

SHOP-ZUSTAND

Was leisten die Mobilfunk-Läden in der Schweiz? connect ist dieser Frage in einem detaillierten Shop-Test nachgegangen.



Sie würden Ihr Traumhandy gerne live ausprobieren, bevor Sie es kaufen? Sie brauchen einen Fachmann, der Ihnen die Unterschiede zwischen den unzähligen Tarifvarianten und -optionen Ihres Mobilfunk-anbieters erklärt? Oder Sie haben eine Rechnung erhalten, auf der etwas nicht stimmt? All das sind gute Gründe, Ihren Netzbetreiber in einem seiner Shops aufzusuchen.

Mystery Shopping in vier Schweizer Städten
Doch wie steht es um Wartezeiten, Sitzmöglichkeiten, Geräteauswahl, Beratungsqualität und Angebotsvielfalt im Laden Ihres Netzbetreibers? Das wollte connect genauer wissen und hat sich die Mobilfunk-Shops von Swiss-

com, Sunrise und Orange in vier Schweizer Städten genauer angeschaut. Insgesamt vier Test-Shopper – zwei Schweizer und zwei Deutsche – waren dazu in Basel, Bern, Zug und Zürich unterwegs und haben inkognito die Shops der Netzbetreiber getestet.

Die beiden deutschen connect-Redaktoren, Wolfgang Boos und Hannes Rügheimer, gaben an, dass sie geschäftlich viel in der Schweiz zu tun hätten und daher an einem Handy mit Schweizer Abo-Karte interessiert wären. Die Schweizer Mitarbeiter der Redaktion signalisierten den Shop-Mitarbeitern Interesse, ihren bisherigen Mobilfunkanbieter zu wechseln. In allen Fällen baten die Test-Shopper um eine ausführliche Tarif- und Geräteberatung. Neben

der Qualität der individuellen Beratung beurteilten die Tester dabei auch Grösse und Ausstattung der Shops sowie das verfügbare Informationsmaterial und die Möglichkeit, die in Betracht kommenden Handys selbst auszuprobieren. Das genaue Testprogramm können Sie im Kasten „So hat connect die Shops getestet“ auf Seite 18 nachlesen.

Computergestütztes Warten wie auf dem Amt

Was allen Testern ins Auge stach: Gleich am Eingang grösserer Swisscom-Shops muss jeder Kunde ein Ticket ziehen und dann geduldig warten, bis die darauf ausgedruckte Nummer aufgerufen wird. In den stark frequentierten Shops rund um den Zürcher Bahnhofplatz gehen auch Sunrise und Orange diesen Weg, während sie in ihren kleineren Mobilfunk-Läden in Bern, Basel und Zug auf dieses Verfahren verzichten. Die durch die Bank recht langen Wartezeiten zum Testzeitpunkt am frühen Nachmittag in Zürich (siehe Tabelle auf Seite 19) lassen den Grund für die computerverwalteten Warteschlangen ahnen. Hier kann man sich als Kunde durchaus wie auf einer Amtsstube fühlen. Andererseits ist die korrekte Abwicklung der Warteschlange so natürlich garantiert, was bei vielen Kunden auf positives Echo stossen dürfte. Zudem kann man in etwa abschätzen, wie lange das Warten noch dauern wird, und die Zeit für sonstige Erledigungen nutzen.

Gerade im stark frequentierten Zürich bieten nur Sunrise und Swisscom den wartenden Besuchern Sitzgelegenheiten. Orangekunden können die Wartezeit nur stehend herumbringen, derweil mit den ausgestellten Handys spielen oder sich in den ausliegenden Prospekten schon mal zu ihrem Anliegen vorinformieren – sofern dies inhaltlich möglich ist. Zu 20 Minuten Wartezeit konnte es aber wie im Fall des Basler Swisscom-Shops auch mal kommen, wenn nur ein Kundenpärchen



Keine Beratung ohne Ticket: In grösseren Swisscom-Shops ist die Begrüssung durch einen Automaten Standard. Er vergibt eine Wartenummer, ohne die wiederum kein Berater zu sprechen ist.

Das Kreuz mit der Nummer: Die Warteliste führt immer zum nächsten freien Berater – auch wenn es für das individuelle Anliegen einen Spezialisten gäbe.



„Das kann auch mal länger dauern“: Unfreiwillig komisch wirkt die Texteinblendung im Sunrise-Werbefilm, wenn man wie zum Testzeitpunkt in Zürich 25 Minuten auf einen Berater warten muss.



Stosszeit: Am frühen Nachmittag im Swisscom-Shop in der Zürcher Bahnhofspassage ist sicher nicht der beste Zeitpunkt für eine ausführliche Tarif- und Geräteberatung.



Strömungslehre: Zumindest führt die ticketgestützte Warteschlange selbst bei hohem Kundenandrang zu erträglichen Wartezeiten. 12 Minuten mussten die connect-Tester am Zürcher Swisscom-Bahnhofshop warten, bis sie an der Reihe waren.

vor den Testern an der Reihe, der zweite Shop-Mitarbeiter aber offenbar Wichtigeres zu tun hatte. In der Zwischenzeit sorgte immerhin der durch eine nicht deckenhohe, dünne Wand abgetrennte Klamotten-Laden nebenan für Unterhaltung, denn dessen Verkäuferinnen hatten offensichtlich Anlass zum Feiern und dabei hörbar eine Menge Spass. Auch bei Orange und Sunrise kamen Wartezeiten von gut 20 Minuten vor.

Geduld ist allerdings auch von den Shop-Mitarbeitern gefragt. Beim Warten wurden die connect-Beobachter Zeuge manches allzu hitzigen Auftretens von Kundenseite. Daher sei hier auch mal ein Appell erlaubt: Selbst wenn der Mobilfunk-Anbieter eine falsche Rechnung gestellt oder das gewünschte Produkt nicht wie bestellt geliefert hat, können die Mitarbeiter im Shop persönlich in der Re-

gel nichts dafür. Sofern sie sich bemühen, das Problem zu lösen, haben sie deshalb zumindest einen sachlichen und fairen Umgangston verdient. Zumal lautstark vorgetragene Emotionen auch bei berechtigter Verärgerung selten zu einer schnelleren oder zufriedenstellenderen Problemlösung beitragen.

Auch Shop-Berater sind Menschen, deren Leistung von Tagesform und Belastung abhängt. Die Stichproben der Tester ergaben denn auch recht unterschiedliche Resultate.

Shop-Mitarbeiter haben's nicht gerade leicht – ein faires und sachliches Auftreten bei Problemfällen ist daher auch auf Kundenseite angebracht

Geringes Interesse an Handy-Vorführungen

Die Tarn-Geschichte der deutschen Redaktoren lenkte viele der Tarifberatungsgespräche schnell in Richtung Prepaid-Karte. Denn einen Abo-Vertrag wie angefragt können deutsche Staatsbürger nur abschliessen, wenn sie eine Schweizer Aufenthaltsbewilligung haben – und diese lag im Fall der Tester nicht vor. Während alle getesteten Sunrise-Berater auf diesen Umstand hinwiesen, achtete ein Teil der Orange- und Swisscom-

Mitarbeiter nicht weiter auf dieses Detail. Spätestens bei einem Vertragsabschluss wäre es aber wohl aufgefallen.

Es mag an der von den Testern vorgetragenen Geschichte liegen, dass auch auf Nachfrage keiner der Berater viel Neigung zeigte, den deutschen Interessenten ein bestimmtes Handy vorzuführen. Die besseren der getesteten Shop-Mitarbeiter empfahlen aber zumindest ein, zwei Modelle und verwiesen auf die ausgestellten Geräte. Letztere waren jedoch nicht immer in Betrieb, zum Teil handelte es sich nur um Dummies. Allzu häufig kam der Tipp: „Die Geräte können Sie sich im Internet ansehen“. Da fragt man sich allerdings, warum man dann überhaupt einen Shop aufsucht. Auch für Tarifdetails verwies mancher kurz angebundene Berater aufs Web.

Unterschiede in der Beratungsqualität

In Sachen Beratungsqualität fiel Orange besonders positiv auf. Tarif- und Geräteberatungen führt der Anbieter grundsätzlich PC-gestützt durch. Der Kunde muss etwa zehn Fragen à la „Telefonieren Sie eher tagsüber oder eher abends, mehr ins Festnetz oder eher zu Mobilfunk-Nummern?“ beantworten und erhält dann einen individuellen Tarifvorschlag, den er als Ausdruck mitnehmen kann. Die Orange-Mitarbeiter hängen aber nicht sklavisch an den Computer-Empfehlungen, sondern vertreten im Zweifel ihre eigene Meinung: »Beim Datentarif hätte ich Ihnen statt des vom PC vorgeschlagenen Pocket Office eher zum Optima Internet geraten, weil Sie dort je nach Datenvolumen automatisch den besten Preis bekommen und bei geringer Nutzung 5 Franken im Monat sparen.« Würden doch nur alle Beratungsgespräche so perfekt wie dieses Beispiel aus Bern laufen!

Denn leider waren bei Weitem nicht alle Informationen aus dem Munde von Shop-Mitarbeitern zutreffend. So betonte etwa eine

EINZELERGEBNISSE DES CONNECT-SHOPTESTS				
		Orange	Sunrise	Swisscom
Bern	Getesteter Shop	Spitalgasse 14	Marktgasse 53	Bahnhofplatz 10b
	Shoppausstattung	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Handyangebot	★★★★	★★★★	★★★★★
	Wartezeit	3 min (★★★★★)	0 min (★★★★★)	5 min (★★★★★)
	Beratungsqualität	★★★★★	★★★★	★★★★
	Urteil	★★★★★	★★★★	★★★★
Basel	Getesteter Shop	Greifengasse 4	Greifengasse 17	Greifengasse 1
	Shoppausstattung	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Handyangebot	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Wartezeit	10 min (★★★★★)	0 min (★★★★★)	20 min (★★★★★)
	Beratungsqualität	★★★★★	★★★★	★★★★
	Urteil	★★★★★	★★★★	★★★★
Zug	Getesteter Shop	Bahnhofstrasse 23	Bahnhofstrasse 27	Baarerstrasse 25
	Shoppausstattung	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Handyangebot	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Wartezeit	1 min (★★★★★)	3 min (★★★★★)	4 min (★★★★★)
	Beratungsqualität	★★★★★	★★★★	★★★★
	Urteil	★★★★★	★★★★	★★★★
Zürich	Getesteter Shop	Löwenstrasse 69	Bahnhofplatz 4	Bahnhofpassage
	Shoppausstattung	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Handyangebot	★★★★★	★★★★	★★★★★
	Wartezeit	20 min (★★★★★)	25 min (★★★★★)	12 min (★★★★★)
	Beratungsqualität	★★★★★	★★★★	★★★★
	Urteil	★★★★★	★★★★	★★★★
		connect URTEIL	★★★★★	★★★★★

Swisscom-Mitarbeiterin voller Überzeugung, dass Anrufe aus dem Schweizer Mobilfunknetz nach Deutschland grundsätzlich nicht mehr kosten würden als Handytelefonate innerhalb der Schweiz. Das trifft zwar für die Abo-Verträge des Anbieters zu, nicht aber für die Prepaid-Karte, die sie dem Testkunden gerade zwei Minuten vorher nahegelegt hat. In „Natel easy“ kosten Anrufe ins Nachbarland nämlich 1,10 CHF und somit 50 Rappen mehr als schweizerinterne Anrufe. Geradezu abenteuerlich fiel die dazu gelieferte Begründung aus: „Die Differenz muss nämlich der Anrufempfänger in Deutschland zahlen“. Da würden sich die nördlichen Nachbarn

allerdings bedanken – schliesslich weiss der Teilnehmer vor dem Abheben des Hörers gar nicht, woher der Anruf kommt.

Orange hat die Nase vorn

Das Fazit der Shop-Tester: Dank seiner in allen Shops zuverlässig hohen Beratungsqualität setzt sich Orange an die Spitze. Bei Sunrise und Swisscom waren die Unterschiede zwischen einzelnen Shops etwas stärker ausgeprägt, glichen sich in den von connect vorgenommenen Stichproben allerdings weitgehend wieder aus. Am Ende teilen sich die beiden Anbieter deshalb den zweiten Platz. **WOLFGANG BOOS, HANNES RÜGHEIMER**

SO HAT CONNECT DIE SHOPS GETESTET

WAS DIE TESTER VON DEN SHOP-BERATERN HÖREN WOLLTEN, WUSSTEN SIE SCHON IM VORFELD. NACH JEDEM SHOPBESUCH HIELTEN SIE DAS TESTERGEBNIS IN EINEM UMFANGREICHEN BERICHT FEST.

Sofort nach dem Besuch des jeweiligen Shops füllten die Tester einen umfangreichen Fragebogen aus. Dort wurden Grösse des Shops, Publikumsmenge und Geräteauswahl vermerkt. Gab es funktionsfähige Geräte zum Ausprobieren, Infomaterial zum Mitnehmen? Waren Sitzgelegenheiten für Wartende vorhanden, und wie lange mussten die Tester bis zum Beratungsbeginn ausharren? Auch Auftreten und Verständlichkeit des Beraters wurden bewertet – unabhängig von der inhaltlichen Qualität. Letzere beurteilten die Tester unterteilt nach der

Tarif- und der Geräteberatung. Für das Szenario der deutschen Tester bot sich zunächst eine Prepaid-Karte an – allerdings sollten die Berater von sich aus darauf hinweisen, dass diese im Falle einer Aufenthaltsbewilligung später in ein Abo umgewandelt werden kann. Die Frage nach den Kosten für Gespräche aus der Schweiz nach Deutschland sollten die Shop-Mitarbeiter korrekt und vollständig für alle vorgeschlagenen Tarife beantworten. Und für den von den Testern angefragten gelegentlichen E-Mail-Abwurf sollte das Paket noch die

kleinstmögliche Internet-Option enthalten. Dieses vage gezeigte Interesse sollte allerdings nicht dazu führen, dass der Berater gleich einen Mobile Assistant verkaufen will, wie in einem Swisscom-Shop geschehen. Gewünscht war vielmehr eine angemessene Handyempfehlung für die Anwendungen Telefonieren, MP3 hören und gelegentliche Mail-Checks. Besonderes Lob haben die Berater verdient, die zusätzlich auf die Möglichkeiten von UMTS hinwiesen, dabei aber auch die nicht hundertprozentige Abdeckung des 3G-Netzes ansprachen.



Undercover: connect-Shoptester Hannes Rügheimer beim Ausfüllen des detaillierten Fragebogens direkt nach einem Beratungsgespräch.

Orange Stunde: connect-Redaktor Wolfgang Boos beim abendlichen Testbesuch des Orange-Shops in der Basler Greifengasse.



Mit PC-Hilfe auf Platz 1: Die grundsätzlich computer-gestützte Tarifberatung bringt Orange den Spitzenplatz beim connect-Shoptest ein.



Geduldprobe: Im Sunrise-Shop am Zürcher Bahnhofplatz mussten die Tester mit 25 Minuten am längsten auf die persönliche Beratung warten.



Tarifberatung für Zugereiste: Als deutscher Staatsbürger dürfte connect-Tester Hannes Rügheimer nur mit Schweizer Aufenthaltsbewilligung ein Mobilfunk-Abo abschliessen.

