



UNDERCOVER

SHOPPING

So gut werden Sie in Österreichs Handy- und Internetshops beraten

Tour durch ganz Österreich

Insgesamt legten wir knapp 2.000 Kilometer mit dem Auto zurück, besuchten dabei rund 40 Filialen der sechs getesteten Elektrofachhandelsketten und Mobilfunkbetreiber. Neben Wien waren wir noch in sieben weiteren Bundesländern unterwegs.



Wo gehen Sie hin, wenn Sie ein neues Smartphone oder einen Internetzugang brauchen? In den Shop eines Providers, zu MediaMarkt oder Saturn, zu Hartlauer oder zu einem kleineren Händler Ihres Vertrauens? Die Auswahl in der Alpenrepublik ist groß, nicht umsonst gilt Österreich als Mekka für Smartphone-Fans und Internet-Freaks. Warum? Die Anschaffungspreise sind moderat, die Tarife vielfältig und günstig und die Einkaufsmöglichkeiten auch in ländlicheren Gebieten sind beinahe flächendeckend gegeben. Beste Voraussetzungen also, um sich ein neues Smartphone oder einen Internetzugang zuzulegen. Nur: Wo liegen die Unterschiede bei den einzelnen Shops? Wo werde ich am besten beraten? Manche fragen sich auch: „Wo finde ich die größte Auswahl?“

Quer durch Österreich

Genau das haben wir versucht herauszufinden. Es ging mit dem Auto quer durch die Republik, von Wien über St. Pölten, nach Linz, Salzburg und Graz. Wir besuchten das Burgenland, Kärnten, ja sogar Tirol tippten wir in das Navigationssystem

unseres Testfahrzeuges ein. Insgesamt legten wir knapp 2.000 Kilometer zurück und besuchten dabei 36 Shops und Stores.

Unabhängig und kompetent

Unser Team aus der Smartphone-Redaktion wurde von einer Kollegin sowie einer externen, unabhängigen und vom Fach kommenden Person gebildet, um möglichst objektive Ergebnisse zu gewährleisten. Unser Bewertungsbogen legte den Fokus auf die Fachkompetenz der angestellten Personen, auf die gebotene Beratung, aber auch auf nicht unwesentliche Begleitumstände wie Freundlichkeit oder Hilfsbereitschaft der Berater. Nebenbei begutachteten wir auch das Erscheinungsbild der einzelnen Geschäfte, haben uns die Produktpräsentation und auch die entsprechende Beschilderung angesehen. Bereits im Vorfeld erarbeiteten wir eine Gewichtung der einzelnen Kriterien, welche nach Abschluss des Testzeitraumes das vorliegende Endergebnis liefert.



Huawei P20 Lite

Samsung Galaxy A7

Wunschziel

Unsere Kollegin Lisa gab sich als Studentin aus, die bisher vom Vater gesponsert wurde und die sich nun um ihren ersten, eigenen Handyvertrag kümmern muss. Daher haben wir ein Wunschziel ausgegeben, welches am Ende des Verkaufsgesprächs stehen sollte. Der Vertrag durfte nicht mehr als 20 Euro im Monat kosten, für das Handy wollten wir maximal 200 Euro zuzahlen und der Verkäufer sollte auf die Aktivierungs- und Servicepauschale eingehen sowie danach fragen, ob ein bestehender Vertrag gekündigt werden soll. Als Gerät kamen die hier abgebildeten Smartphones Huawei P20 Lite oder das Samsung Galaxy A7 in Frage und Lockvogel Lisa erfüllt zudem alle Kriterien für einen Jugendtarif.



A1-Shops gibt es mittlerweile mehr als 70 in ganz Österreich. Auch die Stores des Marktführers in Sachen Mobilfunk, denen wir einen Besuch abgestattet haben, wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt, wobei wir auch hier in vier Bundesländern unterwegs waren.



In Österreich besitzt Media Markt insgesamt 37 Standorte, wobei alleine sechs Märkte in der Bundeshauptstadt Wien zu finden sind. Rechtlich gesehen gehört Media Markt zusammen mit Saturn der MediaMarktSaturn Retail Group. In fünf Bundesländern haben wir Filialen besucht.



Mehr als 80 Filialen und Partner-Stores betreibt Drei in ganz Österreich. Auf diese große Zahl kommt der Mobilfunker vor allem, weil er auch sogenannte BestPartner forciert. Dabei handelt es sich um lokale Elektromärkte, die Drei-Support bieten. Wir haben jedoch nur „klassische“ Drei-Stores besucht.



Ganze 15 Filialen von Saturn finden sich in Österreich, mehr als ein Drittel alleine in Wien. Rechtlich gesehen gehört Saturn zusammen mit MediaMarkt der MediaMarktSaturn Retail Group. In vier Bundesländern haben wir den Filialen einen Besuch abgestattet.



Hartlauer ist eine österreichische Institution, 160 Filialen gibt es über das ganze Land verteilt. Nicht alle davon führen auch Smartphones, umgekehrt gibt es bei Hartlauer auch Handy pur-Shops. Das Unternehmen ist auch heute noch eigentümergeführt.



In Österreich finden Sie mehr als 50 Filialen des Mobilfunkanbieters, quer verstreut über die gesamte Republik. Wir haben uns nach dem Zufallsprinzip für einige Filialen in insgesamt vier Bundesländern entschieden, denen wir einen Besuch abgestattet haben.

ERGEBNISSE IM DETAIL

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 alleine auf weiter Flur befindet. Die drei wichtigsten Kategorien – das Verkaufspersonal, die Beratung beim Smartphone-Kauf sowie die Beratung bei der Auswahl eines Internet-Providers – machen zusammen 90 Prozent der Bewertung aus. Abgeschlossen wird die Wertung mit einem bewussten Blick auf die Verkaufsfläche, wo der Fokus auf der Präsentation und Beschilderung der Waren liegt.

DIE TABELLE

Wir arbeiten mit dem österreichischen Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“. Ab X,5 wird aufgerundet, andernfalls abgerundet.



Außen- und Eingangsbereich	
Sauberkeit im Eingangsbereich	20 %
Sauberkeit des Schaufensters	10 %
Warenpräsentation	70 %
Gesamt	5 %

1,00	An Eingangsbereich und Warenpräsentation hatten wir flächendeckend nichts auszusetzen. Durchwegs sauber und einladend.
1,07	
1,07	
Sehr gut (1,06)	

1,50	An Sauberkeit und Warenpräsentation hatten wir nichts zu mäkeln. Manche Shops setzen auf ein Ticketsystem.
1,00	
2,00	
Gut (1,80)	

1,25	Die Shops sind ordentlich und sauber. Ein kleiner Store in einem Wiener Altbau musste bautechnisch ohne Schaufenster auskommen.
1,33	
1,67	
Gut (1,55)	

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

1,21	Das Verkaufspersonal von Hartlauer kann zweifelsfrei positiv bewertet werden. Freundlichkeit stand hoch im Kurs und wir hatten auch nie das Gefühl, besonders aufdringlich beraten worden zu sein. In der Natur der Sache liegend, wick das Engagement von Person zu Person etwas ab.
1,57	
1,07	
1,29	
1,07	
1,50	
Sehr gut (1,28)	

1,75	Auch in den Drei-Shops fühlten wir uns gut aufgehoben. Freundlichkeit war durch die Bank vorhanden und keiner der Verkäufer begegnete uns aufdringlich. Manchmal hätten wir uns noch etwas mehr Engagement des Personals gewünscht.
2,50	
1,00	
1,25	
1,00	
1,33	
Sehr gut (1,45)	

1,00	Shops von A1 erhalten von uns ebenfalls die Bestnote, gerade in Sachen Kompetenz wurden wir bei keinem einzigen Shop enttäuscht. Ein einziger Ausreißer nach unten, wo wir das Gefühl hatten, der Verkäufer möchte uns schnell wieder loswerden, verschlechterte die Note nicht wesentlich.
2,00	
1,50	
1,50	
1,25	
1,25	
Sehr gut (1,45)	

Beratung Smartphone-Tarif	
Individualität der Beratung	15 %
Fachkompetenz	35 %
Smartphones	5 %
Service	15 %
Detailfragen	15 %
Wunschziel	15 %
Gesamt	30 %

1,71	Bei der Smartphone-Beratung machten wir in den Hartlauer-Filialen viele positive Erfahrungen. Die getätigten Aussagen zu den Telefonen und den Tarifen entsprachen beinahe immer den Fakten und als potenzieller Käufer fühlte man sich sehr gut aufgehoben.
1,29	
1,79	
1,75	
1,07	
1,00	
Sehr gut (1,37)	

1,75	Was uns bei den Drei-Shops vermehrt auffiel, war das Versäumnis, auf den Jugendtarif betreffend unserer Testkäuferin hinzuweisen. Außerdem waren die Gespräche zumeist kurz, sodass nur unzureichend auf Geräte eingegangen wurde.
1,50	
3,25	
1,67	
2,00	
1,75	
Gut (1,76)	

2,00	Die Mitarbeiter in den A1-Shops stellten zumeist gezielte Detailfragen und ihre Fachkompetenz ließ keine Wünsche offen. Allerdings: Nicht immer wurde auf den Jugendtarif hingewiesen.
1,75	
2,50	
2,75	
1,50	
1,50	
Gut (1,90)	

Beratung Internet-Tarif	
Individualität Beratung	20 %
Fachkompetenz	40 %
Detailfragen	20 %
Wunschziel	20 %
Gesamt	30 %

1,57	Während im Smartphone-Thema noch viele Verkäufer firm sind, trennt sich beim Verkauf von Internet-Tarifen die Spreu vom Weizen. Hartlauer hat hier sehr gute Ergebnisse erzielt.
1,29	
1,31	
1,29	
Sehr gut (1,35)	

2,50	Die erzielten Ergebnisse von Drei erhielten in der Benotung gerade noch die Note Gut, was der kompetenten Beratung in zwei Wiener Filialen zu verdanken ist.
2,00	
3,00	
2,25	
2,25	
Gut (2,35)	

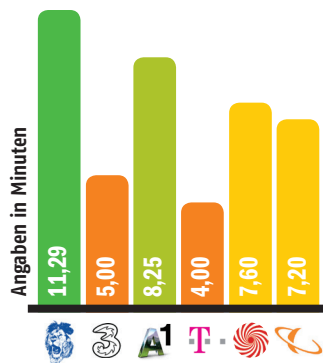
3,50	Während gleich mehrere Verkäufer gute Beratung lieferten, gab es auch Gespräche, die uns nicht völlig überzeugten haben.
2,50	
2,75	
2,75	
2,75	
Befriedigend (2,80)	

Verkaufsfläche	
Präsentation	40 %
Beschilderung	40 %
Ordentlichkeit	10 %
Atmosphäre	10 %
Gesamt	5 %

1,07	Kurz und knapp: In den getesteten Filialen hatten wir in dieser Kategorie keine Beanstandungen.
1,00	
1,00	
1,21	
Sehr gut (1,05)	

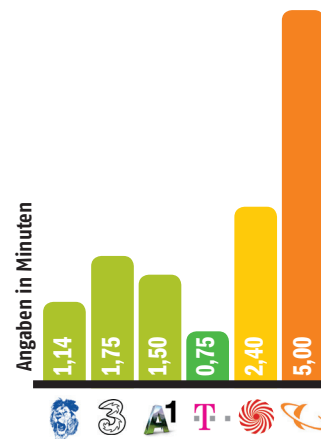
2,25	Dass sogar die schlechteste Teilwertung noch knapp eine Eins vor dem Komma stehen hat, zeigt das konstant hohe Niveau bei der gebotenen Verkaufsfläche.
1,75	
1,50	
2,00	
Gut (1,95)	

2,25	Shops sind zumeist klein, aber der Raum wird in der Regel optimal genutzt.
1,25	
1,25	
2,00	
Gut (1,73)	



Beratungsdauer*

Bevor wir die Tabelle analysieren, ist festzuhalten, dass die reine Beratungsdauer nicht zwingend eine Aussage darüber ermöglicht, ob es sich um eine brauchbare und sinnvolle Beratung gehandelt hat. Allerdings ist es schon mehr als ein Richtwert, wenn zwei der drei Mobilfunkanbieter in ihren Shops auf maximal fünf Minuten Beratungsdauer kommen - und noch dazu mit zwei unterschiedlichen Anliegen. Da aber immer mehr Shops auf ein Ticketsystem setzen, um dem großen Andrang Herr zu werden, drängt sich die Vermutung natürlich auf, dass die Beratungszeit möglichst kurz gehalten werden soll. Die zwei Elektrogroßmärkte liegen in puncto Zeit im Mittelfeld, während man sich bei Hartlauer die meiste Zeit für eine ausführliche Beratung nahm.



Wartezeit*

Da wir unsere Testkäufe und Beratungsgespräche gleichmäßig über Wochen an unterschiedlichen Wochentagen, zu unterschiedlichen Tageszeiten durchgeführt haben, kommen wir hier auf einen guten Richtwert, was die Wartezeit auf einen Fachberater in den unterschiedlichen Filialen betrifft. Der Ausreißer ist Saturn, da hatten wir gleich mehrere Shops dabei, wo wir eine überdurchschnittlich lange Wartezeit in Kauf nehmen mussten.



1,33	Keine Schnitzer, keine Mängel. Allerdings setzt auch T-Mobile immer öfter auf ein Ticketsystem.
1,00	
1,33	
Sehr gut (1,30)	

2,00	Unser Schlusslicht in dieser Kategorie. In Sachen Sauberkeit und Warenpräsentation kann Media Markt leider nicht mit der Konkurrenz mithalten.
1,67	
2,50	
Gut (2,32)	

1,20	Positiv überrascht waren wir von Saturn. An Sauberkeit, Warenpräsentation und den Schaufenstern hatten wir beinahe nichts zu bemängeln.
1,20	
1,20	
Sehr gut (1,20)	

1,00	Das Personal in den T-Mobile Shops weist Ausreißer in beide Richtungen auf. Manche Verkäufer waren sehr hilfsbereit und engagiert, bei manchen anderen hatten wir das Gefühl, am Fließband zu stehen.
2,25	
1,00	
1,75	
1,75	
1,50	
Gut (1,61)	

1,60	Auch bei den Mitarbeitern von MediaMarkt scheiden sich die Geister. Während wir Eigenschaften wie Freundlichkeit und fehlende Aufdringlichkeit durchwegs positiv aufgenommen haben, fehlte es nicht selten etwas an Engagement und Bedürfnisorientierung.
2,00	
1,00	
1,80	
1,20	
2,00	
Gut (1,60)	

1,40	„Warum geht ihr nicht zu Telering?“ und „Schaut euch das im Internet an!“ waren zwei Aussagen bei einer Beratung, die uns sehr ratlos zurückließen. Ansonsten waren die Ergebnisse jedoch in Ordnung, sodass unter dem Strich noch ein knappes „Gut“ herauskam.
3,00	
1,80	
2,40	
1,80	
3,20	
Gut (2,45)	

1,67	„Gute“ und „ausbaufähige“ Beratung hielt sich hier genau die Waage. Während manche Kollegen sehr ausführlich und kompetent nachfragten, gaben andere Verkäufer nur sehr oberflächliche Antworten.
1,75	
2,50	
3,00	
2,50	
1,75	
Gut (2,08)	

2,60	Leider verzichteten die meisten Verkäufer auf die Auskunft bezüglich eines Jugendtarifes und nicht immer wurden uns die Geräte, trotz Vorhandensein, als Ausstellungsstück sondern nur auf dem PC-Bildschirm gezeigt.
2,40	
1,60	
3,00	
2,00	
1,40	
Gut (2,27)	

3,40	Das größte Plus der Beratung war definitiv die große Zahl an Ausstellungsstücken im Schaumraum - und das erklärt eigentlich schon alles.
3,00	
1,00	
4,00	
3,20	
3,40	
Befriedigend (3,20)	

3,00	Gleich mehrere Beratungen gingen sehr oberflächlich vonstatten, sodass sich der Verdacht erhärtete, den Mitarbeitern fehle es an Fachkompetenz.
2,50	
2,50	
3,25	
Befriedigend (2,75)	

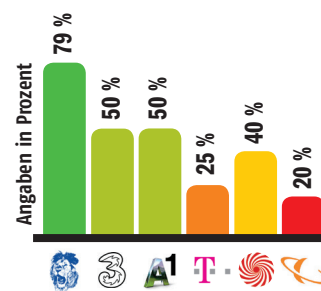
3,20	Einige Beratungen konnten uns nicht annähernd überzeugen. Wir hatten oftmals das Gefühl, den Mitarbeitern lästig zu sein.
3,40	
3,00	
3,40	
Befriedigend (3,28)	

4,00	Gemeinsam die Homepage der Internetprovider durchsehen oder mit einem Prospekt sanft aber bestimmt verabschiedet zu werden hat nichts mit Beratung zu tun.
3,60	
3,80	
3,80	
3,80	
Genügend (3,76)	

1,75	Auch in den T-Mobile-Stores ist die vorhandene Verkaufsfläche ansprechend gestaltet.
1,25	
1,00	
1,75	
Sehr gut (1,48)	

2,20	Einmal waren wir etwas enttäuscht, in einem „MediaMarkt Mobil“, mit klarem Fokus auf Smartphones, fanden wir nur vier Ausstellungsstücke. Dies ist viel zu wenig.
1,00	
1,80	
1,80	
Gut (1,64)	

1,20	Trotz der großen Verkaufsfläche, die Elektromärkte nun einmal bieten, übersichtlich und ansprechend.
1,20	
1,20	
1,20	
1,60	
Sehr gut (1,24)	



Begrüßung*

Diese Statistik zeigt, in wie vielen Geschäften wir am Eingang begrüßt wurden. Dabei waren wir bei der Bewertung sehr human, bereits ein kurzes, knackiges „Hallo“ oder ein erweitertes Kopfnicken des Verkaufspersonals werteten wir bereits als Begrüßung. Klar ist aber auch, dass gerade in den großen Elektromärkten eine persönliche Begrüßung ungleich schwieriger ist, als in den kleinen Verkaufsgeschäften der Mobilfunker.

* Die Statistiken fließen nicht in die Gesamtnote mit ein.



GESAMTERGEBNIS

Außen- und Eingangsbereich 5 %*	1,06	1,80	1,55
Verkaufspersonal 30 %*	1,28	1,45	1,45
Beratung Smartphone-Kauf 30 %*	1,37	1,76	1,90
Beratung Internet-Kauf 30 %*	1,35	2,35	2,80
Verkaufsfläche 5 %*	1,05	1,95	1,73

* Dies ist die Gewichtung für das Gesamtergebnis.



DIE MEINUNG UNSERER TESTER

“ Wer berät beim Technik-Kauf am besten? Mit dieser Fragestellung bewaffnet testeten wir quer durch ganz Österreich gefühlte tausend Verkaufsstellen – jede Menge witziger Reiseanekdoten inklusive. Eine ehrenvolle Aufgabe, die aber auch viel Spaß gemacht hat. ”

Thomas Pitscheneder

“ Ich persönlich fühlte mich bei Hartlauer am wohlsten. Obwohl Drei auch sehr kompetent war hat man jedoch, logischerweise, den Nachteil, dass einem dort nur ihre eigenen Tarife vorgeschlagen werden. Ich habe es ziemlich genossen, dass Hartlauer auf alle Anbieter eingegangen ist und sie miteinander verglichen hat. ”

Lisa Reithner



Hartlauer landete in unserem Undercover Shopping einen Erdrutschsieg. Nicht nur der Gesamtsieg geht an den Fachhändler mit Sitz in Steyr, sondern auch jede einzelne Kategorie konnte Hartlauer für sich mit Sehr gut verbuchen.

Egal ob wir die Verkaufsfläche in Augenschein nahmen, die Kompetenz des durch die Bank freundlichen Verkaufspersonals bewerteten oder das Erscheinungsbild des Marktes begutachteten, wir wurden nie enttäuscht. Die Mitarbeiter überzeugten uns mit großem Fachwissen, ihrem Engagement und der Hilfsbereitschaft, die es für einen solchen Job braucht. Unsere Testkäufer gaben an, sich in den diversen Filialen sehr gut aufgehoben gefühlt zu haben.

SEHR GUT
1,31

Auf einem guten zweiten Gesamtrang positioniert sich Mobilfunkanbieter Drei. Während in vier der insgesamt fünf Teilkategorien die Gesamtnote „Gut“ erreicht wurde, konnte Drei in der wohl wichtigsten Kategorie ein „Sehr gut“ eringen - bei der Bewertung des Verkaufspersonals.

Und nicht zu unrecht: In den meisten Filialen waren unsere Testkäufer gut aufgehoben, ihnen wurde durchwegs Freundlichkeit entgegengebracht und kein Mitarbeiter vermittelte das Gefühl, mit überbordender Aufdringlichkeit Produkte verkaufen zu wollen. Drei kann mit Fug und Recht behaupten, ein sehr gutes Verkaufspersonal zu haben, welches sich in manchen Punkten dennoch etwas verbessern kann.

GUT
1,86

Mobilfunkanbieter A1 komplettiert unser Treppchen. Mit einem Ergebnis von 2,01 erringt A1 ein beinahe glasklares „Gut“. Ähnlich wie bei Konkurrent Drei kann A1 vor allem mit seinem kompetenten, freundlichen und ordentlichen Fachpersonal punkten, welches dem Mobilfunkanbieter in der Unterkategorie ein „Sehr gut“ beschert hat. Unsere Testkäufer wurden beinahe in jeder Filiale gut umsorgt und konnten sich von der Kompetenz und dem Engagement der Berater überzeugen.

Die Shops des Mobilfunkers sind zwar zumeist eher klein gehalten, dafür versteht es A1, den vorhandenen Bereich optimal zu nutzen. Außerdem sind die Geschäfte in aller Regel sehr sauber und einladend.

GUT
2,01

BERATUNG
SEHR GUT (1,31)
2019

TESTSIEGER
Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019

BERATUNG
GUT (1,86)
2019

Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019

BERATUNG
GUT (2,01)
2019

Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019



1,30	2,32	1,20
1,61	1,60	2,45
2,08	2,27	3,20
2,75	3,28	3,76
1,48	1,64	1,24
<p>Im Sport würde man den vierten Platz als „Blechrang“ bezeichnen, und auch hier ist T-Mobile nur äußerst knapp am Treppchen vorbeigeschrammt. Genauer gesagt entschied nur die zweite Stelle nach dem Komma über Platz drei und vier.</p> <p>Beachtlich ist vor allem das Erscheinungsbild der Stores. Sowohl der Außen- und Eingangsbereich der zahlreichen Märkte, als auch die Verkaufsflächen im speziellen konnten durch die Bank überzeugen. Sauberkeit wird groß geschrieben, die Präsentation der angebotenen Waren ist ansprechend und auch die Beschilderung verdient sich die Bestnote. Das Verkaufspersonal trat uns freundlich entgegen, wobei wir von der Kompetenz nicht immer vollends überzeugt waren.</p>	<p>Vier der fünf Teilkategorien schloss MediaMarkt mit einem „Gut“ ab, was dem Elektrogroßmarkt auch das „Gut“ im Gesamtergebnis bescherte. Das nach unten zeigende „Befriedigend“ in der Kategorie „Beratung Internet-Tarif“ zog das Gesamtergebnis doch etwas in die Tiefe und lässt unter dem Strich ein „Gut“ mit 2,34 stehen.</p> <p>Dabei sind einige Berater und Mitarbeiter von MediaMarkt uns durchaus positiv in Erinnerung geblieben. Freundlichkeit und der Verzicht auf Aufdringlichkeit ließen sich auf der einen Seite gut an, während wir andererseits bei so manchem Angestellten eine Portion Engagement und Bedürfnisorientierung vermissten. Allerdings sei gesagt, dass ein Elektrogroßmarkt nicht zwingend ein Fachmarkt für Mobilfunk ist.</p>	<p>Das Schlusslicht in unserem Undercover Shopping bildet Saturn. Allerdings ist hier nicht alles negativ. Verkaufsfläche, Warenpräsentation und Sauberkeit konnten bei unseren Stichproben punkten, allerdings dürften an den Testtagen eher die weniger qualifizierten Mitarbeiter Dienst gehabt haben. Das kuriose Beispiel mit dem Verweis an die Konkurrenz einmal ausgeblendet, konnten uns auch Kompetenz und Fachwissen nicht überzeugen. Situationen, dass Angestellte anstelle einer ordentlichen Beratung hilflos auf den Webseiten der Provider herumsurften und den Testkäufer mit einem Prospekt elegant zum Ausgang geleiteten, ließen keine bessere Benotung als ein „Befriedigend“ zu. Manch bemühter Mitarbeiter fällt leider dem Gesamteindruck zum Opfer.</p>
GUT 2,07	GUT 2,34	BEFRIEDIGEND 2,95

BERATUNG
GUT (2,07)
2019

Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019

BERATUNG
GUT (2,34)
2019

Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019

BERATUNG
BEFRIEDIGEND (2,95)
2019

Beratung Smartphone- / Internet-Kauf
SMARTPHONE Magazin Ausgabe 3/2019

DAS TEST-TEAM

LUKAS WENZEL



Lukas kümmerte sich um die Auswertung und Berechnung der gelieferten Ergebnisse sowie die Umsetzung in dieser Ausgabe.

FRANZISKA POINTNER



Franziskas Aufgabe war es, das Undercover Shopping zu koordinieren und die Filialen zu bestimmen.

CHRISTOPH LUMETZBERGER



Christophs Aufgabe bestand in der redaktionellen Aufarbeitung des Undercover Shoppings nach feststehendem Gesamtergebnis.

OLIVER JANKO



Oliver entwickelte die Strategie für die einzelnen Testkäufe und Beratungsgespräche und legte im Vorfeld einen Fragenkatalog fest.

LISA UND THOMAS



Für die Durchführung des Undercover Shoppings haben wir Kollegin Lisa sowie mit Thomas eine fachkundige Person beauftragt, die sich nach bestem Wissen und Gewissen an den von uns vorgegebenen Fragenkatalog sowie das vereinbarte Benotungssystem gehalten haben. Außerdem war Lisa für die Festlegung der Route verantwortlich.