

## Aktuelle forsa-Umfrage ergibt: 73% der Kunden wünschen sich, ihre Termine online zu vereinbaren



**Mit dem TerminService von Das Telefonbuch sind klein- und mittelständische Unternehmen und deren Kundschaft nun nicht mehr an Öffnungs- oder Geschäftszeiten gebunden. Die Unternehmen sind für ihre Kunden dank des Tools rund um die Uhr erreichbar und obendrein wird es erheblich leichter, die Termine zu verwalten.**

**Frankfurt am Main, Oktober 2017** – Ob der Keilriemen quietscht, die Haare nicht mehr liegen oder man dringend einen Tisch für vier am kommenden Samstag reservieren möchte – Termine zu vereinbaren stresst den Kunden häufig. Die Öffnungszeiten ähneln meistens den eigenen Arbeitszeiten. Nach Feierabend erreicht man dann entweder niemanden oder verbringt unnütze Zeit in der Warteschleife.

Ob Arztpraxis, Gastronomiebetrieb oder Autowerkstatt – Ganz einfach jederzeit Termine vereinbaren zu können, sorgt für zufriedene Kunden und entspannte Unternehmer, denen dadurch ein großes Stück Arbeit abgenommen wird. Die Lösung ist simpel: Termine sollten online vereinbart werden können und zwar rund um die Uhr. Wie eine aktuelle forsa-Umfrage\* aus September 2017 im Auftrag von Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH zeigt, wünschen sich 73% der Befragten, ihre Termine online zu machen. Das ist ein klares Signal für die Unternehmen, auf diesen Wunsch zu reagieren! Eine Online-Terminbuchung, wie sie Das Telefonbuch auch als kostenlose Light-Version mit dem TerminService anbietet, ist eine passende und vor allem leicht zu handhabende Lösung. Mehr Infos rund um dieses Tool finden Unternehmen unter [www.dastelefonbuch.de/terminbuchung](http://www.dastelefonbuch.de/terminbuchung). Dort kann man

sich ganz simpel freischalten lassen, indem man mit dem für sich relevanten Verlag Kontakt aufnimmt oder – und das ist neu – das Tool direkt selber auf der eigenen Website einbindet.

Die forsa-Umfrage zeigt ganz klar worum es den Kunden geht: 88% der Befragten wollen sofort überblicken können, welche Termine überhaupt noch frei sind. 82% möchten nicht an die Öffnungszeiten gebunden sein und 78% wollen sich die kostbare Zeit in der Warteschleife am Telefon sparen. Insgesamt ergibt die Umfrage, dass vor allem die 20-24-Jährigen großes Interesse an diesem Service haben: 86% dieser Altersgruppe wollen ihre Termine lieber online buchen.

\*B2C: forsa., repräsentative Onlinebefragung von 1.006 Personen zwischen 20 und 54 Jahren in Deutschland / B2B: forsa., repräsentative Befragung von kleinen und mittelständischen Unternehmen, darunter jeweils 80 Ärzte/Zahnärzte, Gastronomen/ Restaurants, aus dem Bereich Kosmetik/ Friseur/ Wellness, Autowerkstätten, Rechtsanwälte/ Steuerberater

### **Online-Terminvereinbarung für mehr Kundenzufriedenheit**

Aktuell nutzen beispielsweise gerade einmal ein Zehntel der befragten Arztpraxen und ein Viertel der Gastronomen einen Service dieser Art und obendrein planen die Unternehmen laut Umfrage auch nicht, in Zukunft auf die Online-Terminierung umzusteigen. Doch wirft man einen Blick auf die Zahlen der forsa-Umfrage, sind die Möglichkeiten für die Unternehmen sofort zu erkennen: Bietet man eine Online-Terminbuchung an, sind die Chancen groß, die bestehenden Kunden enger zu binden und neue Kunden zu gewinnen! Der TerminService ist eine sehr gute Möglichkeit für Unternehmen, sich von der Konkurrenz abzugrenzen.

### **Terminierung 2.0 dank Das Telefonbuch**

Die Unternehmen, die sich bereits für dieses Online-Buchungstool entschieden haben, nennen die Vorteile ganz klar: 68% der Gastronomen empfinden es als sehr vorteilhaft, für den Kunden 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche erreichbar zu sein. 56% der Arztpraxen erfreuen sich an dem positiven Feedback ihrer Patienten und 42% der Friseure betonen die Zeitersparnis, die sich daraus für beide Seiten ergibt.

Warum dennoch ein Großteil der Befragten den TerminService noch nicht nutzt? Fehlende Zeit, sich mit dem Thema zu beschäftigen und mangelnde technische Kenntnisse werden als Gründe genannt. Doch genau das spricht für den TerminService von Das Telefonbuch: Denn dieses Tool ist simpel zu bedienen, für alle buchbaren Branchen geeignet und lässt sich ganz unkompliziert im Unternehmenseintrag auf [www.dastelefonbuch.de](http://www.dastelefonbuch.de) oder direkt auf der eigenen Homepage bzw. dem Social-Media-Auftritt integrieren. Online oder via App können die Nutzer zu jeder Zeit und an jedem Ort ihre Termine buchen. Die Synchronisation erfolgt automatisch und der Kalender ist immer auf dem neuesten Stand.

### **Über Das Telefonbuch**

Das Telefonbuch wird von Deutsche Tele Medien und 38 Verlagen Das Telefonbuch gemeinschaftlich herausgegeben und verlegt. Die Herausgeber- und Verlegergemeinschaft gewährleistet, dass die vielfältigen Inhalte von Das Telefonbuch den Nutzern als Buch, online und mobil über [www.dastelefonbuch.de](http://www.dastelefonbuch.de) sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Im Jahr 2016 verzeichneten die Produkte von Das Telefonbuch medienübergreifend ca. 1,3 Mrd. Nutzungen\*.

Ausgezeichnet werden die Produkte von Das Telefonbuch u.a. mit der Wort-Bild-Marke sowie dem markanten roten Winkel, die im Markenregister für die DasTelefonbuch Zeichen-GbR eingetragen sind und durch ihren konsistenten Einsatz in allen Medien einen hohen Wiedererkennungswert genießen.

\_\*Quelle: GfK Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2016; repräsentative Befragung von 15 Tsd. Personen ab 16 Jahren

## Pressekontakt



Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH  
Silke Greifsmühlen  
Wiesenhüttenstr. 18 | 60329 Frankfurt

Telefon +49 69-130 148 – 160

Telefax +49 69-130 148 – 110

E-Mail: [presse@dastelefonbuch-marketing.de](mailto:presse@dastelefonbuch-marketing.de)

[Facebook](#) | [Twitter](#) | [Google+](#) | [Newsroom](#)