

Ergebnisse Mobilfunk-Shoptest 2022 - Deutschland

Deutsche Telekom

TELEKOM-SHOPS

Städte	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Friedrichstraße 155	Bahnhofstraße 8	Pragerstraße 7	Schadowstr. 39	Kettwiger Straße 29	Zeil 106	Spitaler Straße 9
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	10:15/20:35	1:17/18:17	1:05/15:25	4:20/31:45	0:30/21:00	1:17/15:43	2:30/27:29
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (45)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	gut (39)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	sehr gut (164)	sehr gut (155)	überragend (175)	sehr gut (164)	überragend (175)	überragend (175)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (100)	sehr gut (88)	überragend (100)	überragend (99)	befriedigend (66)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (100)	sehr gut (117)	sehr gut (110)	überragend (125)	sehr gut (110)	gut (96)	überragend (125)
connect URTEIL max. 500	470 sehr gut	481 überragend	451 sehr gut	500 überragend	473 sehr gut	435 sehr gut	489 überragend

Städte	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
Shop-Adresse	Bahnhofstraße 3	Schildergasse 84	Peterstraße 12	Marienplatz 22	Glogauer Str. 30	Königsstraße 34
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	27:30/9:30	2:30/17:00	5:13/23:17	5:02/22:27	15:00/22:00	3:18/14:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	sehr gut (47)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (47)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	ausreichend (29)	überragend (48)	überragend (48)	überragend (50)	ausr. (28)	überragend (48)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	mangelhaft (87)	sehr gut (154)	gut (135)	überragend (175)	ausr. (96)	sehr gut (164)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	mangelhaft (39)	befriedigend (66)	gut (83)	sehr gut (88)	ausr. (55)	befr. (66)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	mangelhaft (52)	überragend (120)	befriedigend (93)	überragend (120)	ausr. (69)	sehr gut (114)
connect URTEIL max. 500	254* ausr.	438 sehr gut	409 gut	483 überragend	298* ausr.	439 sehr gut

Städte	Bad Homburg	Chemnitz	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe
Shop-Adresse	Louisenstr. 92	Rathausstraße 7	Leipziger Str. 90	Emil-Kemmerer-Str. 9	Hauptstraße 55	Kaiserstr. 189
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:30/17:30	1:30/316:00	0:39/14:21	2:34/21:56	9:25/15:35	20:00/15:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (39)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (47)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	gut (40)	ausr. (29)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	überragend (175)	überragend (175)	gut (145)	überragend (175)	mangelhaft (87)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	ausr. (55)	überragend (100)	gut (77)	befr. (66)	gut (83)	mangelhaft (44)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	überragend (125)	überragend (120)	sehr gut (110)	überragend (120)	mangelhaft (48)
connect URTEIL max. 500	429 sehr gut	500 überragend	472 sehr gut	421 gut	468 sehr gut	255* ausr.

Städte	Lübeck	Lünen	Magdeburg	Münster	Osnabrück	Saarbrücken
Shop-Adresse	Breite Straße 50	Lange Str. 29	Ernst-Reuter-Allee 11	Ludgerstraße 30	Große Str. 4	Bahnhofstraße 66
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	5:00/24:45	5:55/24:35	10:00/20:00	7:20/9:38	1:15/25:15	0:40/21:50
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	sehr gut (46)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (48)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	gut (42)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	überragend (175)	überragend (175)	überragend (173)	sehr gut (155)	sehr gut (155)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	sehr gut (94)	sehr gut (94)	sehr gut (88)	sehr gut (94)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (125)	gut (103)	gut (100)	befr. (93)	gut (100)	überragend (120)
connect URTEIL max. 500	492 überragend	472 sehr gut	463 sehr gut	454 sehr gut	445 sehr gut	473 sehr gut

* Beim ersten Shopbesuch betrug die Wartezeit über 30 Minuten, deshalb konnte der Test hier nicht durchgeführt werden. Im Testverfahren ist eine Wartezeit von maximal einer halben Stunde definiert, danach wird abgebrochen.

DEUTSCHLAND

Anbieter	Deutsche Telekom	Telefónica Deutschland (02)	Vodafone	Freenet
Ausstattung der Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	überragend (48)	gut (39)	gut (39)	befriedigend (33)
Auftreten der Shop-Mitarbeiter max. 50 Punkte	sehr gut (46)	sehr gut (45)	sehr gut (46)	sehr gut (45)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (157)	sehr gut (153)	gut (146)	gut (139)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	gut (82)	gut (82)	befriedigend (74)	befriedigend (72)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	gut (105)	gut (101)	gut (98)	gut (96)
connect URTEIL max. 500	438 sehr gut	420 gut	403 gut	385 gut