



Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 23 Mobilfunk-Anbieter in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Dezember 2019 / Januar 2020
Stichprobe	1.512 Kunden mit 1.729 Urteilen zu 23 Mobilfunk-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Mobilfunk-Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 23 Mobilfunk-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • I & I • ALDI TALK • AY YILDIZ • Blau • congstar • DeutschlandSIM • EDEKA smart • FONIC • K-Classic Mobil • klarmobil • LIDL CONNECT • maXXim • NettoKOM • O2 • otelo • PremiumSIM • simply • smartmobil • Tchibo mobil • Telekom • Vodafone • winSIM • yourfone
Gesamtumfang	254 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produkt- und Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsumfang • Zuverlässigkeit • Flexibilität
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft • Fachkompetenz • Proaktiv bessere Angebote
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kulanz • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Belohnung von Kundentreue • Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich

Studiendesign (II)

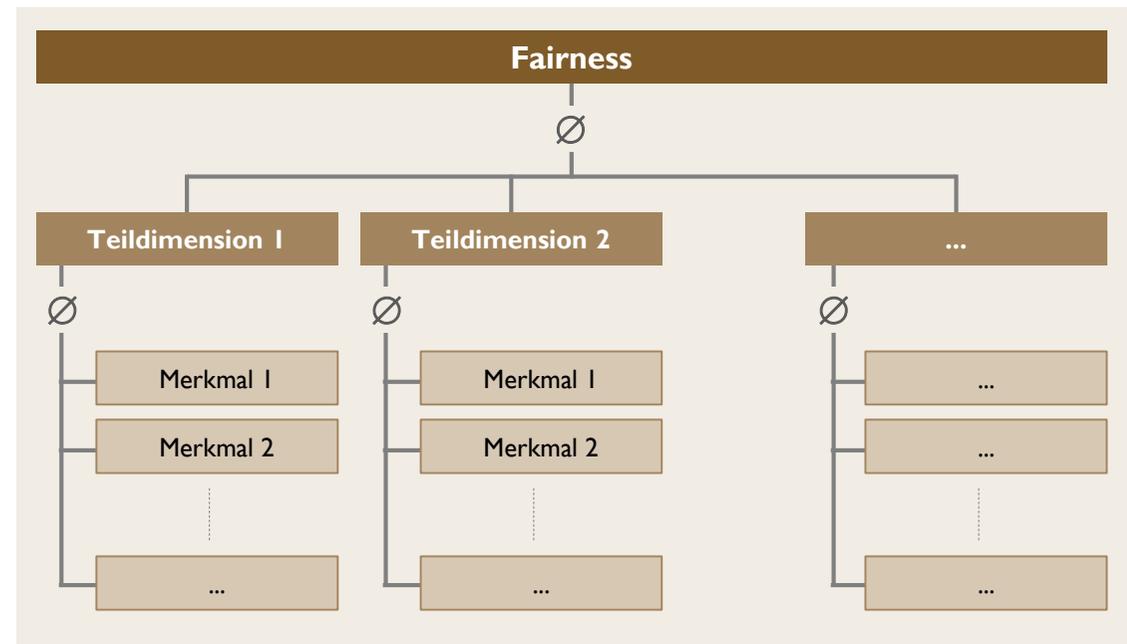
Faire Kunden-kommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Erreichbarkeit von Mitarbeitern• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Kommunikation• Angemessener Informationsumfang• Informationsangebot auf der Website
Netzqualität	<ul style="list-style-type: none">• Netzqualität Telefonie• Netzqualität mobiles Internet
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Transparenz der Produkte und Leistungen• Kostentransparenz

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Mobilfunk-Anbietern

Fairness

Faires Produkt- und Leistungsangebot

- Angebotsumfang
- Zuverlässigkeit
- Flexibilität

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz
- Proaktiv bessere Angebote

Fairer Kundenservice

- Kulanz
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Belohnung von Kundentreue
- Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Informationsangebot auf der Website

Netzqualität

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Kostentransparenz

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Mobilfunk-Anbieter mit eigenem Netz

FAIRNESS	
sehr gut	Vodafone
gut	Telekom
	O2

Faires Produkt- u. Leistungsangebot	
sehr gut	Vodafone
gut	Telekom
	O2

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Vodafone
gut	Telekom
	O2

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Vodafone
	O2
	Telekom

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Vodafone
gut	Telekom
	O2

Netzqualität	
sehr gut	Telekom
gut	Vodafone
	O2

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Vodafone
gut	O2
	Telekom

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Mobilfunk-Anbieter ohne eigenes Netz (I)

FAIRNESS		Faires Produkt- u. Leistungsangebot		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	I&I	sehr gut	I&I	sehr gut	I&I	sehr gut	I&I
sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	congstar	sehr gut	congstar	sehr gut	congstar	sehr gut	congstar
sehr gut	LIDL CONNECT	sehr gut	FONIC	sehr gut	otelo	sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	otelo	sehr gut	LIDL CONNECT	sehr gut	Tchibo mobil	sehr gut	otelo
sehr gut	Tchibo mobil	sehr gut	Tchibo mobil	gut	DeutschlandSIM	sehr gut	Tchibo mobil
gut	Blau	gut	Blau	gut	FONIC	gut	AY YILDIZ
gut	FONIC	gut	klarmobil	gut	LIDL CONNECT	gut	FONIC
gut	klarmobil	gut	otelo	gut	PremiumSIM	gut	PremiumSIM
gut	winSIM	gut	simply	gut	simply	gut	simply
	AY YILDIZ	gut	winSIM	gut	winSIM	gut	yourfone
	DeutschlandSIM		AY YILDIZ		AY YILDIZ		Blau
	EDEKA smart		DeutschlandSIM		Blau		DeutschlandSIM
	K-Classic Mobil		EDEKA smart		EDEKA smart		EDEKA smart
	maXXim		K-Classic Mobil		K-Classic Mobil		K-Classic Mobil
	NettoKOM		maXXim		klarmobil		klarmobil
	PremiumSIM		NettoKOM		maXXim		maXXim
	simply		PremiumSIM		NettoKOM		NettoKOM
	smartmobil		smartmobil		smartmobil		smartmobil
	yourfone		yourfone		yourfone		winSIM

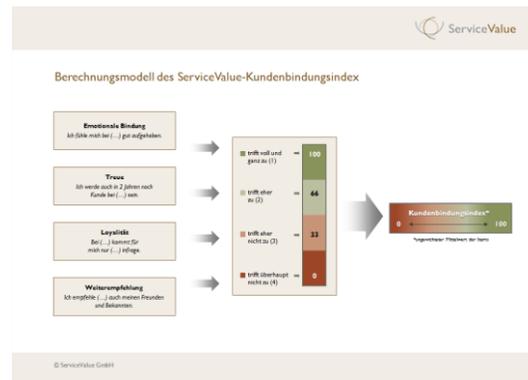
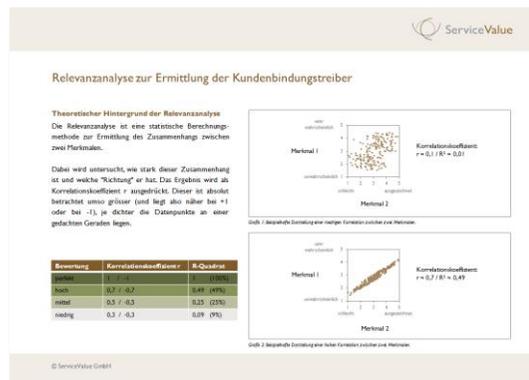
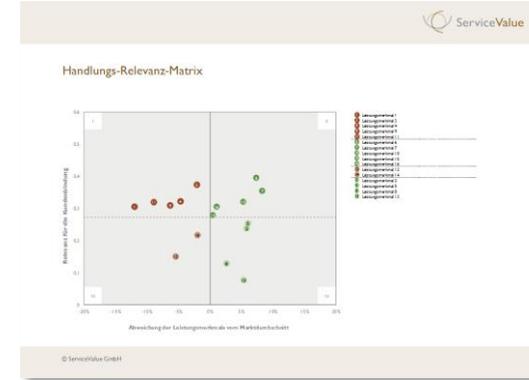
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Mobilfunk-Anbieter ohne eigenes Netz (II)

Faire Kundenkommunikation		Netzqualität		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I&I	sehr gut	I&I	sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	congstar	sehr gut	congstar
sehr gut	congstar	sehr gut	klarmobil	sehr gut	FONIC
sehr gut	LIDL CONNECT	sehr gut	LIDL CONNECT	sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	Tchibo mobil	sehr gut	otelo	sehr gut	otelo
gut	FONIC	gut	ALDI TALK	sehr gut	Tchibo mobil
gut	klarmobil	gut	Blau	sehr gut	winSIM
gut	otelo	gut	FONIC	gut	I&I
gut	simply	gut	NettoKOM	gut	Blau
gut	winSIM	gut	Tchibo mobil	gut	klarmobil
	AY YILDIZ	gut	yourfone	gut	maXXim
	Blau		AY YILDIZ	gut	PremiumSIM
	DeutschlandSIM		DeutschlandSIM		AY YILDIZ
	EDEKA smart		EDEKA smart		DeutschlandSIM
	K-Classic Mobil		K-Classic Mobil		EDEKA smart
	maXXim		maXXim		K-Classic Mobil
	NettoKOM		PremiumSIM		NettoKOM
	PremiumSIM		simply		simply
	smartmobil		smartmobil		smartmobil
	yourfone		winSIM		yourfone

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

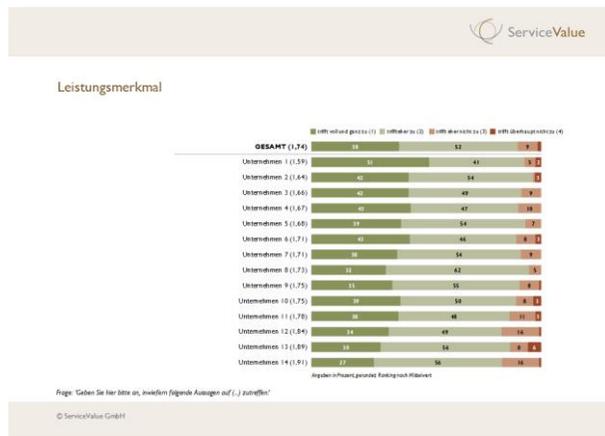


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

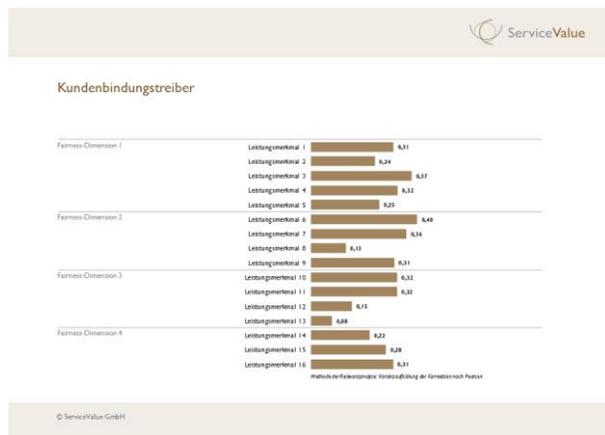


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2020“ (Einzelexemplar, 254 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2020“ (Einzelexemplar, 254 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Rawpixel.com – Fotolia.com / Stock.adobe.com/de

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de