



Lesedauer: 4 Minuten

14.Mai 2024 | Sonstiges

PRÜFSIEGEL „HAUSTÜRKODEX TELEKOMMUNIKATION“: LEONET ERFÜLLT QUALITÄTSANFORDERUNGEN FÜR HAUSTÜRVERTRIEB

Deggendorf, 14. Mai 2024 – Das bayerische Telekommunikationsunternehmen LEONET hat die Qualitätsprüfung für das Siegel „Haustürkodex Telekommunikation“ erfolgreich absolviert und führt ab sofort das dazugehörige Siegel. Die unabhängige Überwachungsstelle SCOPE Europe Monitoring vergibt das Prüfsiegel an Unternehmen der Telekommunikationsbranche, die sich zu klaren Qualitätsstandards im Haustürvertrieb bekennen und dies durch eine Prüfung belegen.

LEONET hat die Auszeichnung nach einem umfassenden Prüfprozess erhalten. Abgefragt wurden zum Beispiel die Schulung für konkrete Beratungsgespräche mit Verbrauchern, das Beschwerdemanagement und die Prozesse im Kundenservice. Die Prüfung wurde von der Überwachungsstelle SCOPE Europe Monitoring durchgeführt.

„Durch die Zertifizierung haben wir unsere Prozesse auf den Prüfstand gestellt“, sagt B2C-Vertriebsleiter Sascha Sölter. „Dadurch konnten wir die Organisation weiterentwickeln und vorhandene Verbesserungspotenziale heben.“

Ziel der Initiative ist es, das Verbrauchervertrauen durch eine transparente Beratungsleistung zu stärken. So gehört zu den Anforderungen, dass ein Vertriebsmitarbeiter sich beim Kunden mit einem Dokument legitimieren kann. Der Kunde kann dies seinerseits beim Anbieter verifizieren. Informationen zum Widerrufsrecht und zu den Widerrufsoptionen sind Pflichtbestandteil des Beratungsgesprächs. Darüber hinaus hat der Berater Rücksicht zu nehmen, wenn der Kunde zum Beispiel erkennbar nicht konzentriert ist. Diese und weitere Elemente der Beratung werden in die internen Prozesse integriert und entsprechend geschult. Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird regelmäßig überprüft.

„Wir wollen die Bürgerinnen und Bürger in unseren Ausbaugebieten überzeugen, nicht überreden“, erklärt Sölter. „Der Haustürvertrieb ist dafür unverzichtbar, denn der Glasfaseranschluss ist ein erklärungsbedürftiges Angebot. Im direkten Gespräch sind die Vorteile der neuen Technologie am besten nachvollziehbar. Der Ausbau dieser wichtigen Infrastruktur, auch im Sinne der Gigabitstrategie des Bundes, hängt wesentlich von dieser Beratungsmöglichkeit ab“, so Sölter.

Dr. Frederic Ufer, Geschäftsführer des VATM, der das Siegel wesentlich mit ins Leben gerufen hatte kommentiert: „Wir gratulieren LEONET nun mit der Telekom und Vodafone in der ersten Liga! Der Glasfaserausbau ist eine großartige Erfolgsgeschichte und wir wollen ihn schon beim ersten Kundenkontakt zu einem Kundenerlebnis machen, das Vertrauen schenkt und Zukunftssicherheit vermittelt. Die richtigen Informationen im direkten Bürgerkontakt nutzen daher allen. Für schwarze Schafe soll da kein Platz sein. Der Haustürkodex unterstützt auch die politischen Entscheidungsträger bei der Auswahl von Unternehmen mit erstklassigen Beratungsstandards und trägt damit zum erfolgreichen Glasfaserausbau in den Kommunen bei.“

Für LEONET ist der Erhalt dieses Prüfsiegels ein Ansporn, die Themen Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit weiter zu optimieren. „Und wir hoffen, natürlich, dass sich weitere Marktteilnehmer dieser Initiative anschließen, um die neuen Angebote transparent und vertrauenswürdig zu machen“, so Sölter abschließend.“

Über LEONET

Das Telekommunikationsunternehmen ist seit 14 Jahren auf dem bayerischen Breitbandmarkt aktiv – seit Sommer 2021 unter dem Namen LEONET. Aus einem inhabergeführten Pionierbetrieb hat sich ein mittelständisches und finanzkräftiges Unternehmen mit rund 150 Mitarbeiter:innen entwickelt. LEONET investiert in den Ausbau von hochmodernen Glasfasernetzen und der Bereitstellung von Glasfaser-Internetanschlüssen für Privat- und Geschäftskund:innen. Die Ausbauaktivitäten konzentrieren sich auf ländlich geprägte Gebiete in Bayern. Aktuell verlaufen die von LEONET gebauten und betriebenen Glasfasernetze in Bayern über 3.500 Kilometer Länge durch über 200 Kommunen in über 20 Landkreisen. Die Netze könnten mehr als 80.000 Haushalte und Gewerbe versorgen.

Ihre Ansprechpartner für PR-Anfragen

Wolfgang Wölfle
Leitung PR
E-Mail: wolfgang.woelfle@leonet.de
Mobil: 0151-1881 9222

Elisabeth Gries
Referentin Unternehmenskommunikation
E-Mail: elisabeth.gries@leonet.de
Mobil: 0151-7223 3910
