr gut	<b>465</b> sehr gut	<b>394</b> gut	<b>412</b> gut	<b>396</b> gut	<b>420</b> gut

Ländliche Regionen	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shopadresse	Lange Str. 2	Otto-von-Guericke-Straße 11	Ludgerstraße 5	Große Straße 9	Bahnhofstraße 76	Innere Plauensche Straße 14
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:01/21:58	2:30/12:30	0:40/12:50	1:00/12:59	0:46/23:17	15:07/21:56
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befr. (34)	gut (40)	sehr gut (44)	befr. (37)	befr. (37)	gut (41)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (44)	überragend (50)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (149)	überragend (175)	überragend (175)	gut (141)	gut (140)	sehr gut (149)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (100)	sehr gut (85)	sehr gut (85)	sehr gut (85)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	gut (104)	überragend (119)	gut (100)	überragend (119)	überragend (125)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>443</b> sehr gut	<b>469</b> sehr gut	<b>473</b> sehr gut	<b>407</b> gut	<b>431</b> sehr gut	<b>465</b> sehr gut



## DEUTSCHLAND

Anbieter	Deutsche Telekom	Telefónica Deutschland (O2)	Vodafone	Mobilcom-Debitel
Ausstattung der Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (43)	befriedigend (36)	befriedigend (36)	ausreichend (27)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter max. 50 Punkte	sehr gut (46)	sehr gut (47)	sehr gut (44)	gut (41)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (157)	gut (138)	gut (138)	befriedigend (116)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (81)	gut (79)	befriedigend (71)	ausreichend (61)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (112)	gut (101)	gut (99)	gut (95)
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>439</b> sehr gut	<b>401</b> gut	<b>388</b> gut	<b>340</b> befriedigend

