

Herrn
Friedrich Jousen
Vorsitzender der Geschäftsführung der
Vodafone D2 GmbH
Am Seestern 1

40547 Düsseldorf

Offenbach, 29. August 2010

Was muß ich noch tun, um Ihr Kunde zu werden?

Sehr geehrter Herr Jousen,

mit meinem Schreiben wende ich mich heute als langjähriger treuer und zufriedener Kunde Ihrer Mobilfunksparte und Aktionär an Sie, da offensichtlich alle konventionellen Mittel erschöpft sind, Neukunde Ihrer Festnetz-/DSL-Sparte zu werden.

Von Ihrer Kundenbetreuung und dem Leistungsangebot - mittlerweile als Coporate Employee-Kunde - in der Mobilfunksparte überzeugt, habe ich einen Wechsel von einem Ihrer Mitbewerber zur Vodafone GmbH für das Festnetz und DSL beauftragt. Mit einer nicht erfolgreichen Aktivierung meines Festnetzanschlusses am 13. August 2010 bin ich seit dem ohne Festnetz- und Internetzugang. Die Verantwortung für diesen Zustand wälzen Ihre Mitarbeiter auf die Entstörungstechniker der Telekom ab. Ich habe mittlerweile in Summe zwölf(!) Stunden erfolglos auf ebenselben gewartet und niemand hat bis dato die Entstörung erfolgreich bewerkstelligt. Die Einzelheiten zu diesem Vorgang und der dreimalig nicht erfolgten Entstörung lassen sich sicher über Ihre Logfiles in der Kundenbetreuungsakte nachvollziehen.

Offensichtlich liegen in Ihren internen Terminabstimmungsprozessen mit Entstörungstechnikern und insbesondere in der Statusmeldung gegenüber Kunden enorme Optimierungspotenziale.

Mich persönlich stören aber insbesondere die nicht eingehaltenen Zusagen Ihrer Mitarbeiter. Dabei ist Vodafone mein erster Ansprechpartner und Ihre Probleme bei der Abstimmung mit Entstörungstechnikern der Telekom können nicht auf dem Rücken von (Neu-) Kunden ausgetragen werden. Noch gravierender – und das wirkt äußerst befremdlich auf mich – wiegt für mich die Aussage Ihres Netzwerktechnikers Herrn Hackrath am 25.08.2010 am Telefon, der zu mir im Zusammenhang mit einer Terminfindung sagte: „Ist mir egal, bei mir zu Hause läuft alles, ich brauche keinen Techniker.“ Problemlösungskompetenz und Kundenfokussierung scheinen hier auf der Strecke geblieben zu sein.

Was muß ich noch alles machen, um Ihr Kunde zu werden? Wie viel Geduld und Leidenschaft werden vorausgesetzt, um eine Möglichkeit zu haben, die Inanspruchnahme sämtlicher Telekommunikationsdienste bei Ihnen zu bündeln? Muß man sich dabei auch den hämischen Kommentaren von Mitarbeitern aussetzen?

Bitte betrachten Sie dieses Schreiben als freundlich gemeinten Hinweis auf Optimierungspotenzial in Ihrem Haus. Ganz nebenbei muss ich sicherlich nicht explizit erwähnen, dass ich stinksauer bin. Ein solches Geschäftsgebaren – insbesondere mit Neukunden – habe ich bis dato noch nicht in dieser Form erlebt.

Können Sie mir helfen, Ihr Kunde zu werden?

Ich freue mich auf die Stellungnahme eines Ihrer Mitarbeiter oder des Beschwerdemanagements.

Mit freundlichen Grüßen

Robert Mangelmann