

Medienmitteilung

Repräsentative Umfrage zu Online-Terminbuchungen in der Schweiz

Arzt, Coiffeur oder Restaurant: Zwei Drittel der Schweizer reservieren Termine online

Zürich, 12. März 2019 – Mehr als zwei Drittel der Schweizer Bevölkerung (65 Prozent) hat in den vergangenen drei Monaten einen Termin online gebucht. Am beliebtesten sind Online-Terminbuchungen bei Männern, von denen 72 Prozent davon Gebrauch gemacht haben. Frauen sind mit 57 Prozent spürbar zurückhaltender. Auch sprachregional zeigen sich Unterschiede: Im Tessin und der Westschweiz wird deutlich weniger online reserviert als in der Deutschschweiz. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von localsearch (Swisscom Directories AG).

In den vergangenen drei Monaten haben 65 Prozent aller Schweizer Konsumenten mindestens ein Mal einen Termin online reserviert. 29 Prozent der Online-Bucher reservieren ihre Termine regelmässig, 71 Prozent tun dies unregelmässig. Mehr als die Hälfte aller Befragten, die bereits online gebucht haben, beabsichtigt in Zukunft Termine noch häufiger online zu reservieren als bisher. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von localsearch, der führende Digitalagentur für Schweizer KMU und Betreiberin von local.ch und search.ch.

Wer Termine nur selten oder überhaupt nie online bucht, hat seine Gründe: 86 Prozent der Nicht-Bucher geben an, sie bevorzugen den persönlichen Kontakt. 24 Prozent erklären ihre Buchungs-Abstinenz mit der kleinen Anzahl buchbarer Unternehmen und nur 3 Prozent geben an, sie hätten in der Vergangenheit schlechte Erfahrung mit einer Online-Reservation gemacht.

Frauen, Tessiner und Rentner sind noch keine Online-Bucher

Online-Reservierungen sind in der Schweiz an der Tagesordnung. Anhängig von Geschlecht, Alter und Sprachregion gibt es aber signifikante Unterschiede. Unter den Männern sagen 72 Prozent, sie hätten in den letzten drei Monaten online reserviert, bei den Frauen sind es nur 57 Prozent.

Noch grösser sind die Unterschiede zwischen den Altersgruppen. Junge sind Online-Reservierungen gegenüber sehr affin, die Älteren tendenziell zurückhaltend. So geben 81 Prozent der 18 bis 25-jährigen an, im letzten Quartal mindestens einen Termin online reserviert zu haben. Bei den 46 bis 55-jährigen sind es immerhin noch 60 Prozent. Ein wahrer Generationen-Gap zeigt sich bei den 66 bis 74-jährigen. In dieser Altersklasse hat nur knapp jeder Zweite (49 Prozent) eine Online-Reservation getätigt.

Sprachregional fördert die Umfrage überraschende Unterschiede zu Tage: Nirgends gibt es weniger Online-Bucher als im Tessin. Von den Tessinerinnen und Tessinern haben im vergangenen Quartal nur knapp 56 Prozent online reserviert (in der Westschweiz 60 Prozent, in der Deutschschweiz 67 Prozent). Damit ist das Buchungsverhalten im Tessin eher zurückhaltend und mit jenem der Frauen und der älteren Bevölkerung vergleichbar. «Das könnte allerdings ganz einfach an weniger Buchungsmöglichkeiten im Südkanton liegen», sagt Harry H. Meier, Mediensprecher von localsearch. Und weiter: «Darauf deutet auch die Aussage eines Umfrageteilnehmers aus dem Tessin hin. Der sagt, er kenne keine einzigen Dienstleister, bei dem man online Termine reservieren könne».

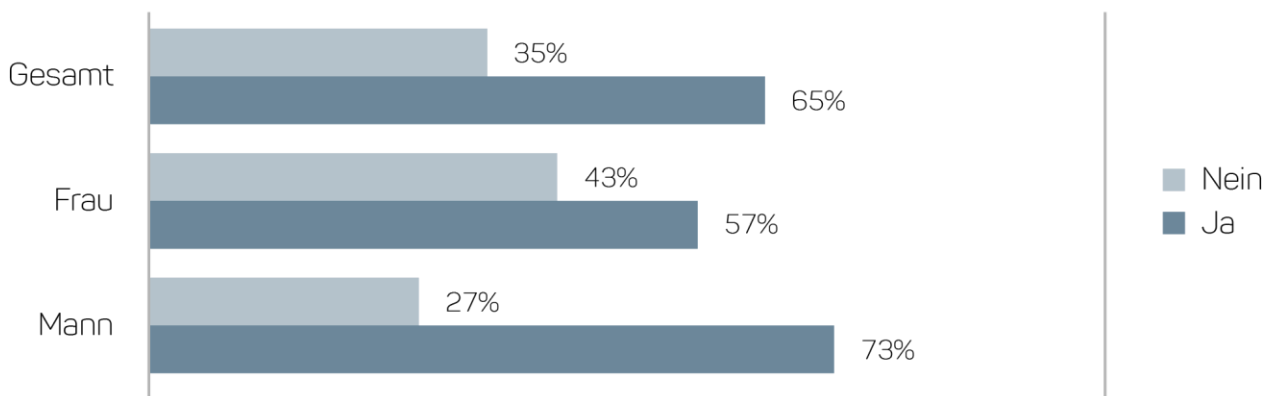
Wo die Schweiz online reserviert – und wo noch nicht

Wer einen Termin online reserviert, der macht das an unterschiedlichen Orten. 59 Prozent der Online-Bucher haben im vergangenen Quartal einen Restauranttisch reserviert, 28 Prozent einen Coiffeurtermin vereinbart und 24 Prozent einen Arzttermin online vereinbart. Ein Fünftel hat selbst den Servicetermin in der Autogarage online gebucht und auch die Terminbuchung beim Zahnarzt und im Sportbereich ist mit je 17 Prozent durchaus beliebt. Noch nicht durchgesetzt hat sich die Online-Buchung in der Therapie (9 Prozent), im Treuhandbereich (5 Prozent) und bei der Rechtsberatung (4 Prozent).

Junge reservieren von unterwegs, Rentner von zu Hause

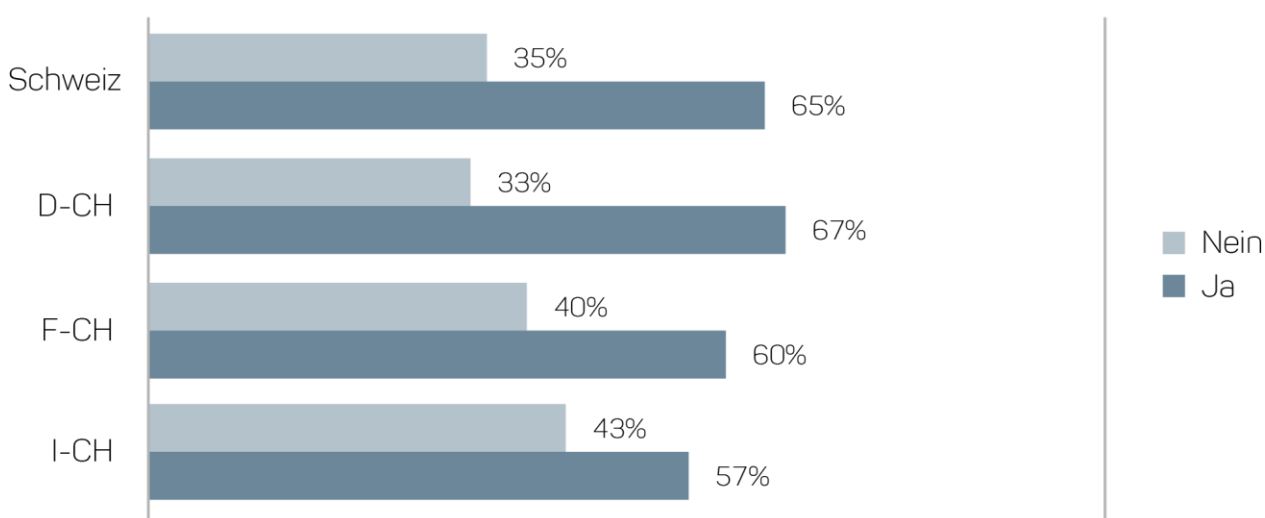
Zwei Drittel (62 Prozent) aller Befragten geben an, ihre Online-Reservation eher von zu Hause aus zu tätigen. Nur knapp ein Drittel (23 Prozent) macht dies eher von unterwegs und noch weniger buchen ihren Termin am Arbeitsplatz (14 Prozent). Allerdings zeigen sich bei der Betrachtung der verschiedenen Altersgruppen deutlich andere Ausprägungen. So bucht die Altersgruppe 18 bis 25 überdurchschnittlich häufig von unterwegs (38 Prozent). Die 26 bis 45-jährigen tätigen Online-Reservation überdurchschnittlich häufig am Arbeitsplatz (21 Prozent) und Rentner reservieren bevorzugt von zu Hause aus (93 Prozent).

Männer sind Online-Bucher



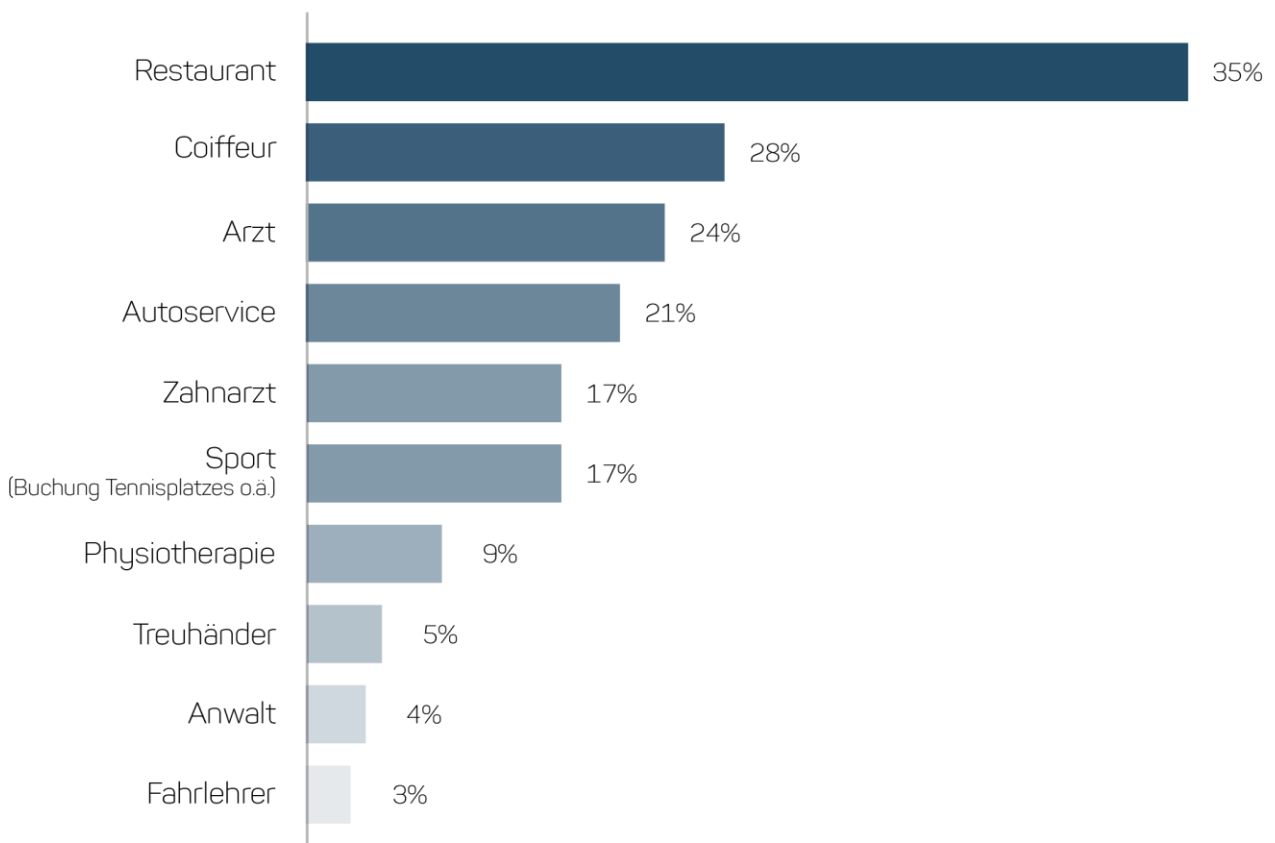
Frage: Haben Sie in den letzten 3 Monaten schon einmal einen Termin online gebucht?
 Quelle: localsearch (Swisscom Directories AG)

Deutschschweizer reservieren Termine überdurchschnittlich oft online



Frage: Haben Sie in den letzten 3 Monaten schon einmal einen Termin online gebucht?
 Quelle: localsearch (Swisscom Directories AG)

Hier reserviert die Schweiz online



Frage: Wo haben Sie in den letzten 3 Monaten online einen Termin reserviert?
Quelle: localsearch (Swisscom Directories AG)

Über die Umfrage

Die repräsentative Umfrage zum Online-Reservationsverhalten der Schweizer Bevölkerung hat das Marktforschungsinstitut Innofact AG, Zürich, im Auftrag von localsearch (Swisscom Directories AG) im Februar für 2019 durchgeführt. Befragt wurde ein für die Schweizer Bevölkerung repräsentatives Online-Panel bestehend aus 1'032 Personen.

Über localsearch

localsearch ist der führende Marketing- und Werbepartner der Schweizer KMU. Das Produktportfolio von localsearch unterstützt Unternehmen dabei, online gefunden zu werden, Neukunden zu gewinnen und diese langfristig zu binden. Mit einfachen und effektiven Lösungen für Onlinemarketing, einer kompetenten Beratung vor Ort und einem attraktiven Preis-



Leistungs-Verhältnis stellt localsearch den Erfolg der KMU in der digitalen Welt sicher. Mit local.ch und search.ch betreibt und vermarktet localsearch zudem die reichweitenstärksten Verzeichnis- und Buchungsplattformen in der Schweiz mit gemeinsam über 8 Millionen Unique Cliens pro Monat (Quelle: Net-Metrix). local.ch und search.ch zählen zu den beliebtesten Apps der Schweiz.

localsearch, local.ch und search.ch sind Marken der Swisscom Directories AG. Swisscom Directories AG gehört zu 100 % der Swisscom. Weitere Informationen finden Sie unter [localsearch.ch](https://www.localsearch.ch).

Medienkontakt localsearch

Harry H. Meier, Mediensprecher localsearch

Förrlibuckstrasse 62 | 8021 Zürich | T +41 58 262 71 39 | harry.meier@localsearch.ch