

„GUTEN TAG, HABEN SIE EINEN MOMENT ZEIT?“

Direktverkäufer informieren über den Glasfaserausbau der Telekom und bieten passende Angebote an
Kunden und Kundinnen erhalten eine **umfassende Beratung** bei sich zu Hause

Nach Bestätigung durch die Telekom
gilt ein **vierzehntägiges Widerrufsrecht**



Danach erfolgt ein Anruf (**quality call**)
beim Kunden. Erst nach dessen **Bestätigung
des Auftragswunsches** am Telefon,
wird der Auftrag an die Telekom übermittelt



Nach dem Besuch des Beraters/
der Beraterin erhält Kunde/in eine
Willkommens-Mail mit allen
Vertragsdetails und dem Auftrag



Widerrufsfrist
befindet sich auf dem Auftragsformular
und wird vom Kunden gezeichnet



**Fragen nach Telefonrechnung,
Kundennummer oder
Geburtsdatum** gewährleisten
Identität des Kunden



**Geschulte und
autorisierte Vertriebspartner**
(unter anderem Fa. Ranger)



Verpflichtender **Code of Contact**,
für freundlichen Kundenumgang



Mitarbeiter/-innen
können sich ausweisen



Ausweis mit QR-Code
über QR-Link kann Kunde/-in auf
Telekom-Seite Mitarbeiter/-in
mit Foto **überprüfen**



Mitarbeiter/-innen führen ein
Autorisierungsschreiben
der Telekom mit



Authentifizierungshotline: kostenfreie
Telefonnummer **0800-3309765** informiert,
ob Direktverkäufer offiziell von der Telekom
beauftragte wurde



Quelle: Deutsche Telekom



Ü80-Regelung

Vermarktung an Ü80-Interessenten sind im Direktvertrieb nicht gestattet. Kunden dieses Alters werden an den nächsten Shop oder Hotline verwiesen. Die Ausnahme sind Glasfaseranschlüsse: Vertragsabschluss bis zum Alter von 85 Jahren möglich.