

## Bei Digitalisierung noch Luft nach oben

**Die Corona-Pandemie hat bei Dienstleistungsbetrieben für einen Digitalisierungsschub geführt. Trotzdem haben viele Unternehmen hier noch Nachholbedarf.**

**Frankfurt, 29. August 2023.** Dienstleistungsbetriebe in Deutschland haben die Folgen der Beschränkungen durch die Corona-Pandemie insgesamt gut überstanden. Wie eine Befragung des Meinungsforschungsinstituts Innofact im Auftrag von Gelbe Seiten zeigt, sagen 38 Prozent der Unternehmen, ihr Umsatz sei nach Aufhebung der Beschränkungen höher als während der Pandemie. Für die Studie wurden insgesamt 401 Betriebe aus den Branchen Friseure, Garten- und Landschaftsbau, Rechtsanwälte, Handwerker und Ärzte befragt.

Dabei zeigt sich, dass sich vor allem die größeren Betriebe nach Corona erholt haben. So steigt die Zahl der Unternehmen, die heute einen höheren Umsatz als während der Pandemie haben, mit der Zahl der Beschäftigten an. Allerdings sagten auch 23 Prozent aller befragten Betriebe, ihr Umsatz sei heute geringer als während der Pandemie.

### **Unternehmen haben neue digitale Tools eingeführt**

Dabei hat die Corona-Zeit dafür gesorgt, dass Unternehmen neue Tools eingeführt haben, weil sie die Notwendigkeit der Digitalisierung erkannt haben, zum Beispiel, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Einige davon wurden erst nach Aufhebung der Beschränkungen umgesetzt. So gaben 14 Prozent der Befragten an, seit dem Ende der Corona-Beschränkungen ein Online-Terminvereinbarungs-Tool etabliert zu haben, zwölf Prozent bieten seitdem neu eine digitale Beratung an, zum Beispiel per Video-Chat. Auch Online-Kontaktangebote mithilfe von Chats (elf Prozent), Online-Kontaktangebote per Mail (zehn Prozent) und Webshops (neun Prozent) wurden in den Dienstleistungsfirmen eingeführt.

„In der Corona-Pandemie haben viele Unternehmen erkannt, wie wichtig digitale Plattformen und Formate sind und diese während der Pandemie, aber auch danach eingeführt. Dieser Digitalisierungsschub tut den Betrieben gut“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing-Gesellschaft. Während einige Möglichkeiten im Netz damit schon sehr intensiv genutzt werden, gibt es bei anderen Tools noch Verbesserungspotenzial. So sind zwar 82 Prozent der Betriebe mit einer eigenen Website im Internet vertreten, 76 Prozent bieten eine Kontaktaufnahme via E-Mail an. Bei den Online-Terminbuchungs-Tools geben 44 Prozent an, dass sie damit bereits arbeiten, digitale Beratung bieten nur 35 Prozent der Unternehmen an.

Heute sei nicht mehr die Frage, ob man das Unternehmen im Netz und auf sozialen Kanälen präsentiere, sondern nur noch, in welcher Form und Intensität man das tue, hebt Dirk Schulte hervor. Allerdings seien kleinere und mittelständische Betriebe häufig mit der Frage überfordert, wie sie Soziale Medien als Informations-, Kundengewinnungs- und Kundenbindungsplattformen nutzen sollen. Dirk Schulte rät, sich dafür professionelle Unterstützung zur Seite zu holen. „Die Berater von Gelbe Seiten, die in den 15 Verlagen des Unternehmens seit Jahren kundennah mit Dienstleistungsbetrieben in Austausch stehen,

wissen genau, was kleine und mittelständische Betriebe brauchen, um digital erfolgreich zu sein“, sagt Schulte. So seien sie der ideale Partner für den Auftritt im Web.

Denn nach wie vor sind der Studie zufolge ein Drittel der Betriebe nicht auf Sozialen Kanälen aktiv, wobei hier ein positiver Trend zu erkennen ist: Im vergangenen Jahr gaben noch 42 Prozent an, Soziale Medien für das eigene Unternehmen zu meiden. Am stärksten präsent sind Betriebe demnach auf Facebook (86 Prozent), Instagram folgt schon mit einem deutlichen Abstand dahinter (61 Prozent). Die übrigen gängigen Plattformen werden weniger eingesetzt. So sind auf YouTube nur 32 Prozent jener Betriebe aktiv, die Social Media nutzen, dahinter folgen Twitter (27 Prozent), Xing (26 Prozent), LinkedIn (26 Prozent) und TikTok (15 Prozent).

## Über Gelbe Seiten

Gelbe Seiten wird von DTM Deutsche Tele Medien und 15 Gelbe Seiten Verlagen gemeinschaftlich herausgegeben. Die Herausgeber-GbR gewährleistet, dass die vielfältigen Inhalte von Gelbe Seiten als Spezialist für Branchenverzeichnis-Angebote den Nutzern als Buch, online und mobil über [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de) sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Darüber hinaus ist Gelbe Seiten auch über moderne Voice und Messenger-Dienste verfügbar, u. a. über die Messenger von Apple und Facebook sowie bei Amazon Alexa über den Sprachbefehl „Alexa, öffne Gelbe Seiten“. Im Jahr 2022 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 651 Mio. Nutzungen\*. Die Bezeichnung Gelbe Seiten ist in Deutschland eine geschützte und auf die Gelbe Seiten Zeichen- GbR eingetragene Wortmarke. Ebenfalls besteht u. a. Markenschutz für die Gelbe Seiten Zeichen-GbR für eine abstrakte Verwendung der Farbe Gelb.

\*Quelle: GfK-Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2022; repräsentative Befragung von 15.762 Personen ab 16 Jahren, Juli-September 2022

## Pressekontakt

Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH  
Nina Mühlens  
Tel.: 069 2731696 - 205  
E-Mail: [presse@gelbeseitenmarketing.de](mailto:presse@gelbeseitenmarketing.de)  
Web: [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de)