

## **Gelbe Seiten gehört abermals zu den besten Online-Portalen Deutschlands**

### **„Handelsblatt“-Umfrage: Internetportale wie Gelbe Seiten überzeugen durch Kundenerlebnis und Nutzerführung**

**Frankfurt am Main, 25. September 2023.** Die Verbraucherinnen und Verbraucher haben entschieden, und Gelbe Seiten hat seinen Titel verteidigt: Das Branchenverzeichnis Gelbe Seiten ist wie im Vorjahr eines der besten Online-Portale in Deutschland. Das hat eine Befragung des Kölner Analyseinstituts Servicevalue im Auftrag des „Handelsblatts“ im Juni 2023 ergeben, für die mehr als 39.000 Kundenurteile eingesammelt wurden. Dabei haben die Verbraucherinnen und Verbraucher Gelbe Seiten in der Kategorie „Branchenverzeichnisse“ zu den besten zwei Webseiten gewählt. Für die Umfrage wurden die Befragten gebeten, alle Erwartungen, Erfahrungen und Informationen aus den letzten 24 Monaten zusammenzufassen und auf dieser Grundlage Onlineportale in 26 Kategorien zu bewerten.

Aus den Noten 1 („sehr gut“) bis 5 („schlecht“) wurde ein Durchschnittswert ermittelt. Gelbe Seiten kam damit auf den Wert von 2,10 – das ist die zweitbeste Bewertung aller 297 Online-Portale der Befragung.

### **Online-Portale machen das Leben leichter**

Die Ergebnisse belegen, dass Internetseiten mit wenigen Funktionen in dem Ranking am besten abschneiden. „Viele der weiter vorne gelisteten Portale sind vergleichsweise einfach gestaltet“, sagte Servicevalue-Geschäftsführer Claus Dethloff dem „Handelsblatt“. „Der Verbraucher benötigt eine Auskunft oder tätigt eine einzelne Aktion – und das war es.“

Die Einfachheit und Klarheit in der Gestaltung des Angebots ist auch eines der Erfolgsgeheimnisse von Gelbe Seiten: Kundinnen und Kunden können dort schnell und einfach nach einer Dienstleistung suchen, zum Beispiel „tapezieren“ oder „Parkett verlegen“. Mithilfe der daraufhin angebotenen Ergebnisse können Nutzerinnen und Nutzer umgehend Kontakt zu Dienstleistern aufnehmen und über das Portal Angebote per E-Mail anfordern.

### **Erfolgsfaktoren Kundenerlebnis und Nutzerführung**

„Der Erfolg von Online-Plattformen hängt vom Kundenerlebnis und von der Nutzerführung ab“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft. Schließlich wollten Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Bedürfnis nach Informationen im Netz schnell und einfach erledigen.

Diese Erwartung vermag Gelbe Seiten seit vielen Jahren zu erfüllen. So zeigt eine Studie der GfK im Auftrag von Gelbe Seiten, für die mehr als 15.000 Deutsche befragt wurden, dass die Nutzer mit dem Service der Plattform sehr zufrieden sind. Rund 17,5 Millionen Deutsche haben innerhalb der vergangenen zwölf Monate Gelbe Seiten mindestens einmal genutzt. Gesucht werden bevorzugt Handwerker, Ärzte, Restaurants, Autowerkstätten, Behörden, aber auch Anwälte und

Steuerberater sowie Einzelhändler. Gerade bei gewerblichen Suchen zeigt sich eine hohe Zufriedenheit mit den Suchergebnissen.

„Die Auszeichnung als bestes Online-Portal ist ein weiterer, wichtiger Beleg dafür, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher auf unserer Seite das finden, was sie suchen und brauchen – und zwar schnell, einfach und mit dem Qualitätsanspruch, für den Gelbe Seiten seit Jahrzehnten steht“, so Schulte.

### **Reichweitenstärkstes Online-Branchenverzeichnis**

Gelbe Seiten liefert deutschlandweite Informationen von Gewerbetreibenden, Freiberuflern und Institutionen mit rund 3,7 Millionen Einträgen aus 4853 Branchen. Mit 4,5 Millionen Visits pro Monat und gut 40 Millionen Suchen pro Jahr ist Gelbe Seiten das reichweitenstärkste Online-Branchenverzeichnis Deutschlands. 87 Prozent der Nutzer kauften nach einer erfolgreichen Kontaktaufnahme bei einem oder mehreren Anbietern ein. Im Schnitt werden pro Einkauf 895 Euro für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben. Gelbe Seiten entwickelt das eigene Online-Angebot stetig weiter.

„Für uns ist die Auszeichnung als bestes Online-Portal deshalb so wertvoll, weil in der Befragung die Verbraucherinnen und Verbraucher zu Wort kommen. Deren Zufriedenheit und Feedback ist für uns das Maß der Dinge. Die Ergebnisse zeigen uns, dass Gelbe Seiten nach wie vor ein wichtiger Wegbegleiter im Alltag von Millionen Deutschen ist“, so Schulte weiter.

### **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)