

## Beispiel: Beratung Handyvertrag

### Problemstellung:

Aufgrund des Gesundheitszustandes von Herrn Yilmaz haben ihm seine Verwandten geraten, sich ein Handy anzuschaffen, damit er sich im Notfall Hilfe holen kann. Herr Yilmaz findet die Idee, sich ein Handy zu kaufen, sinnvoll. Angesichts seiner kleinen Rente überlegt er, ob es besser wäre anstatt eines Handys und eines Festnetz-Telefons, den Festnetz-Vertrag zu kündigen, um Kosten zu sparen. Zudem hätte er gerne einen Tarif mit dem man günstig ins Ausland telefonieren kann, weil ein Teil seiner Familie in der Türkei lebt. Da Herr Yilmaz sich weder mit Handys noch mit deren Verträgen auskennt, möchte er sich gerne diesbezüglich beraten lassen.

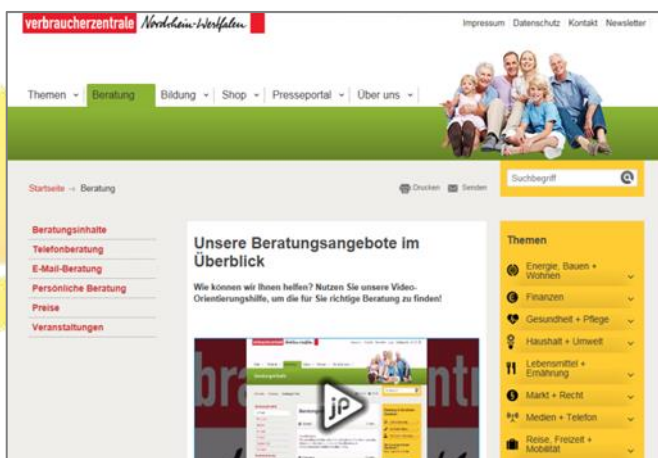


### Lösungsmöglichkeit I: „Beratung durch unabhängige professionelle Dienstleister“

Sie können auf der Quartiersplattform online Ihre Beratungsleistungen anbieten, indem Sie z. B. Ihre Homepage mit der Plattform verlinken oder Ihre Beratungsangebote direkt auf dieser integrieren. Herr Yilmaz kann einen persönlichen Beratungstermin online buchen oder Sie telefonisch kontaktieren.

Ein ehrenamtlich engagierter Technikbotschafter kann dabei behilflich sein, Herrn Yilmaz zu zeigen, wie er sich über die Online-Plattform Hilfe suchen und den Kontakt zu Ihnen herstellen kann.

### Beispiele aus der Praxis:



Eine beispielhafte Möglichkeit für eine Beratung bietet die „Verbraucherzentrale (Nordrhein-Westfalen)“. Ziel dieses Vereins ist es, den Verbraucher zu unterschiedlichen Themen zu beraten und zu informieren. Der Verbraucher kann zwischen Telefonberatung, E-Mail-Beratung und persönlicher Beratung wählen.

Möchten Sie hierzu mehr erfahren?  
Für weitere Informationen siehe:  
<http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung>

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Sie können durch Ihre Präsenz auf der Plattform neue Fördermitglieder gewinnen und Ihre Mitgliederzahl ausweiten
- Sie helfen aktiv mit, dass auch ältere Menschen eine informierte Entscheidung treffen können und ihr Unwissen über neue Technologien nicht ausgenutzt wird

### **Lösungsmöglichkeit II: „Beratung durch nicht-professionelle Dienstleister“**

Als nicht-professioneller Dienstleister können Sie auf der Quartiersplattform eine Rubrik „Biete“ erstellen lassen, auf der Sie Ihre Leistungen, wie z. B. Beratungsangebote, anbieten können. Herr Yilmaz kann in dieser Rubrik nach einem geeigneten Angebot suchen und den entsprechenden nicht-professionellen Dienstleister direkt kontaktieren, um einen Termin für das Beratungsgespräch zu vereinbaren. Weiterhin kann Herr Yilmaz auch in der Rubrik „Suche“ angeben, dass er eine Beratung benötigt. Auf seine Anzeige können Sie sich wiederum melden, wenn Sie meinen, Herrn Yilmaz helfen zu können.

Zudem: Ein ehrenamtlich engagierter Senioren- oder Technikbegleiter könnte dabei behilflich sein, den Umgang mit dem Handy zu üben, bis er sich sicher im Umgang fühlt.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

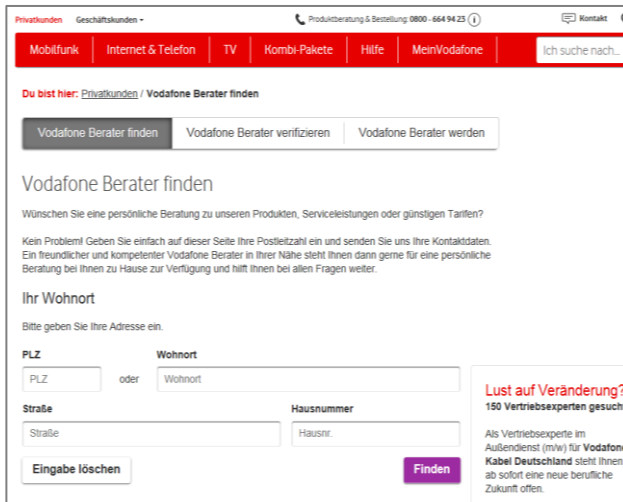
- Sie helfen aktiv mit, dass auch ältere Menschen eine informierte Entscheidung treffen können und ihr Unwissen über neue Technologien nicht ausgenutzt wird
- ferner helfen Sie aktiv mit, dass ältere Menschen länger selbstständig in ihrer gewohnten Umgebung leben können



## Lösungsmöglichkeit III: „Beratung durch professionelle Dienstleister“

Sie, als professioneller Dienstleister, können Ihre Beratungsdienste zum Thema „Handyvertrag“ auf der Quartiersplattform online anbieten oder Ihre Webseite darauf verlinken. Herr Yilmaz kann Sie kontaktieren und mit Ihnen einen Termin zur persönlichen Beratung zuhause oder über Telefon vereinbaren. Aufgrund der individuellen Beratung können Sie Herrn Yilmaz einen speziellen Vertrag anbieten, der zu seinem Bedarf passt.

### Beispiele aus der Praxis:



The screenshot shows the Vodafone website interface for finding a consultant. It includes a navigation bar with categories like 'Mobilfunk', 'Internet & Telefon', 'TV', 'Kombi-Pakete', 'Hilfe', and 'MeinVodafone'. Below the navigation, there are buttons for 'Vodafone Berater finden', 'Vodafone Berater verifizieren', and 'Vodafone Berater werden'. The main content area is titled 'Vodafone Berater finden' and contains a form for entering the user's address (PLZ, Wohnort, Straße, Hausnummer) and a 'Finden' button. A small promotional text on the right side of the form reads: 'Lust auf Veränderung? 150 Vertriebsexperten gesucht! Als Vertriebsexperte im Außendienst (m/w) für Vodafone Kabel Deutschland steht Ihnen ab sofort eine neue berufliche Zukunft offen.'

Eine beispielhafte Möglichkeit für die Beratung durch professionelle Dienstleister ist das Beratungsangebot von „Vodafone“. Auf der Internetseite sucht man zunächst einen Vodafone Berater in seiner Nähe. Danach kann man diesen kontaktieren und einen Termin für ein persönliches Beratungsgespräch zuhause vereinbaren. Ziel der Beratung ist die Wahl des individuell am besten geeigneten Tarifs.

Möchten Sie hierzu mehr erfahren?  
Für weitere Informationen siehe:  
<https://zuhauseplus.vodafone.de/vodafone-berater-finden/>

### Vorteile für Sie als Dienstleister:

- höhere Kundenzufriedenheit und Gewinnung von neuen Kundengruppen, dadurch dass im Kundengespräch Bedarfe der Kunden transparent werden und ihnen daraufhin individuelle Verträge angeboten werden können
- Kundengewinnung und Bindung von Kunden, die Ihr Geschäft nicht mehr persönlich für eine Beratung aufsuchen können