

## **Der schnellste Weg zum besten Handwerker**

- **Vermittlungsservices führen Verbraucher\*innen und Handwerker zusammen**
- **Konsument\*innen schätzen besonders Seriosität und Vertrauenswürdigkeit – und bekommen beides bei Gelbe Seiten**
- **Vermittlungsservices sorgen für langfristige Konsumentenbeziehungen**

**Frankfurt, 12. Dezember 2023.** Ob Elektriker, Dachdecker oder Heizungsmonteur: Hunderte Deutsche begeben sich täglich auf die Suche nach einem Handwerker. Neben Empfehlungen von Freunden und Familienmitgliedern sowie Ergebnissen bei Suchmaschinen spielen dabei auch Vermittlungsservices eine große Rolle. Denn hier können sich Kund\*innen für ihr Problem direkt Angebote von Handwerkern in ihrer Nähe einholen und diese auch beauftragen – schnell, effizient und mit hochwertigen Ergebnissen. Doch worauf legen Verbraucher\*Innen bei der Auswahl eines solchen Dienstes wert?

Eine Studie des Marktforschungsinstituts Innofact im Auftrag von Gelbe Seiten hat nun ergeben, dass von den mehr als 1.000 Endkonsument\*innen die meisten bei der Entscheidung für einen Vermittlungsservice Vertrauenswürdigkeit und Seriosität für wichtig halten. Jeweils mehr als 80 Prozent der befragten Männer und Frauen bezeichneten diese beiden Aspekte als wichtig – und legen deshalb nahe, weshalb Gelbe Seiten unter Verbraucher\*innen so beliebt ist. Denn die Seriosität des Angebots und die Qualität der Suchergebnisse sind laut Studien zwei wesentliche Kriterien, weshalb Gelbe Seiten in den vergangenen zwölf Monaten von mehr als 15 Millionen Deutschen genutzt wurde – und damit von jedem vierten Deutschen im Alter von mindestens 16 Jahren, wie eine Befragung des Marktforschungsinstituts GfK im Herbst 2023 ergeben hat.

### **Gelbe Seiten: Mit wenigen Klicks zum Angebot**

Neben Vertrauenswürdigkeit und Seriosität sind Konsument\*innen noch weitere Aspekte bei der Entscheidung für einen bestimmten Vermittlungsservice wichtig: 81 Prozent nannten hier die Qualifikation und Erfahrung der Handwerker. Aber auch die Verständlichkeit des Angebots (77 Prozent), die gute Erreichbarkeit der Seite (72 Prozent) und deren Benutzerfreundlichkeit (71 Prozent) spielen für Verbraucher\*innen eine große Rolle – ebenfalls Werte, die laut GfK-Befragung Gelbe Seiten zugeschrieben werden. So sagen 89 Prozent der Gelbe Seiten-Nutzer, die übersichtliche Gestaltung des Angebots schätzten sie besonders.

„Den Deutschen ist Gelbe Seiten seit Jahrzehnten ein Begleiter und Helfer im Alltag. In dieser Funktion hat sich das Branchenverzeichnis mit unseren Lebensgewohnheiten mit- und weiterentwickelt von der analogen in die digitale Welt“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketinggesellschaft. „Der Vermittlungsservice steht exemplarisch dafür, denn mithilfe dieser Dienstleistung können Verbraucherinnen und Verbraucher digital mit wenigen Klicks sich hochwertige Angebote von Handwerkern einholen und damit schnelle Hilfe für die Aufgabe bekommen, die sie zu erledigen haben. Für die Betriebe selbst entsteht so umgekehrt die Möglichkeit, an lukrative Aufträge zu kommen“, so Schulte weiter.

### **Regionale Eingrenzung, Übersichtlichkeit und Nutzerorientierung**

Die Befragung durch Innofact beweist zudem, dass mithilfe der einmaligen Anfragen über den Vermittlungsservice auch langfristige Kundenbeziehungen entstehen: Aus jeder zweiten Kontaktaufnahme oder Beauftragung über Gelbe Seiten ist demnach eine solch langfristige Kundenbeziehung geworden.

Jene Verbraucher\*innen, die bereits Gelbe Seiten für die Suche nach einem Handwerker genutzt haben, haben dies vor allem wegen der regionalen Eingrenzung der Suchergebnisse getan: 62 Prozent der Befragten nannten diesen Aspekt wichtig. 51 Prozent der Nutzer\*innen sagten aus, sie hielten Gelbe Seiten insgesamt für vertrauenswürdiger als andere Plattformen, die ähnliche Services anbieten.

### **Gelbe Seiten-Vermittlungsservice: Bewertungen zeigen Qualität des Anbieters**

Die Befragung zeigt zudem, was den Nutzer\*innen an Gelbe Seiten darüber hinaus besonders gut gefällt: Dazu gehört die Tatsache, dass sie sich direkt Angebote von Handwerkern einholen können, aber auch der Aspekt, dass Bewertungen den Nutzern schnell einen Eindruck über die Qualität des Anbieters liefern.

„Die Studie beweist, warum Gelbe Seiten als Branchenverzeichnis nach wie vor über überwältigende Zustimmungswerte verfügt: Die Kundinnen und Kunden schätzen gegenüber anderen Seiten und Suchmaschinen besonders unsere Seriosität und Nutzerorientierung. Diese Werte pflegen wir und versuchen, unser Angebot stetig weiter zu entwickeln und in die digitale Welt zu übertragen“, sagt Dirk Schulte. „Der Vermittlungsservice ist eines jener Angebote, in der uns die Digitalisierung das Leben enorm erleichtert und das die Nutzer\*innen deshalb ganz besonders schätzen.“

## **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 2023 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 553 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 2023; repräsentative Befragung von 15.310 Personen ab 16 Jahren, Juli-September 2023

### **Pressekontakt**

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