



EXKLUSIVE UMFRAGE ZEIGT

Online-Termine? Das ist die bittere Realität

- ▶ **Deutsche monieren Service-Wüste im Internet**
- ▶ **Ärzte, Anwälte, Restaurants, Friseure und Co. sollen Termine im Netz vergeben**



Foto: ©fotolia.com

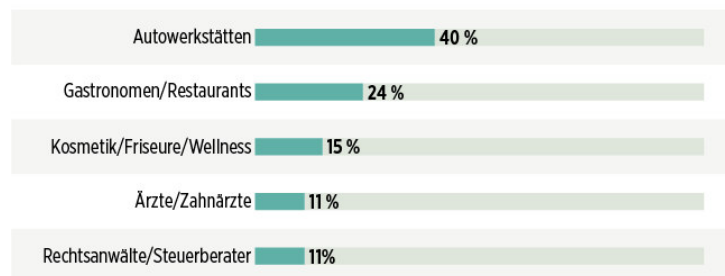
Artikel von: **FRANZ SOLMS-
LAUBACH** veröffentlicht am

02.11.2017 - 13:32 Uhr

Die Mehrheit der Deutschen möchte ihre Termine beim Arzt, beim Anwalt oder beim Friseur am liebsten übers Internet buchen. Doch die Dienstleistungsbranche hinkt bei der Online-Termin-Vergabe stark hinterher.

Das ist das Ergebnis einer Forsa-Umfrage unter mehr als 1000 Verbrauchern und 400 deutschen Dienstleistungsunternehmen im Auftrag von „Das Telefonbuch“.

Wo Online-Terminvereinbarung angeboten wird

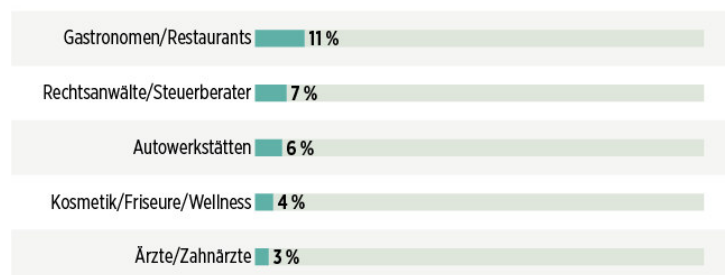


info.BILD.de | Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag von „Das Telefonbuch“

► Demnach wünschen sich genau 73 Prozent der Befragten, dass künftig „mehr Unternehmen Online-Buchungstools anbieten“.

► Vor allem in der Gastronomie (77 Prozent), bei Zahnärzten (76 Prozent), bei Allgemeinmedizinerinnen und Internisten (75 Prozent) wollen die Deutschen ihre Termine gerne Online vereinbaren. Auch für den Besuch von Autowerkstätten (67 Prozent) und Frisuren (62 Prozent) besteht der Wunsch, die Termine künftig über das Internet vereinbaren zu können.

Dienstleister planen Online-Terminservice



info.BILD.de | Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag von „Das Telefonbuch“

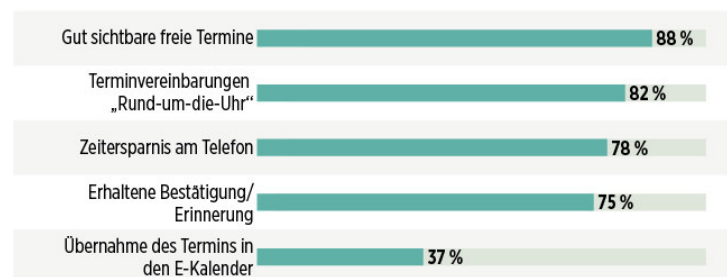
Doch: Die Dienstleistungsbranche reagiert hier nicht!

► Aus der Forsa-Umfrage geht hervor, dass die Terminvergabe bei weitem noch nicht im Zeitalter der Digitalisierung angekommen ist. Überwiegend planen die Dienstleister nach wie vor auf Basis von Stift und Papier.

Die nackten Zahlen: 40 Prozent der befragten Autowerkstätten, 24 Prozent der Restaurants; 15 Prozent der Friseur- und Kosmetik-Salons, 11 Prozent der Ärzte und Zahnärzte sowie 11 Prozent der Anwälte und Steuerberater bieten bereits heute eine Online-Termin-Vergabe an.

Und: Nur wenige Unternehmen OHNE Online-Terminservice wollen ihr Engagement in Zukunft ändern.

Warum sich Verbraucher Online-Termine wünschen



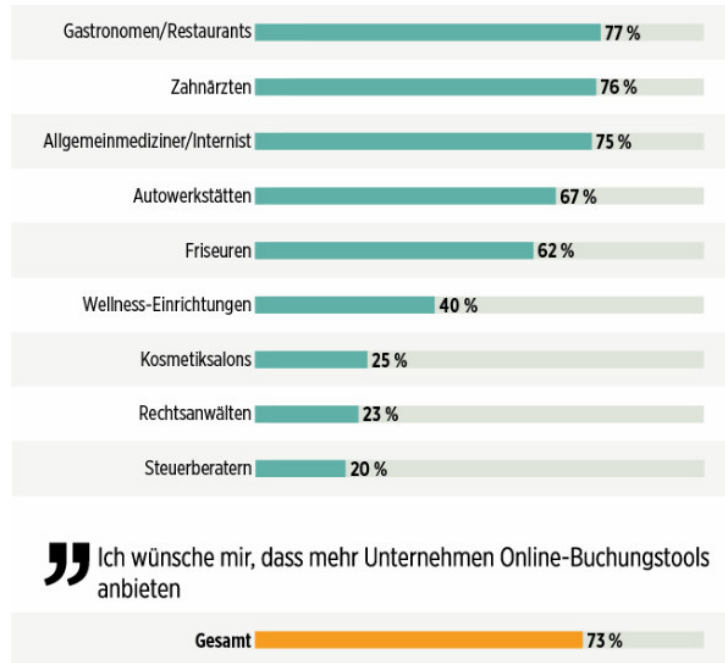
” Ich würde mich (sehr) wahrscheinlich für einen Dienstleister entscheiden, der eine Online-Terminvergabe anbietet

Gesamt 38 %

info.BILD.de | Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag von „Das Telefonbuch“

► Während bei den Gastronomen immerhin jeder zehnte (11 Prozent) zumindest den Einsatz eines Online-Buchungssystems plant, sind es bei den Anwälten nur 7 Prozent, bei Friseuren nur 4 Prozent und bei Ärzten sogar nur 3 Prozent der Befragten.

Verbraucher wollen Online-Termine bei ...



info.BILD.de | Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag von „Das Telefonbuch“

Zur Begründung geben gut 40 Prozent der Dienstleistungsunternehmen an, ihre Kunden würden nicht explizit nach Online-Termin-Vergaben fragen.

Dem gegenüber halten 38 Prozent der Verbraucher es für „sehr wahrscheinlich“, sich „eher für einen Dienstleister zu entscheiden“, der ihnen eine Online-Terminvereinbarung anbietet.

PS: Sind Sie bei Facebook? Werden Sie Fan von BILD.de-Politik (<https://www.facebook.com/BILDpolitik/>) !

© Axel Springer AG. Alle Rechte vorbehalten