

Pressemitteilung

Prepaid übertrifft Postpaid in der Kundenorientierung

congstar überzeugt aus Kundensicht aber erneut in beiden Segmenten

Köln, 04.12.2014. In Deutschland nimmt die Nutzung von Mobiltelefonen stetig zu – so ist auch das durchschnittliche Einstiegsalter in die Mobiltelefonie bereits auf zwölf Jahre gesunken. Soziale Vernetzung und Erreichbarkeit stehen beim Handy-Erwerb im Vordergrund. Ein verlässlicher und servicestarker Mobilfunkanbieter ist für die Handy-Nutzer allen Alters daher ebenso wichtig. Welche Prepaid- und Postpaid-Anbieter besonders stark in der Kundenorientierung aufgestellt sind, untersucht die aktuelle Vergleichsstudie der Analysegesellschaft ServiceValue. Im Gesamt-Ranking erreicht aus Kundensicht, sowohl bei den Prepaid- als auch bei den Postpaid-Anbietern, congstar die Spitzenposition.

Dies zeigt die bereits zum dritten Mal durchgeführte Studie „ServiceAtlas Mobilfunk 2014“ über die jeweils zehn größten Prepaid- und Postpaid-Anbieter. Für die Benchmarkstudie wurden insgesamt 2.286 Kundenurteile zu 20 allgemeinen und branchenspezifischen Leistungsmerkmalen auf fünf Leistungsdimensionen eingeholt.

congstar führt beide Gesamt-Rankings an

Sowohl bei den Prepaid-Anbietern als auch bei den Postpaid-Anbietern liegt congstar in der Gesamtbewertung ganz vorn. Eine sehr gute Gesamtbewertung erzielen im Prepaid-Segment auch noch blau.de und im Postpaid-Segment I&I sowie Telekom.

Gesamt-Ranking zur Kundenorientierung für die 10 größten Prepaid-Anbieter:

Bewertung	Anbieter
sehr gut	congstar
sehr gut	blau.de
gut	Tchibo Mobil
gut	ALDI TALK
gut	Fonic
-	O2
-	simyo
-	Vodafone
-	Telekom
-	E-Plus

Gesamt-Ranking zur Kundenorientierung für die 10 größten Postpaid-Anbieter:

Bewertung	Anbieter
sehr gut	congstar
sehr gut	I&I
sehr gut	Telekom
gut	Vodafone
gut	BASE
-	klarmobil
-	O2
-	mobilcom debitel
-	E-Plus
-	Talkline

Die insgesamt mit gut bewerteten Anbieter erzielen in einzelnen Leistungsdimensionen durchaus auch sehr gute Bewertungen. Beispielsweise erhält im Postpaid-Segment BASE aus Kundensicht dieses Urteil für „Tarife / Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“.

Testsiege in den Leistungsdimensionen

Der Gesamtsieger congstar verbucht bei den Prepaid-Anbietern zugleich Testsiege in den Leistungsdimensionen „Netzqualität“ und „Kundenberatung“. Im „Preis-Leistungs-Verhältnis“ sowie beim „Kundenservice“ führt Tchibo Mobil die Einzel-Rankings an. Und bei „Tarife / Produkte“ erhält ALDI TALK den Spitzenwert. Im Postpaid-Segment fallen die Einzelsiege in „Tarife / Produkte“, „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Kundenberatung“ auf congstar. Die Muttergesellschaft Telekom weist aus Kundensicht die beste „Netzqualität“ auf und beim „Kundenservice“ hat I&I die Nase vorn.

Prepaid-Anbieter liegen in der Untersuchung meistens vorne

Sowohl in der Gesamtzufriedenheit als auch bei Ruf und Image und insbesondere bei der Kundenorientierung erreicht das Prepaid-Segment höhere Werte als das Postpaid-Segment. Dies gilt für Mobilfunkanbieter, die beide Segmente abdecken, gleichermaßen.

Die höchsten Kundenbindungstreiber finden sich über alle Anbieter in der Leistungsdimension „Kundenberatung“ und hier insbesondere beim „Eingehen auf Kundenbedürfnisse“ und „Tarifberatung/Tarifempfehlung“. Auch in diesen Leistungsmerkmalen erzielen die Prepaid-Anbieter jeweils eine höhere Kundenzufriedenheit als Postpaid-Anbieter. Die höchsten Zufriedenheitswerte zeigen sich allerdings in den Leistungsmerkmalen „Netzqualität Telefonie“, „Transparenz der Abrechnung“ und „Freundlichkeit der Mitarbeiter“.

„Die Wechselbereitschaft der Kunden beim Mobilfunk ist verhältnismäßig hoch“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „doch die Bindung von Kunden sollte auch losgelöst von festen Vertragslaufzeiten, und zwar über eine ausgeprägte Kundenorientierung und gute Servicequalität gelingen.“

Hintergrundinformationen

Die 180-seitige Vergleichsstudie „ServiceAtlas Mobilfunk 2014“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Studie enthält ausführliche Gesamtergebnisse und detaillierte Einzelprofile für die 10 größten Prepaid- und Postpaid-Mobilfunkanbieter sowie das Sonderthema Mobile Payment.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

http://link.servicevalue.de/pm_20141204

Pressekontakt

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34 I
D-50935 Köln
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -5 I
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de