MEDIENINFORMATION

Düsseldorf, 07.05.2025

Lauta: Direktvermarkter informieren zu Glasfaseranschlüssen und TV

- Transparente Beratung direkt an der Haustür
- Haustürgeschäfte laufen nach klaren Regeln und Qualitätsvorgaben
- Autorisierte Berater*innen können sich jederzeit ausweisen
- Beratung von Mieter*innen zur freien Wahl des TV-Anbieters

Aktuell ist ein Team von Mitarbeitenden der Ranger Marketing & Vertriebs GmbH im Auftrag der Telekom in Lauta unterwegs. Eine Marktforschungsstudie der Telekom hat ergeben, dass die meisten Kunden nur deshalb nicht auf einen Glasfaser-Anschluss umsteigen, weil sie gar nicht wissen, dass ein solcher Anschluss bei ihnen zur Verfügung steht. Deshalb werden in den kommenden Wochen Vertriebsmitarbeiter zu einem Umstieg auf Glasfaser an der Haustür beraten.

Vertriebsmitarbeiter können sich jederzeit ausweisen

Die Direktvermarkter*innen arbeiten nach klaren Richtlinien und Qualitätsvorgaben. Sie tragen Kleidung mit Telekom-Logo und einen Ausweis mit Lichtbild in Sichthöhe. Auf dem Ausweis befindet sich zusätzlich ein QR-Code. Über diesen Code ist auf der Telekom-Internetseite der Mitarbeitende mit Foto zu sehen. So lässt sich prüfen, ob es tatsächlich autorisiertes Personal ist. Außerdem führen die Berater und Beraterinnen zur Legitimation ein Original-Schreiben der Telekom bei sich. Darüber hinaus haben sie immer eine Rückrufnummer dabei, über die man im Zweifel per Telefon den Mitarbeitenden identifizieren lassen kann. Diese Nummer lautet bundesweit 0800 3309765.

ist neu:

Interessierte können jetzt auch direkt einen persönlichen Beratungstermin buchen. Das funktioniert über die Website https://fiber-deutschland.de/.

Qualitätskontrolle nach Beratungsgesprächen

Um im Auftrag der Telekom beraten zu dürfen, müssen die Mitarbeiter mindestens zehn Pflichttrainings zu den Produkten und Diensten erfolgreich abschließen. Sie erhalten keine Informationen zu Kundendaten. Kommt es im Beratungsgespräch zu einem Vertragsabschluss, erhält der Kunde zuerst eine E-Mail mit allen Informationen zum Auftrag und zusätzlich einen Anruf zur Qualitätssicherung. In diesem Telefonat wird dem Kunden nochmals erläutert, welches Produkt beauftragt wurde und welche Kosten hierfür entstehen. Erst wenn der Kunde in diesem Gespräch alle Punkte bestätigt, wird der Auftrag an die Telekom übermittelt. Selbstverständlich gilt im Anschluss das 14-tägige Widerrufsrecht auch für Haustürgeschäfte.

Beschwerden nehmen wir ernst

Sowohl im Qualitätsanruf als auch nach der Auftragserteilung wird der Kunde um eine Rückmeldung zum Beratungsgespräch gebeten. Sollte es Anlass zur Kritik geben, können Kunden sich per E-Mail unter feedback@ranger.de an Ranger Marketing wenden.

Direktvermarktung spielt wichtige Rolle bei der Digitalisierung Deutschlands

Bis 2030 sollen über 40 Millionen Haushalte mit einem Glasfaseranschluss versorgt sein. Für die Telekom ist bei der Direktvermarktung vor allem das „Direkt“ wichtig. Der Umstieg auf Glasfaser bringt viele Vorteile und steigert den Wert einer Immobilie. Die Beraterinnen und Berater erklären, welche Übertragungsraten am Kundenanschluss möglich sind. Sie wissen, welche Router mit Glasfaser klarkommen und wo die Glasfaserdose am besten montiert wird. Das alles lässt sich am besten „live“ vor Ort zeigen und erläutern.
Deshalb geht es beim Haustürvertrieb mehr um gute Beratung als um Vertrieb.

Dabei finden die Gespräche grundsätzlich an der Haustür statt. Die Wohnung betreten die Mitarbeiter*innen nur, wenn sie dazu aufgefordert werden.

Mehr Informationen zum Direktvertrieb bei der Telekom finden Sie hier:

www.telekom.com/direktvertrieb

Der Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V. (VATM) hat einen Verhaltenskodex mit Vorgaben für faires und transparentes Verhalten an der Haustür entwickelt. Zu diesem Kodex bekennen sich auch die Ranger Marketing & Vertriebs GmbH und die Telekom. Hier gibt es mehr Infos zum Haustürkodex:
www.haustuerkodex.de

Informationen für Medienschaffende:

Ranger Marketing & Vertriebs GmbH
Niklas Vogel
Unternehmenskommunikation / Senior Manager Corporate Communications
E-Mail: niklas.vogel@ranger.de

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications
Stefanie Halle
E-Mail: medien@telekom.de

Weitere Informationen für Medienschaffende:
https://www.ranger.de
www.telekom.com/medien
www.twitter.com/telekomnetz
www.facebook.com/deutschetelekom
www.telekom.com/blog
www.youtube.com/telekomnetz
www.instagram.com/deutschetelekom

Über die Ranger Marketing & Vertriebs GmbH:
Digitale Medien, Chatbots und Co. – die Kommunikation wird immer unpersönlicher und anonymer. Wir bei Ranger sind der Überzeugung: Genau deshalb braucht es menschliche Kontakte mehr als je zuvor. Seit 30 Jahren setzt Ranger gemeinsam mit langjährigen Partnern auf die persönliche Beratung zu Hause – von Mensch zu Mensch. Namhafte Kunden aus allen Branchen vertrauen auf die Erfahrungen des Unternehmens und können so Millionen neue Kunden gewinnen. In den Bereichen Door-to-Door, Retail und Promotion erreicht Ranger monatlich mehr als eine Million Kundenkontakte. Derzeit betreibt Ranger über 150 Vertriebsstandorte in ganz Europa.

Über die Deutsche Telekom: https://www.telekom.com/konzernprofil