

ERGEBNISSE IM DETAIL



Außen- und Eingangsbereich 10%	
Sauberkeit Eingang	20%
Sauberkeit Schaufenster	20%
Warenpräsentation	20%
Übersichtlichkeit	20%
Gesamteindruck	20%
Gesamt	

93,33	Die Filialen von Hartlauer machten beim Betreten einen sauberen und ordentlichen Eindruck. Ein Shop befand sich in einem Ausweichort, da die tatsächliche Filiale umgebaut wurde. Dies trübte den Gesamteindruck jedoch nicht.
91,11	
93,33	
97,78	
93,33	
Hervorragend (93,78%)	

96,67	Die Shops des Mobilfunkers A1 hinterließen bei uns durchwegs einen guten Eindruck, wenngleich es bei manchen Filialen durchaus Verbesserungspotenzial bei der Beschilderung der Waren gibt.
84,00	
96,67	
83,33	
83,33	
Sehr gut (88,80%)	

92,00	Die Warenpräsentation in den Drei-Shops empfanden wir als exzellent. Ein paar Filialen könnten für unseren Geschmack allerdings etwas übersichtlicher gestaltet werden.
85,00	
96,00	
88,00	
88,00	
Sehr gut (89,80%)	

Verkaufspersonal 30%	
Erscheinungsbild	5%
Engagement	25%
Aufdringlichkeit	15%
Hilfsbereitschaft	15%
Freundlichkeit	15%
Bedürfnisorientierung	25%
Gesamt	

95,56	Das Verkaufspersonal von Hartlauer hinterließ bei unseren Testkäufern einen äußerst guten Gesamteindruck. Die Angestellten waren überaus freundlich und sehr hilfsbereit. Insgesamt fühlten sich unsere Testkäufer in jeder besuchten Filiale gut beraten.
89,33	
100	
91,11	
93,33	
91,11	
Hervorragend (92,56%)	

96,67	In den A1-Shops wurden wir – mit wenigen Ausnahmen – von engagierten, freundlichen und äußerst hilfsbereiten Verkäufern beraten.
89,34	
93,33	
100	
86,67	
83,33	
Hervorragend (90,00%)	

92,00	Besonders positiv empfanden wir, dass das Drei-Personal bei unseren Testkäufen kaum aufdringlich war und stets hilfsbereit agierte. Zumeist waren die Beratungen sehr kurz, dafür aber sehr informativ.
80,80	
96,00	
92,00	
88,00	
92,00	
Sehr gut (89,20%)	

Beratung Smartphone-Tarif 25%	
Individualität der Beratung	20%
Fachkompetenz	20%
Service beim Handykauf	10%
Preis: Tarif / Handy	10%
Detailfragen	15%
Servicequalität	25%
Gesamt	

84,44	Bei der Smartphone-Beratung machten wir in den Filialen von Hartlauer ausschließlich positive Erfahrungen. Das Personal beantwortete unsere Detailfragen zu den Tarifen mit nur wenigen Ausnahmen zu unserer vollsten Zufriedenheit.
86,67	
100	
95,56	
97,78	
100	
Hervorragend (93,44%)	

83,33	Das Verkaufspersonal von A1 glänzte in den Gesprächen mit einer sehr hohen Fachkompetenz und unsere teils sehr speziellen Fragen wurden stets ausführlich und umfassend beantwortet.
96,67	
83,33	
73,33	
96,67	
93,33	
Sehr gut (89,50%)	

88,00	Obwohl manche Berater hinsichtlich Fachkompetenz nicht vollumfänglich überzeugen konnten, wurde uns am Ende dennoch zumeist ein günstiges Phone samt einem für uns passenden Tarif angeboten.
80,00	
92,00	
92,00	
88,00	
92,00	
Sehr gut (88,20%)	

Beratung Internet-Tarif 25%	
Individualität der Beratung	25%
Fachkompetenz	25%
Detailfragen	25%
Servicequalität	25%
Gesamt	

80,67	Bei der Suche nach einem neuen Internet-Tarif für unseren vermeintlichen Wohnort wurden unsere Fragen umfassend und zumeist auch zufriedenstellend beantwortet.
88,89	
95,56	
100	
Hervorragend (91,28%)	

85,67	Die Beratungen in den A1-Shops zu den Internet-Tarifen verliefen sehr angenehm. Bei der Fachkompetenz bestand in ein paar Fällen jedoch etwas Luft nach oben.
86,67	
86,67	
96,67	
Sehr gut (88,92%)	

73,20	Bei ein paar Beratungen hätten wir uns gewünscht, dass die Mitarbeiter mehr auf unsere Bedürfnisse eingehen. Dennoch verliefen die meisten Gespräche sehr zufriedenstellend.
84,00	
88,00	
96,00	
Sehr gut (85,30%)	

Verkaufsfläche 10%	
Präsentation	20%
Beschilderung	20%
Ordentlichkeit	20%
Atmosphäre	20%
Gesamteindruck	20%
Gesamt	

95,56	In den getesteten Filialen gab es kaum etwas zu bemängeln. Lediglich in zwei Shops besteht bei der Warenpräsentation unserer Ansicht nach etwas Verbesserungspotenzial.
100	
95,56	
82,22	
93,33	
Hervorragend (93,33%)	

100	Sowohl die Warenpräsentation und die Beschilderung sind top und auch in puncto Sauberkeit und Ordentlichkeit gibt es nichts zu bemängeln. Lediglich in der Kategorie „Shoppingatmosphäre“ offenbarten die A1-Filialen ein paar Schwächen.
96,67	
96,67	
76,67	
83,33	
Hervorragend (90,67%)	

88,00	Die besuchten Drei-Shops wirkten allesamt sehr ordentlich und aufgeräumt. Dennoch gibt es hinsichtlich Warenpräsentation und Beschilderung noch Luft nach oben. Und auch der Wohlfühlfaktor fehlte uns in ein paar Filialen.
84,00	
96,00	
76,00	
88,00	
Sehr gut (86,40%)	

Unser Gesamtergebnis setzt sich aus insgesamt fünf Unterkategorien zusammen. Zunächst bewerten wir den Außen- und Eingangsbereich jeder Filiale bzw. jedes Geschäftes. Dabei haben wir klarerweise auch Rücksicht darauf genommen, ob sich das Geschäft in einem Einkaufszentrum, in einer Fußgängerzone oder in einer ländlichen Region befindet. Die drei wichtigsten Kategorien – das Verkaufspersonal, die Beratung beim Smartphone-Kauf sowie die Beratung bei der Auswahl eines Internet-Tarifs – machen zusammen 80 Prozent der Bewertung aus. Abgeschlossen wird die Wertung mit einem bewussten Blick auf die Verkaufsfläche.



96,00	Die Magenta-Shops konnten uns, bis auf wenige Ausnahmen in puncto Übersichtlichkeit, beim Betreten voll und ganz überzeugen.
92,00	
96,00	
84,00	
96,00	
Hervorragend (92,80%)	

96,00	Die Eingangsbereiche und Schaufenster der von uns getesteten Media Markt-Filialen waren stets sehr sauber. Insgesamt vermittelten die Filialen einen sehr guten ersten Eindruck.
90,00	
92,00	
76,00	
92,00	
Sehr gut (89,20%)	

96,00	Das Verkaufspersonal von Magenta zeigte durchaus Engagement, leider agierte es in manchen Filialen nicht sonderlich hilfsbereit und teilweise etwas unfreundlich.
84,00	
88,00	
76,00	
72,00	
88,00	
Sehr gut (83,20%)	

88,00	Das Personal in den Media Märkten agierte bei den Gesprächen stets freundlich. In zwei Fällen mussten wir allerdings länger als zehn Minuten warten, bis ein Mitarbeiter für uns Zeit hatte.
79,20	
92,00	
88,00	
92,00	
84,00	
Sehr gut (86,00%)	

76,00	Auch wenn die Beratungen unserer Meinung nach etwas kundenorientierter sein könnten, gingen die Berater zumeist dennoch auf unsere Detailfragen ein und beantworteten diese sehr zufriedenstellend.
84,00	
96,00	
72,00	
92,00	
92,00	
Sehr gut (85,60%)	

81,20	In einzelnen Fällen gingen die Berater etwas zu wenig auf unsere Bedürfnisse ein. Auch bei manchen unserer Fragen hätten wir uns von unserem Gegenüber eine ausführlichere Antwort gewünscht.
84,00	
96,00	
84,00	
76,00	
88,00	
Sehr gut (84,44%)	

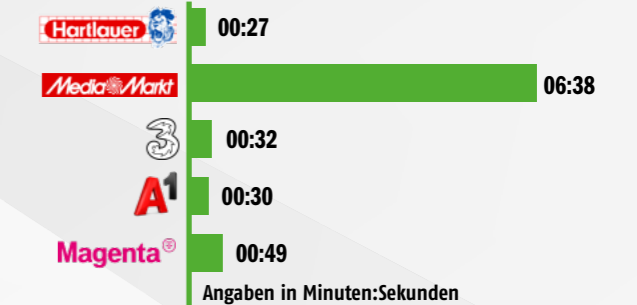
68,00	In den Gesprächen wurden unsere Fragen fast immer vollumfänglich beantwortet. Und auch Unklarheiten zu Vertragsänderungen usw. wurden zumeist restlos geklärt.
80,00	
88,00	
96,00	
Sehr gut (83,00%)	

66,00	Die Gespräche wirkten teilweise sehr oberflächlich. Aber auch in puncto Fachkompetenz offenbarten manche Mitarbeiter leichte Schwächen.
80,00	
84,00	
88,00	
Gut (79,50%)	

96,00	Die Warenpräsentation in den Magenta-Shops kann getrost als sehr gut bezeichnet werden. Dementsprechend positiv fällt auch unser Gesamteindruck der besuchten Filialen aus.
80,00	
96,00	
80,00	
92,00	
Sehr gut (88,80%)	

88,00	Trotz der Größe der Filialen und dem Umfang an Produkten findet man sich bei Media Markt sehr gut zurecht. Bei der Warenpräsentation gibt es allerdings in ein paar Shops Verbesserungspotenzial.
92,00	
96,00	
80,00	
92,00	
Sehr gut (89,60%)	

WARTEZEIT BIS ZUR BERATUNG*



BERATUNGSDAUER HANDY-TARIF*



BERATUNGSDAUER INTERNET-TARIF*



* Die Tabellen zeigen Durchschnittswerte. Die Ergebnisse der Wartezeit fließen in dem Punkt "Engagement" der Teilkategorie "Verkaufspersonal" mit ein.

GESAMTERGEBNIS



Außen- und Eingangsbereich 10%*	93,78	88,80	89,80
Verkaufspersonal 30%*	92,56	90,00	89,20
Beratung Smartphone-Tarif 25%*	93,44	89,50	88,20
Beratung Internet-Tarif 25%*	91,28	88,92	85,30
Verkaufsfläche 10%*	93,33	90,67	86,40
* Gewichtung	Bei Hartlauer fühlten wir uns bei jedem einzelnen Beratungsgespräch sehr gut beraten. Das Verkaufspersonal glänzte vor allem durch ein hohes Maß an Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, ohne dabei aufdringlich zu sein. Bei den Smartphone-Beratungen machten wir durchwegs nur positive Erfahrungen und auch unsere Detailfragen wurden stets ausführlich und fast immer auch zu unserer vollsten Zufriedenheit beantwortet. Da außerdem die Verkaufsflächen ansprechend gestaltet, sowie stets sauber und ordentlich waren, können wir an Hartlauer verdientermaßen die Note „Hervorragend“ vergeben.	Auf einem guten zweiten Gesamtrang landet der Mobilfunkanbieter A1. In erster Linie überzeugte uns das äußerst kompetente Verkaufspersonal, welches vor allem mit sehr viel Fachwissen punktete. Aber auch die Hilfsbereitschaft und das Engagement der Berater möchten wir an dieser Stelle positiv hervorheben. In den Shops selbst hinterließen die Warenpräsentation und die Produktbeschilderung einen exzellenten Eindruck. Bei den Beratungen zu den Internet-Tarifen hätten wir uns vereinzelt gewünscht, dass das Personal etwas kundenorientierter agiert und auf unsere Fragen näher eingeht.	Mit einem Ergebnis von 87,68 Prozentpunkten konnte sich der Mobilfunkanbieter Drei nicht nur die Gesamtnote „Sehr gut“ sichern, sondern auch den dritten Platz. Das Verkaufspersonal agierte bei den Gesprächen nicht allzu aufdringlich und war in den meisten Fällen überaus hilfsbereit. Obwohl die Beratungen vergleichsweise kurz waren, wurde uns fast immer ein zu unseren Bedürfnissen passendes Smartphone samt Tarif angeboten. Bei den Internet-Tarifen wiederum hat das Personal in wenigen Fällen hinsichtlich des angebotenen Tarifs etwas über das Ziel hinausgeschossen.
	HERVORRAGEND (92,66%)	SEHR GUT (89,55%)	SEHR GUT (87,76%)

92,80	89,20
83,20	86,00
85,60	84,44
83,00	79,50
88,80	89,60
Schon beim Betreten konnten die Magenta-Shops mit Sauberkeit und einer ansprechenden Produktpräsentation glänzen und hinterließen dementsprechend einen sehr guten ersten Eindruck, der in den Filialen selbst zumeist noch bestätigt wurde. Das Verkaufspersonal wiederum ist uns etwas zwiespältig in Erinnerung geblieben. Während manche sehr engagiert waren und unsere Detailfragen ausführlich und umfangreich beantworteten, gab es einige, die auf unsere Bedürfnisse zu wenig eingegangen sind und auch in puncto Fachkompetenz nicht vollumfänglich überzeugen konnten.	Auch bei Media Markt hat es im Endergebnis für die Note „Sehr gut“ gereicht. Vor allem die Produktbeschilderung und die Sauberkeit der Shops hinterließ bei uns einen bleibenden Eindruck. Positiv anzumerken ist außerdem, dass man sich trotz der Größe der Filialen sehr gut zurecht findet. Bei der Suche nach einem passenden Smartphone- und Internet-Tarif konnte uns das Personal in einzelnen Fällen allerdings nicht vollumfänglich überzeugen. Diese Gespräche wirkten teilweise sehr oberflächlich und es wurde für unseren Geschmack zu wenig auf unsere individuellen Bedürfnisse eingegangen.
SEHR GUT (85,27%)	SEHR GUT (84,67%)



DIE SHOPS

