

Terminvergabe wie im Mittelalter – Dienstleistungsbranche ignoriert Verbraucherbedarfe

73% der Verbraucher wünschen sich, dass sie ihre Termine bei Dienstleistern online vereinbaren können. Doch die Branche hinkt diesen Bedürfnissen meilenweit hinterher.

Frankfurt am Main, Januar 2018 – Die Digitalisierung macht's eigentlich möglich: Der nächste Arzttermin lässt sich ganz einfach online vereinbaren, auch die Tischreservierung im angesagten Restaurant ist online möglich. Und das ganz ohne nervige Warteschleifen und ohne Rücksicht auf Öffnungs-/Sprechzeiten, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Klingt praktisch und entsprechend ist der Bedarf bei Verbrauchern für Online-Terminservices enorm gestiegen, wie eine aktuelle Studie der Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH in Kooperation mit Forsa ergeben hat. Demnach wünschen sich 73% der Befragten, dass Unternehmen/Dienstleister Online-Buchungstools anbieten – insbesondere in der Gastronomie (77%) oder bei Zahnärzten (76%).

Aber was für den Verbraucher mittlerweile normal ist, findet bei Dienstleistern wenig Resonanz. Sie hinken in Sachen Digitalisierung noch meilenweit hinterher: Demnach bieten z.B. nur 24% der Gastronomen und nur 11% der Ärzte und Anwälte bislang einen Online-Terminservice an. Insgesamt zeigt die Studie, dass die Dienstleistungsbranche in Deutschland in Hinblick auf die Terminvergabe bei weitem noch nicht im Zeitalter der Digitalisierung angekommen ist – vielmehr wird nach wie vor zumeist auf Basis von Stift und Papier geplant. „Die Dienstleistungsbranche verschläft einen echten Trend und übersieht den Wunsch der Verbraucher nach digitaler Terminvergabe“, ordnet Michael Wolf, Geschäftsführer Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH die Studienergebnisse ein: „Dabei bieten digitale Services für kleine und mittelständische Unternehmen immense Chancen und sind zum Beispiel Dank des digitalen Terminservice von Das Telefonbuch ganz unkompliziert einzurichten.“

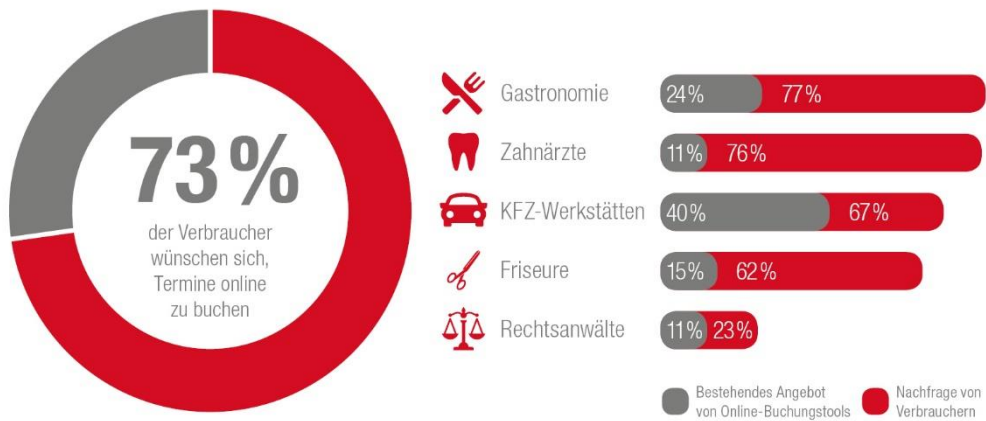
Und auch zukünftig ist keine Änderung in Sicht – denn während bei den Gastronomen immerhin jeder zehnte zumindest den Einsatz eines Online-Buchungssystems plant, sind es bei den Anwälten nur 7% und bei Ärzten sogar nur 3%. Die häufigste Begründung: Kunden würden nicht explizit danach fragen. Dabei halten es 38% der Kunden für „sehr wahrscheinlich“, dass sie sich eher für einen Dienstleister entscheiden, der ihnen eine Online-Terminvereinbarung anbietet. Als Vorteil nennen sie unter anderem das schnelle Einsehen verfügbarer Termine (88%) und die Zeitersparnis (78%).

Über die Umfrage

Die aktuelle Forsa-Umfrage im Auftrag der Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH hat den Einsatz von Online-Terminvereinbarungstools in kleinen und mittleren Dienstleistungsunternehmen und deren Akzeptanz und Nutzung bei Verbrauchern im September 2017 untersucht. In Deutschland wurden 400 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen und über 1.000 Verbraucher befragt.

Grafik:

Termine online buchen? Servicewüste Deutschland



Quelle: Forsa-Umfrage im Auftrag der
Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH

Grafik: Das Telefonbuch

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 sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Im Jahr 2017 verzeichneten die Produkte von Das Telefonbuch medienübergreifend ca. 1,3 Mrd. Nutzungen (Quelle: GfK Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2017; repräsentative Befragung von 15 Tsd. Personen ab 16 Jahren). 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.

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

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