

## TÜV testet Telekom

**Zum ersten Mal hat der TÜV Rheinland drei unterschiedliche Service-Einheiten der Deutschen Telekom einem ausführlichen Test unterzogen. Getestet wurden die Telekom Shops, der Technische Service und die kostenlose Service Hotline (0800 330 1000). Im vergangenen Monat wurden über 2500 Kunden zu den Themen Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit befragt.**

- Drei Service-Einheiten bekommen die Note "Gut"
- Kunden nach Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit befragt

Zum ersten Mal hat der TÜV Rheinland drei unterschiedliche Service-Einheiten der Deutschen Telekom einem ausführlichen Test unterzogen. Getestet wurden die Telekom Shops, der Technische Service und die kostenlose Service Hotline (0800 330 1000). Im vergangenen Monat wurden über 2500 Kunden zu den Themen Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit befragt.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Die Telekom Shops wurden von 93,4 % der Befragten als "sehr zuverlässig" bzw. "zuverlässig" eingestuft. 93,1 % der befragten Kunden halten die Mitarbeiter der Telekom Shops für "sehr kompetent" oder "kompetent". Die Mitarbeiter werden von 95,7 % der befragten Kunden als "sehr freundlich" oder "freundlich" charakterisiert. Die Befragten bewerten die Telekom Shops mit einer Durchschnittsnote von 1,78.

Der Technische Service wurde von 80,1 % der Befragten als "sehr zuverlässig" bzw. "zuverlässig" eingestuft. 87,3 % der befragten Kunden halten die Mitarbeiter des technischen Service für "sehr kompetent" oder "kompetent". Die Mitarbeiter werden von 91,6 % der befragten Kunden als "sehr freundlich" oder "freundlich" charakterisiert. Die Befragten bewerten den Technischen Service mit einer Durchschnittsnote von 2,08.

Die Service Hotline des Kundenservice wird von 73,7 % der Befragten als "sehr zuverlässig" bzw. "zuverlässig" eingestuft. 82,0 % der befragten Kunden halten die Mitarbeiter der Hotline für "sehr kompetent" oder "kompetent". Die Mitarbeiter werden von 92,4 % der befragten Kunden als "sehr freundlich" oder "freundlich" charakterisiert. Die Befragten bewerten die Hotline mit einer Durchschnittsnote von 2,21. Damit hat die Service Hotline des Kundenservice das Ergebnis "Gut" bereits zum sechsten Mal in Folge erzielt.

Alle drei Einheiten wurden mit der Gesamtnote "GUT" getestet. Für Niek Jan van Damme, Sprecher der Geschäftsführung der Telekom Deutschland, ein klares Signal: "Abermals zeigen wir mit diesem Testergebnis, dass unsere Anstrengungen beim Service bei den Kunden ankommen. Für uns ist Service ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal zum Wettbewerb. Daher bin ich besonders froh, dass wir beim TÜV-Test erfolgreich abgeschnitten haben."

Bereits seit zwölf Jahren führt der TÜV Rheinland regelmäßig Befragungen zur Kundenzufriedenheit bei der Deutschen Telekom durch. Im Februar 2013 wurde erstmalig die Befragung zur Zufriedenheit auch für die Telekom-Shops und den Technischen Service durchgeführt.

**Kontakt:**

Deutsche Telekom AG  
Corporate Communications

Telefon: +49(0)228 - 181 49 49

E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

### **Über die Deutsche Telekom**

Die Deutsche Telekom ist mit mehr als 132 Millionen Mobilfunkkunden sowie über 32 Millionen Festnetz- und 17 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit (Stand 31. Dezember 2012). Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz, Mobilfunk, Internet und IPTV für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in rund 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit 230.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2012 erzielte der Konzern einen Umsatz von 58,2 Milliarden Euro, davon wurde mehr als die Hälfte außerhalb Deutschlands erwirtschaftet (Stand 31. Dezember 2012).

telekom logo