



Bild: © NDAB Creativity - Shutterstock.de

Wo lohnt sich der Besuch?

Die neuesten Smartphone-Trends gibt's im Mobilfunk-Shop. Doch ob sich der Besuch lohnt, hängt vom Service ab. Wie sich der Kundendienst vor Ort schlägt, klärt der connect-Test.

Die Mobilfunkshops bleiben auch im digitalen Zeitalter fester Bestandteil des städtischen Bildes – und das aus gutem Grund. Wer sich durch den Dschungel neuer Tarife und Smartphone-Angebote kämpfen will, findet hier im besten Fall nicht nur kompetente Beratung, sondern auch die Möglichkeit, Neuheiten direkt auszuprobieren. Im persönlichen Gespräch lassen sich Verträge unkompliziert abschließen, Fragen zu individuellen Bedürfnissen klären und selbst schwierige Anliegen direkt vortragen – ohne Warteschleife und häufig mit sofortiger Lösung. Soweit die Theorie. Wie's in der Praxis aussieht, zeigt unser umfangreicher Test.

Deutsche Telekom

Der Gesamtsieger hebt den Shopservice auf die nächste Stufe: Neben der hervorragenden Ausstattung stellen die erstklassigen Telekom-Teams ihr Können einmal mehr unter Beweis und schneiden in 20 Städten mit überragend ab – drei davon mit der maximalen Punktzahl.

Dass die Telekom-Shops keine reine Verkaufsstellen sind, fällt den Besuchern schon beim Eintritt auf: Die meist großen geräumigen Räume beeindrucken mit ihrem modernen, stilvollen Interieur. Die unterschiedlichen Themenbereiche sind transparent gekennzeichnet, eine große Auswahl an funktionstüchtigen Smartphones sowie Zubehör wird schön präsentiert und steht der Kundschaft zum Ausprobieren zur Verfügung. Für Wartende gibt's bequeme Sitzcken und sogar Ladestationen fürs Mobiltelefon, nicht selten

werden auch Getränke gereicht. Als Eyecatcher dienen große Screens, die gut platziert über die neuesten Aktionsangebote, über aktuelle Smartphone-Flaggschiffe oder über exklusive Serienhits auf Magenta TV informieren.

Doch das eigentliche Pfund ist das Personal, das die Kundschaft überaus freundlich in Empfang nimmt, von Beginn an großes Interesse für deren Belange zeigt, professionell die Abläufe steuert und so eine Wohlfühl-Oase schafft. Die profunden Verkäufer und Verkäuferinnen gehen bei der Beratung sehr präzise vor, fragen den Kundenbedarf genau ab, um anhand des individuellen Nutzungsprofil das passende Angebot zu präsentieren. Dabei nehmen sie sich ausreichend Zeit, stellen gleich mehrere Tarife zur Auswahl, gehen ausführlich auf Details ein und beziehen versiert die Kundenwünsche mit ein.

So kundenorientiert zeigen sie sich auch bei der Geräteberatung, führen mehrere Modelle vor, erläutern die wichtigsten Funktionen äußerst verständlich und umfangreich, heben gekonnt die Vor- und Nachteile der einzelnen Smartphones hervor und animieren die Interessenten, die Geräte selbst in die Hand zu nehmen. Dabei geben sich einzelne sehr anschaulich und mitreißend im Gespräch und schaffen es, die Kundschaft für sich einzunehmen. So macht der Shopbesuch Spaß. Der Kunde kommt wieder, keine Frage.

Mobilfunk-Shoptest DACH 2025

Vodafone

Die Düsseldorfster verfügen über schöne Shops und über einen hervorragenden Service, der mit einem beeindruckenden Auftritt mächtig Eindruck macht und sich diesmal direkt hinter der Telekom einreicht.

Auch Vodafone versteht viel von Raumkonzept: Die großzügig angelegten Shops sind klar strukturiert, das hochwertige Mobiliar macht einen gepflegten Eindruck, das weiß-rote Farbkonzept zieht sich durch die gesamten Läden, die lichtdurchfluteten Flächen laden zum Bummeln ein. Smartphones, Smartwatches und Gadgets sind zahlreich ausgestellt und für die Kundschaft frei zugänglich. Für Kundengespräche stehen Beratungsinself im Raum verteilt, die Diskretion bleibt dabei gewahrt. Sitzgelegenheiten sind ebenfalls vorhanden. Für Aufmerksamkeit sorgen große Bildschirme, die die neuesten Angebote, Technik-Trends und Werbekampagnen bestens zur Geltung bringen.

Die Shops sind ansprechend, das Ambiente einladend: Dafür sorgen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die dem Publikum unmittelbar nach dem Eintreten in den Laden ausgesucht freundlich zu Seite stehen. Dabei geben sie sich aufgeweckt, entgegenkommen und offen im Gespräch und sorgen so für Kundennähe.

Doch neben dem sympathischen Auftritt punkten die Vodafone-Teams vor allem mit Fachkompetenz: Sie kennen sich mit dem eigenen Produktportfolio bestens aus, beraten bedarfsorientiert und gehen dabei auf die Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen ein, um möglichst das beste Ergebnis für sie zu erzielen. Auch schlüsseln sie die Kosten für Tarif und Hardware beim neuen Vertrag detailliert auf, klären über potenzielle Nachteile auf und zeigen Alternativen. Äußerst fair: Die gesamten Infos werden schriftlich verfasst und der Kundschaft auf Wunsch per E-Mail zugesandt. So lässt sich das Angebot ohne Verkaufsdruck zu Hause nochmal in Ruhe anschauen. Auch bei Fragen zu Hardware und Technik zeigen sich die kompetenten Teams äußerst firm, kennen sich mit Grundfunktionen wie auch mit KI-Features sehr gut aus und können dies der Kundschaft praxisnah und nachvollziehbar vermitteln.

Mit so einem engagierten und zugewandtem Personal fühlt sich die Kundschaft sehr wohl und wertgeschätzt. Höchst erfreulich: Die hohe Leistungsbereitschaft schlägt sich auf das Gesamtergebnis nieder, das Service-Team verbessert sich in allen Test-Disziplinen und springt vom dritten auf den zweiten Platz. Ein prima Auftritt!

connect **SEHR GUT** (460 von 500 Punkten)

Telefónica O2

Die Münchner zeigen hohen Servicecharakter, auch in ihren Shops. Das gilt für die meisten im Team, jedoch nicht für alle.

Was zeichnet O2-Shops aus? Das Gesamtkonzept der meist mittelgroßen Läden ist zeitgemäß, die Räume sind modern eingerichtet, klar strukturiert sowie übersichtlich, die Kundschaft findet sich schnell zurecht und hat freien Zugang zu der ausgestellten Hardware. Ähnlich wie bei der Konkurrenz tragen Screens mit der Darstellung der Produkt-Highlights zur interaktiven Unterhaltung bei, die Markenfarbe Blau wird prominent eingesetzt. Alles in allem strömen die offenen Räume eine freundliche Atmosphäre aus.

Dazu trägt die O2-Crew kräftig bei, die den Besuchern äußerst höflich und respektvoll entgegentritt. Sie suchen den Blickkontakt, bie-

ten selbst bei einer kurzen Wartezeit einen Sitzplatz an und lassen niemanden außer acht. Die meisten im Team gehen kompetent und engagiert auf die Kundenfragen ein, schaffen es anhand einer genau ermittelten Bedarfsanalyse auch das passende Angebot zusammenzustellen und scheuen sich nicht, bei Rückfragen die wichtigsten Leistungsmerkmale mehrmals detailliert zu erläutern. Dabei bleiben sie verständlich und angenehm in Ton. Einige wenige wichen allerdings von dem positiven Gesamtbild ab, gaben sich lustlos, kurz angebunden und zeigten wenig Interesse, die Kundschaft umfassend zu beraten.

Ähnlich verlief auch die Geräteberatung: Der überwiegende Teil kennt sich mit Smartphones sehr gut aus, geht auf die Kundenwünsche ein, präsentiert die dazu passenden Modelle, erklärt die Funktionen ausführlich an den Geräten und drückt für den Look-and-feel-Test die Smartphones der Kundschaft in die Hand. Andere waren mit der Technik nicht so vertraut und lasen die Infos nur vom Produktschild ab. Das erklärt den leichten Punktverlust und den dritten Platz. Das Gesamtergebnis bleibt aber „sehr gut“.

connect **SEHR GUT** (433 von 500 Punkten)

Freenet

Die Freenet-Shops fallen zwar kleiner aus, doch beim Design und Wohlfühlcharakter macht der Mobilfunker keine Abstriche. Auch in puncto Beratung kann sich das Service-Team alles in allem recht gut behaupten. Bei einigen fehlt es allerdings an Fachkenntnis.

Der Service-Provider setzt auf Wachstum und hat erst neulich Mobilzone übernommen. Der Reseller, der Marken wie Sparhandy, DeinHandy und High erfolgreich vertreibt, bringt eine Million Kunden in die Übernahme mit ein. Zudem verfügt Freenet dank der exklusiven Partnerschaft mit MediaMarktSaturn über eine starke Vertriebsstruktur und hat die Kooperation erst kürzlich um weitere fünf Jahre verlängert.

Auch bei den eigenen Shops setzen die Bündelsdorfer seit letztem Jahr auf ein neues Konzept: Dabei wird der stationäre Service stärker mit dem Online-Handel verknüpft, die Kundschaft erhält identische Angebote online sowie im Shop vor Ort. Das Herzstück der neuen Strategie ist die individuelle Bedarfsanalyse. Und siehe da, die Rechnung geht auf: Die meisten Berater und Beraterinnen fragen die Nutzung bei den Kunden genau ab, setzen sich mit Wünschen und Erwartungen auseinander, stellen Fragen zur privaten oder geschäftlichen Verwendungen des Smartphones und wie es mit dem Auslandsinsatz aussieht. Danach stellen sie mehrere Tarife in unterschiedlichen Netzen zur Auswahl und gehen ausführlich auf die Details ein. Die Beratung erfolgt bei vielen der motivierten Verkäufer und Verkäuferinnen recht flüssig. Doch einige waren mit dem komplexen Sachverhalt überfordert, nannten wesentliche Infos zum Angebot erst auf Nachfrage und mussten sich selbst dazu erst durch endlose PC-Listen scrollen. Dementsprechend fielen die Resultate hier eher dürrig aus.

Leider führte eine zu hohe Auslastung in vier Städten zu einem Checkabbruch: Die maximale Wartezeit von 30 Minuten wurde beim jeweiligen Shopbesuch weit überschritten.

connect **GUT** (397 von 500 Punkten)

Österreichische Shops im Test

Auch der Nachbar leistet sich jede Menge schöne Mobilfunk-Shops und legt den Fokus dabei auf Service: Der fällt bei allen drei Netzbetreiber diesmal mit „sehr gut aus.“

A1 setzt sich erneut an die Spitze

Der Marktführer deckt mit Mobilfunk, Festnetz, schnellem Internet sowie IPTV ein breites Themenspektrum ab. Das umfangreiche Produktportfolio findet sich in den überwiegend mittelgroßen Shops gut sortiert wieder. Doch trotz der Vielfalt bleiben die modern konzipierten Läden geräumig und übersichtlich, sind angenehm temperiert und gut ausgeleuchtet. Es fehlt weder an ausreichend funktionstüchtiger Hardware noch an Sitzgelegenheiten. Die Beratung findet an vielen Inseln statt, die Atmosphäre ist sehr einladend.

Dazu passt ein adäquater Service: Der zeigt sich offen, sehr freundlich, zugewandt und aufmerksam der Kundschaft gegenüber und stets mit einem Lächeln im Gesicht. Darüber hinaus sind die äußerst kompetenten Berater und Beraterinnen bestens geschult, stimmen ihre Tarifempfehlungen auf den Kundenbedarf ab und können dies auch sehr gut vermitteln. Äußerst fair: Wer als Kunden ein überschaubares Datenaufkommen aufweist, dem raten sie zu einer günstigeren Variante. Auch drängen sie der jüngeren sowie älteren Klientel nicht ein überteuertes Paket auf, sondern schauen, dass die Kosten in Rahmen bleiben. Kundenpflege in bester Manier. Damit holt sich das leistungsstarke A1-Team höchst verdient einmal mehr die Siegerephäre.

connect SEHR GUT (437 von 500 Punkten)

Drei: professionell und gut ausgestattet

Auch der Zweitplatzierte setzt auf Konstanz: Das Gros der Mannschaft ist sehr bemüht und freundlich und nimmt sich ausreichend

Zeit für eine kompetente Beratung. Dabei bleiben die Verkäufer und Verkäuferinnen bei ihren Aussagen stets verständlich und schauen, dass sie unerfahrene Besucher nicht mit Fachtermini überfrachten. Das zeugt von hoher Professionalität und Menschenkenntnis. Die Kundschaft dankt und kommt gern ein zweites Mal. Die kleineren, aber feinen Shops beherbergen jede Menge attraktive und funktionstüchtige Smartphones. Alles in allem leistet die Drei-Mannschaft einen sehr guten Job.

connect SEHR GUT (431 von 500 Punkten)

Magenta dreht auf

Auch der dritte im Bunde tritt diesmal kräftig in die Pedale: Das äußerst nette und kompetente Personal wirkt sehr engagiert und ist mit Herz dabei. Selbst Azubis werden sehr gut betreut und können die Kundschaft auf Augenhöhe beraten. Zudem sorgen die großzügig ausgelegten Shops mit ihrem ähnlich wie beim Mutterkonzern Deutsche Telekom ausgeklügelten Raumkonzept für eine angenehme Atmosphäre.

Die Auswahl an topaktuellen Smartphones ist beeindruckend, aber auch die überragende Geräteberatung, die die meisten aus dem Handgelenk schütteln. Soviel Einsatz zahlt sich aus: Die Telekom steigert ihr Gesamtergebnis um 22 Punkte, schneidet diesjährig mit „sehr gut“ ab und ist der Konkurrenz recht dicht auf den Fersen.

connect SEHR GUT (430 von 500 Punkten)

Schweizer Shops im Test

Die Schweizer sorgen nicht nur mit ausgesucht guter Schokolade fürs allgemeine Wohlbefinden, sondern auch mit perfektem Service. Da hängt die Messlatte in der Alpenrepublik bekanntermaßen recht hoch. Doch unter „sehr gut“ macht es keiner der drei Netzbetreiber.

Swisscom: klarer Sieger

Mit halbgaren Ergebnissen gibt sich das Schwergewicht unter den Schweizer Netzbetreibern erst gar nicht ab: So setzt man auf Spitzenleistung nicht nur bei der überragenden Netzinfrastruktur, sondern auch beim Service. Dafür langt der Marktführer kräftig in die Hosentaschen und investiert hohe Summen in die Ausstattung seiner beeindruckenden Shops, die mit ausgesucht hochwertigem Design, innovativer Technik und besonderem Licht- und Akustik-Konzept über die Grenzen hinweg das Publikum begeistern.

Doch das allein reicht nicht, um sich vom Wettbewerb klar abzu-

setzen: Es ist das äußerst gut ausgebildete Team, das auch diesmal homogen und souverän seine Qualitäten in puncto Tarif- und Hardware-Beratung ausspielt. Die Swisscom-Profis lassen sich durch noch so unbedachte Fragen nicht aus der Ruhe bringen, antworten ausführlich, hören den Besuchern aufmerksam zu und bleiben dabei verbindlich im Ton. Mit der ausgezeichneten Performance holt sich die Swisscom-Crew erneut den Siegerpokal.

connect SEHR GUT (460 von 500 Punkten)

Mobilfunk-Shoptest DACH 2025

Sunrise mit Aufholjagd

Der zweitgrößte Schweizer Telco befindet sich in puncto Kundenservice ebenfalls auf dem Erfolgspfad: Neben dem telefonischen Kundendienst macht das Shop-Personal eine glänzende Figur. Die Sunrise-Crew ist in puncto Kompetenz diesmal deutlich besser aufgestellt, liefert zu allen Fragen die korrekten Antworten. Dabei agieren sie höchst professionell, legen einen hohen Grad an Engagement und Enthusiasmus an den Tag. Sie sind zugleich sympathisch und authentisch und lassen die Kundschaft nicht im Regen stehen. Ein neues Shopkonzept soll die erfolgsversprechende Service-Offensive noch weiter stärken. Ein Zuwachs von 15 Punkten beim Gesamtergebnis sorgt für Optimismus und kann die Motivation noch beflügeln. Wir drücken die Daumen!

connect **SEHR GUT** (451 von 500 Punkten)

Salt

Salt ist zwar der kleinste unter den Schweizer Netzbetreibern, doch beim Service tritt Salt groß auf. So auch diesmal: Die Salt-Truppe versteht ihr Handwerk gut, kennt sich mit dem eigenen Produktportfolio aus und liefert rund um das Thema Telekommunikation profunde Aussagen. Dabei zeigen sich die agilen Berater und Beraterinnen hilfsbereit und kundenorientiert, können ihr Wissen sehr gut vermitteln und sorgen so für hohes Kundenvertrauen. Auch Salt legt in nahezu allen Testdisziplinen kräftig zu und verbessert sich mit 13 Punkten mehr auf dem Gesamtkonto von „gut“ auf „sehr gut“. Bravo!

connect **SEHR GUT** (431 von 500 Punkten)



So haben wir getestet

109 Tester haben 356 Mobilfunk-Shops in Städten in Deutschland, Österreich und der Schweiz unter die Lupe genommen.

Dabei wurden alle Shops jeweils zwei Mal aufgesucht: Die connect-Mitarbeitenden traten beim ersten Check als Normalnutzer auf, der etwa zwei Stunden Telefonaufkommen im Monat hat und an E-Mail-Abruf, Facebook, WhatsApp und Musik via Internet sowie an Urlaubstarifen interessiert ist (Datenaufkommen von 50 GB pro Monat). Beim zweiten Besuch charakterisierten sich die Tester als Wagnutzer mit knapp einer halben Stunde Telefonie im Monat, der ab und an E-Mails checken, WhatsApp nutzen und sporadisch im Web surfen will (Datenverbrauch 10 GB pro Monat).

Ausstattung/Atmosphäre (50 Punkte)

Hier zählen die Größe des Shops im Verhältnis zu Publikumsmenge, Lärmpegel und Gastlichkeit und vor allem die Gerätepräsentation: Waren echte Handys zum Ausprobieren vorhanden oder nur Attrappen?

Auftreten des Mitarbeiters (50 Punkte):

Neben Freundlichkeit ist hier wichtig, ob der Verkäufer oder die Verkäuferin aktiv auf Kunden zugeht.

Tarifberatung (175 Punkte):

Geht das Personal auf meine Nutzungsanforderung ein, bekomme ich eine passende Tarifempfehlung?

Geräteberatung (100 Punkte):

Wird das optimale Smartphone für meine Bedürfnisse empfohlen? Kann das Personal die Funktionen erklären? Wie werden die neuen KI-Features erklärt?

Diensteberatung (125 Punkte):

Weiß der Berater über die aktuelle Netztechnik gut Bescheid? Wie fällt die Beratung in puncto Smartphone und Auslandsanruf aus?