

Telefónica O2

STÄDTE	Berlin	Bielefeld	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg
Shop-Adresse	Alexanderplatz 3	Niederstraße 39	Webergasse 1	Hunsrückstr. 43	Kettwiger Str. 27	Zeil 81	Spitaler Str. 22-26
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	0:30/12:30	1:40/30:30	00:07/16:30	9:00/38:30	15:00/16:30	5:10/34:30	1:08/22:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	ungenügend (8)	gut (44)	gut (40)	sehr gut (43)	gut (41)	überragend (50)	befriedigend (36)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	überragend (48)	gut (41)	überragend (48)	sehr gut (47)	überragend (50)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	überragend (175)	überragend (175)	sehr gut (154)	überragend (175)	gut (144)	sehr gut (154)	sehr gut (154)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (120)	überragend (125)	sehr gut (100)	sehr gut (117)	überragend (100)	gut (96)	überragend (125)
connect URTEIL max. 500	453 sehr gut	494 überragend	442 sehr gut	476 überragend	433 sehr gut	447 sehr gut	465 sehr gut



STÄDTE	Hannover	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart	Bad Homburg
Shop-Adresse	Bahnhofstr. 1	Schildergasse 101A	Markt 10	Marienplatz 19	Breite Gasse 37	Königstraße 54 b	Louisenstr. 63
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	2:22/17:30	1:00/8:00	1:14/23:00	0:48/35:00	3:05/30:30	1:51/20:00	2:55/32:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	gut (40)	ausreichend (30)	ausreichend (30)	gut (41)	überragend (50)	gut (39)	mangelhaft (18)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)	überragend (48)	überragend (50)	überragend (50)	überragend (48)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (154)	sehr gut (154)	überragend (175)	gut (144)	überragend (175)	sehr gut (154)	sehr gut (154)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	gut (83)	überragend (100)	befriedigend (72)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	sehr gut (110)	befriedigend (86)	sehr gut (110)	ausreichend (79)	sehr gut (110)	befriedigend (86)	sehr gut (110)
connect URTEIL max. 500	454 sehr gut	401 gut	465 sehr gut	384 gut	485 überragend	429 sehr gut	430 sehr gut

STÄDTE	Halle	Hallstadt	Heidelberg	Karlsruhe	Lübeck	Lünen	Magdeburg
Shop-Adresse	Leipziger Straße 97	Emil-Kemmer-Str. 19	Hauptstraße 2	Kaiserstraße 102	Breite Straße 66	Lange Str. 2	Otto-von-Guericke-Straße 11
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	3:07/19:00	2:45/39:30	2:30/16:00	0:20/30:30	0:10/16:00	7:13/8:00	2:05/29:30
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befriedigend (33)	gut (40)	überragend (48)	ausreichend (32)	ausreichend (26)	befriedigend (33)	mangelhaft (22)
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 (154)	sehr gut (154)	sehr gut (154)	sehr gut (154)	sehr gut (154)	sehr gut (164)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	sehr gut (94)	sehr gut (94)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (120)	überragend (120)	ausreichend (76)	sehr gut (113)	gut (100)	befriedigend (93)	überragend (120)
connect URTEIL max. 500	478 überragend	464 sehr gut	426 sehr gut	449 sehr gut	424 gut	422 gut	456 sehr gut

STÄDTE	Münster	Osnabrück	Saarbrücken	Zwickau
Shop-Adresse	Ludgerstraße 5	Große Straße 9	Bahnhofstraße 76	Innere Plauensche Str. 14
Wartezeit/Beratungsdauer (Minuten)	1:00/24:00	2:18/21:30	0:03/28:00	9:38/23:00
Ausstattung des Shops/Atmosphäre max. 50 Punkte	befriedigend (34)	gut (40)	überragend (50)	sehr gut (43)
Auftreten des Shop-Mitarbeiters max. 50 Punkte	überragend (50)	überragend (50)	überragend (50)	gut (40)
Tarif-Beratung max. 175 Punkte	sehr gut (154)	sehr gut (164)	sehr gut (164)	gut (144)
Geräte-Beratung max. 100 Punkte	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)
Dienste-Beratung max. 125 Punkte	überragend (120)	überragend (125)	sehr gut (117)	gut (103)
connect URTEIL max. 500	458 sehr gut	479 überragend	481 überragend	430 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.