

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/80931/1677323/service-image-der-mobilfunkanbieter-bei-telekom-und-alice-scheiden-sich-die-geister-o2-fuehrt-das> abgerufen werden.



Service-Image der Mobilfunkanbieter: Bei Telekom und Alice scheiden sich die Geister, O2 führt das Ranking an

07.09.2010 - 10:00 Uhr, ServiceValue GmbH

Köln (ots) - Jeder dritte Mobilfunk-Kunde plant, seinen Anbieter zu wechseln. Ein wesentliches Entscheidungskriterium ist der Kundenservice. Welches Service-Image die Mobilfunkanbieter im deutschen Wettbewerbsmarkt haben, zeigt eine aktuelle Untersuchung der ServiceValue GmbH.

Knapp 3.000 Mobilfunk-Nutzer haben Auskunft über das Service-Image von 36 ihnen bekannten Anbietern gegeben und mitgeteilt, ob der jeweilige Mobilfunkanbieter ihrer Ansicht nach für besonders guten oder besonders schlechten Kundenservice steht. Das beste Service-Image weist O2 auf, das schlechteste Talkline, die letzten 10 im Ranking aufgeführten Anbieter haben insgesamt kein positives Service-Image:

Platz Anbieter

1. O2
2. BASE
3. E-Plus
4. Telekom Deutschland (T-Mobile)
5. NetCologne
6. ALDITALK mit MEDIONmobile
7. blau.de
8. simyo
9. Tchibo Mobil
10. Vodafone
11. Fonic
12. congstar
13. maXXim
14. myMTVmobile
15. EWE TEL
16. McSIM
17. The Phone House
18. EDEKA mobil
19. RTLmobil
20. simply
21. callmobil (easyMobile)
22. BILDMobil
23. Alice Mobile
24. VIVA MOBILE
25. AY YILDIZ
26. mobilcom debitel
27. ja! mobil
28. Versatel
29. klarmobil
30. o.tel.o
31. VICTORVOX
32. Drillisch Telecom
33. Penny Mobil
34. allMobility
35. Kabel Deutschland
36. Talkline

Einem besonders guten Kundenservice weisen mit jeweils 24 Prozent vom Gesamt-Image sowohl O2 als auch Telekom Deutschland (T-Mobile) auf. Allerdings ist T-Mobile in der Befragung ebenso auch Primus bei besonders schlechtem Kundenservice (14 Prozent), gefolgt von Alice Mobile (13 Prozent). Bei diesen beiden Anbietern scheiden sich demnach am Markt die Geister und neue Kunden wissen nicht recht, welche Servicequalität sie erwartet.

"Es ist erstaunlich, wie wenig der Kundenservice als Differenzierungsmerkmal von Mobilfunkanbietern genutzt wird", sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. "Die meisten Anbieter wirken auf den potenziellen Kunden eher wie eine graue Service-Maus. Da wundert es auch nicht, dass Mobilfunkdiscounter im Image-Ranking gut dabei sind."

Die Zahl der Mobilfunkanbieter hat in den letzten Jahren insbesondere durch so genannte "Mobilfunkdiscounter" deutlich zugenommen. Die Tarifmodelle sind kaum noch zu überblicken, der Kunde verliert sich in den Möglichkeiten zur Zahlungsweise und zur Abrechnungsart. Deshalb wird Service eines Anbieters mehr und mehr zum Auswahlkriterium für Wechsler und Neukunden.

Die Befragungsergebnisse sind Bestandteil der umfangreichen Studie

"ServiceAtlas Mobilfunk". Diese 300-seitige Wettbewerbsanalyse zu Servicequalität und Servicewert mit Einzelprofilen für 16 ausgewählte Mobilfunkanbieter können bei der ServiceValue GmbH in Köln bestellt werden. Pressekontakt:

Sandra Gemein
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 341
50935 Köln
Tel +49.(0)221.67 78 67 -50
Fax +49.(0)221.67 78 67 -59
S.Gemein@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de

Originaltext:

ServiceValue GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/80931/servicevalue-gmbh>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_80931.rss2