

FOCUS

Das **erfolgreichste** Magazin für den Augenoptiker*

Nr. 2019_01 **Januar**

* bei den bezahlten
Abos laut aktuellen
IVW Zahlen für das
1., 2. + 3. Quartal 2018.

Titelthema:

Branchenbarometer
2019

Schwerpunkt Sichtbare Kompetenz:

Per Mausklick durch
die Ladentür

Werden Sie Brillen-
macher

Social Selling
Strategien

FOCUS Fashion:

Fassungstrends 2019

Das Beste zum Schluss:

Sylvie Meis

IMAGO
ULTRALIGHT



IMAGO Eyewear – auf der opti 2019, Halle C2, Stand 609

imago-eyewear.de



Terminvereinbarung

Online vs. Telefon

Eine aktuelle YouGov-Umfrage von Greven Medien zur Nutzung von Online-Terminvergaben und Reservierungssystemen zeigt: Knapp drei Viertel der Befragten vereinbaren Termine am häufigsten telefonisch.

Der nächste Zahnarztbesuch ist längst überfällig, trotzdem schiebt man die Terminvereinbarung vor sich her, weil man es aus Zeitgründen nicht schafft, in der Praxis anzurufen. Auch den Termin beim Handwerker kann man meist nur während der Öffnungszeiten ausmachen. Eine aktuelle Online-Befragung von YouGov Deutschland im Auftrag von Greven Medien* zeigt, wie die Deutschen am häufigsten Termine vereinbaren: 73% buchen ihre Termine am häufigsten telefonisch. Nur 5% nutzen vorrangig Online-Terminvergaben. Trotzdem ist die Möglichkeit, im Internet Termine zu vereinbaren, für die Hälfte der Befragten (50%) wichtig bis äußerst wichtig. Die Online-Terminbuchung ist für Dienstleister eine gute Möglichkeit, ihren Kunden einen komfortablen Service anzubieten und sich so vom Wettbewerb abzusetzen.

Möglichkeit der Online-Terminbuchung wichtig
73% der Befragten vereinbaren ihre Termine bei Dienstleistern am häufigsten telefonisch. 16% gehen persönlich im Geschäft vorbei und vereinbaren Termine vor Ort; bei den

18- bis 24-Jährigen ist es sogar jeder Vierte (26%). Nur 5% nutzen vorrangig die Möglichkeit der Online-Terminvergabe. Dabei ist mit 11% vor allem die jüngere Generation der 18- bis 34-Jährigen Vorreiter. 37% der Befragten haben noch nie eine Online-Terminbuchung vorgenommen, bei den Männern sind es 32%. Allerdings: 50% beurteilen die Möglichkeit als wichtig bis äußerst wichtig.

„Unsere Umfrage zeigt, dass die Mehrheit der Deutschen ihre Termine mit Dienstleistern oder auch Reservierungen am häufigsten telefonisch vereinbaren. Die Nutzung von Online-Terminvergaben scheint sich also noch nicht durchgesetzt zu haben: Nur 5% nutzen diesen Weg, um Termine zu buchen – obwohl diese Möglichkeit als wichtig eingestuft wird. Warum nutzen sie also nicht mehr Menschen? Wir glauben, dass es vor allem daran liegt, dass das Angebot der Online-Terminvergaben noch nicht so weit verbreitet ist und die Buchung über Terminvergabesysteme häufig noch mit einigen Hürden verbunden ist. Richtig eingesetzt bieten Online-Terminvergaben nämlich einen großen Service-Mehr-



Die Möglichkeit, im Internet Termine zu vereinbaren, ist für die Hälfte der Befragten wichtig bis äußerst wichtig.

wert für Kunden – und für Unternehmer das Potential sich vom Wettbewerb abzusetzen“, kommentiert Patrick Hünemohr, Geschäftsführer von Greven Medien.

Online-Terminvergaben im Netz: hohes Potential für Dienstleister

Obwohl die Hälfte der Befragten die Möglichkeit einer Online-Terminbuchung als wichtig einstuft, nutzen nur wenige diesen Weg am häufigsten. „Das Potential ist groß, dennoch bieten nur die wenigsten Unternehmen und Dienstleister auf ihrer Website Online-Terminbuchungen an. Interessierte Kunden müssen deshalb während der Öffnungszeiten anrufen, um einen Termin zu vereinbaren“, so Hünemohr. Dabei bringt die Einrichtung von Online-Terminbuchungssystemen für Unternehmen und Dienstleister einige Vorteile mit sich: Es spart Ressourcen, die Daten der Buchenden sind aktuell und auf einen Blick einsehbar und mehr Termine führen letztendlich auch zu einer Umsatzsteigerung.



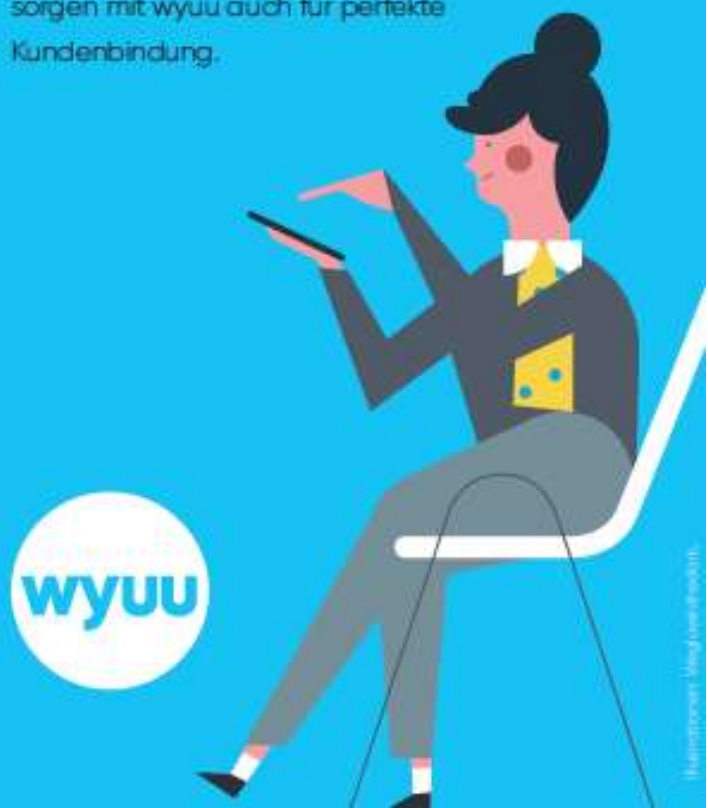
Praktisch. Pünktlich. wyuu.

Das neue Contactlinsen-Abo von Wöhlk mit Endkunden-App.

Mit wyuu können Ihre Kunden Contactlinsen und Pflegemittel jetzt ganz einfach abonnieren. Sie buchen die Bestellung in Ihrer Kundendatenbank und Wöhlk liefert im jeweiligen Tauschrhythmus direkt zu ihren Kunden nach Hause.

Gut für Ihre Kunden: Denn sie verpassen keinen rechtzeitigen Linsentausch mehr und sind mit der wyuu-App immer auf dem Laufenden.

Gut für Sie: Denn Sie verkaufen nicht nur mehr Linsen ohne zusätzlichen Aufwand, sondern sorgen mit wyuu auch für perfekte Kundenbindung.





Gerade Dienstleister wie Ärzte, Restaurantbetreiber, Handwerker oder Augenoptiker haben einen dicht getakteten Terminkalender. Es kostet sie viel Zeit, neben der eigentlichen Tätigkeit noch Anrufe entgegenzunehmen, um Termine abzustimmen. Ein Service von Greven Medien und Das Telefonbuch für Unternehmer und Dienstleister ist das Online-Buchungstool „Der TerminService“. Damit können Gewerbetreibende den Verwaltungsaufwand enorm verringern, sich selbst und Mitarbeiter entlasten und trotzdem mehr Kunden gewinnen. Denn auch für Kunden ist die digitale Terminbuchung deutlich komfortabler. 56% der Befragten schätzen vor allem die Möglichkeit, alle freien Termine einsehen zu können und selbst auszuwählen, welchen Termin sie buchen möchten. 45% finden Terminbestätigungen und -erinnerungen per E-Mail oder SMS vorteilhaft und 38% schätzen es, dass sie ihre Termine leicht verwalten, verschieben oder absagen können. Für 33% ist es besonders interessant, Termindetails einzusehen. So können z.B. Arztpraxen hinterlegen, bei welchem Arzt der Termin stattfindet. Wichtig ist vor allen Dingen die einwandfreie Umsetzung auf der Website: Ist die Bedienung nicht intuitiv oder die Seite zur Buchung nicht erreichbar, springen Termininteressierte ab. Eine aufwändige Registrierung, die der Terminbuchung voraus geht, kann ebenfalls ein Grund dafür sein, dass Interessierte die Buchung nicht abschließen.

Wo werden Termine online vereinbart?

Am häufigsten werden Online-Termine übrigens für Arztbesuche gemacht: 23% geben an, hierfür bereits Termine gebucht zu haben. Dicht darauf folgen Online-Reservierungen bei Restaurants (22%) sowie bei Ämtern oder anderen öffentlichen Einrichtungen (21%). Noch eher selten nutzen die Deutschen die Online-Terminbuchung bei Autowerkstätten (13%), Friseur- und Beautysalons (8%), bei Sport- und Fitnesskursen (7%), Handwerkern (6%) und Anwälten (4%). Hier bietet sich für viele Unternehmen ein enormes Potential, mit einem gut funktionierenden, intuitiven und

responsiven Online-Terminvergabesystem, ihren Kunden einen zusätzlichen Service zu bieten und damit einen Wettbewerbsvorteil zu schaffen.

73% buchen ihre Termine am häufigsten telefonisch.

Tipps zur telefonischen Terminvereinbarung

Die Anzahl derer, die am häufigsten ihre Termine telefonisch vereinbaren, ist überraschend hoch. Knapp drei Viertel (73%) rufen vorrangig bei Dienstleistern an, um Termine zu buchen. Wer auf seiner Unternehmenswebsite die Möglichkeit der Online-Terminvergabe nicht anbietet, sollte deshalb immer dafür sorgen, dass Kontaktdaten und Impressum stets aktuell sind und interessierte Kunden problemlos telefonisch Termine vereinbaren können. Lokale Suchanfragen erfolgen fast ausschließlich über das Smartphone. Deshalb sollten Unternehmen ihre Auffindbarkeit in Suchmaschinen zusätzlich durch den Einsatz von lokaler Suchmaschinenoptimierung (Local SEO) steigern. Außerdem empfehlenswert: Ein Eintrag der wichtigsten Unternehmensinformationen in Google My Business. Durch einen solchen Eintrag können Unternehmen schneller und besser gefunden werden und Google liefert Suchmaschinen-Nutzern alle angegebenen Informationen auf einen Blick. Übrigens: Mit dem Local Listing Check auf www.greven.de können Unternehmen in wenigen Sekunden die Auffindbarkeit ihres Unternehmensstandorts überprüfen. ■

* Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2042 Frauen und Männer im August 2018 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.