

## Nachhaltige Wettbewerbsvorteile durch digitale Lösungen zur Kontakt- und Terminanbahnung

### Aktuelle Studie zeigt: Verbraucher wollen auch nach Corona nicht auf digitale Tools und kontaktlose Angebote verzichten

**Frankfurt am Main, Februar 2021:** Die Ware bequem im Internet bestellen und in der örtlichen Niederlassung abholen? Termine online vereinbaren und damit Wartezeiten vor Ort reduzieren? Für mehr als die Hälfte der Deutschen haben Unternehmen, die digitale Tools zur Kontakt- und Terminanbahnung nutzen, einen klaren Wettbewerbsvorteil. Fast zwei Drittel der Verbraucher (64%) wollen auf diese Angebote, die Unternehmen zur Aufrechterhaltung ihres Geschäfts während der Pandemie neu eingeführt haben, auch künftig nicht mehr verzichten. Das zeigt eine repräsentative Verbraucherumfrage, die Das Telefonbuch in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut forsa deutschlandweit durchgeführt hat.

#### Corona Einfluss: Verbraucher orientieren sich immer stärker digital

Gerade in Zeiten von Social Distancing nutzen viele Verbraucher digitale Vertriebs- und Kommunikationskanäle, um online einzukaufen oder im Dienstleistungen zu buchen. 95% der Befragten würden laut Umfrage ein Terminbuchungs-Tool nutzen, wenn sich dadurch Wartezeiten und Warteschlangen vor Ort, etwa beim Arzt, reduzieren ließen. Für 39% der Befragten ist der Bedarf nach digitalen Tools während der Corona-Pandemie gestiegen. Insgesamt bevorzugen laut Studie fast zwei Drittel der Deutschen (64%) Dienstleister, die digitale Tools und kontaktlose Angebote einsetzen – ein klarer Wettbewerbsvorteil. 60% der Befragten sind Angebote wie Click&Collect präsent – d.h. online bestellen und Einkäufe im Geschäft abholen. 39% digitale Terminbuchungs-Tools. 29% nehmen zusätzliche Kontaktangebote wahr, 16% digitale Beratungsangebote z.B. Video-Chat etc.

#### Kundennähe auch nach Corona: Mittelstand muss digital nachrüsten

„Die Corona-Pandemie beschleunigt den digitalen Wandel auch in Hinblick auf das digitale Einkaufs- und Informationsverhalten“, erklärt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Das Telefonbuch-Servicegesellschaft mbH: „Als Folge haben Unternehmen, die bereits in digitale Tools zur Kontakt- und Terminanbahnung investiert haben, einen klaren Wettbewerbsvorteil.“

## **Für mehr digitale Präsenz: Der TerminService von Das Telefonbuch**

Das Telefonbuch hat diesem Trend bereits Rechnung getragen, indem es 2019 mit dem TerminService ein digitales Terminbuchungs-Tool in seine digitalen Angebote integriert hat. Damit gibt es einen schnellen und unkomplizierten Weg für alle Branchen, um Warteschlangen und volle Warteräume zu vermeiden – und damit unnötige Kontakte zu reduzieren.

Mit wenigen Klicks werden freie Zeiten angezeigt und der Termin ausgemacht – rund um die Uhr, ganz unabhängig von den jeweiligen Öffnungszeiten. Die Nachfrage nach einem solchen Angebot zur digitalen Terminabstimmung steigt. Mittlerweile haben bereits 69% der Verbraucher schon einmal einen Termin online gebucht. Ein Anstieg um 17% seit einer vorherigen Befragung in 2019. 58% der Befragten können sich aktuell gut oder sehr gut vorstellen, dafür den TerminService von Das Telefonbuch zu nutzen.

### **Über die Studie**

Im Rahmen der Studie, die von Das Telefonbuch-Servicegesellschaft mbH in Auftrag gegeben und von der Marktforschungsgesellschaft forsa durchgeführt wurde, wurden im Januar 2021 insgesamt 1.001 Menschen zwischen 20 und 54 Jahren in Deutschland befragt.

### **Über Das Telefonbuch:**

Das Telefonbuch wird von DTM Deutsche Tele Medien und 38 Verlagen DasTelefonbuch gemeinschaftlich herausgegeben. Die Herausgeber-GbR 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 2020 verzeichneten die Produkte von Das Telefonbuch medienübergreifend ca. 880 Mio. Nutzungen\*.

Die Wort-Bild-Marke Das Telefonbuch ist im Markenregister für die Das Telefonbuch Zeichen-GbR eingetragen und kennzeichnet alle Produktausprägungen in sämtlichen Medien. Auch der markante rote Winkel genießt Markenschutz und trägt zu einem hohen Wiedererkennungswert bei.

\*Quelle: GfK-Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2020; repräsentative Befragung von 15.974 Personen ab 16 Jahren, Oktober 2020

### **Pressekontakt**

impact Agentur für Kommunikation GmbH  
Stefan Watzinger  
Holzhausenstraße 73, 60322 Frankfurt  
Telefon: +49 (0)69-955 264-23  
E-Mail: [s.watzinger@impact.ag](mailto:s.watzinger@impact.ag)

Das Telefonbuch Servicegesellschaft mbH  
Michael Hein-Beuting  
Wiesenhüttenstraße 18, 60329 Frankfurt  
Telefon: +49 (0)69-2682-5316  
E-Mail: [kontaktinfo@dastelefonbuch-marketing.de](mailto:kontaktinfo@dastelefonbuch-marketing.de)