

# kosmetik & pflege

Heft 2/21 • Juni/Juli

fachmagazin



## Update

NiSV & Pflichten

## Sommer & Sonne

Angebote, Produkte, Ideen

## Ernährung

Immunsystem stärken

**Deutschlands Beste Kosmetikerin 2021**

**ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT – BEWERBEN SIE SICH!**

**Alesja Grünwald**, Betriebswirtschaftlerin mit Schwerpunkt Marketing, ist Marketingexpertin bei [studiolution.com](http://studiolution.com), der Cloud-Lösung für Terminsoftware sowie bei der Online-Terminbuchungsplattform [studiobookr.com](http://studiobookr.com).



# Die **SECHS** **MYTHEN** der **ONLINE** **TERMINBUCHUNG**

*Die Digitalisierung der Beauty-Branche ist in vollem Gange. Obwohl die Vorteile immens sind und die Online-Buchung nicht mehr wegzudenken ist, gibt es immer noch »Verweigerer«. Wir räumen mit den verbreiteten Mythen in Sachen Online-Terminbuchung auf und schaffen Klarheit.*

**E**ine Online-Terminbuchung ist eine erweiterte Funktion eines digitalen Terminbuchs, über die Kunden selber online Termine buchen können. Das Institut selber hinterlegt die buchbaren Dienstleistungen mit Zeiten. Sobald ein Termin gebucht wurde, werden sowohl das Institut als auch der Kunde benachrichtigt. Es gibt verschiedene Software-Anbieter am Markt, die eine reine Online-Terminbuchung anbieten oder auch in Kombination mit einer

Kasse. Das Angebot ist groß, es lohnt sich also zu vergleichen. Denn: Bei vielen Instituten machen Online-Terminbuchungen einen Großteil der Buchungen aus – bei einigen sogar über 60 %.

**#1: »Meine Kunden mögen den persönlichen Kontakt z.B. am Telefon – das geht doch verloren, wenn sie online buchen.«**

Falsch! Jeder kennt das Szenario: Kaum überwindet man sich, für einen Termin anzurufen, geht ein gestresster Mitarbeiter ans Telefon, der im Trubel des Instituts kaum zu verstehen ist. In diesem Szenario ist dieser erste persönliche Kontakt alles andere als positiv. Natürlich trifft das nicht auf jede telefonische Buchung zu, aber im Alltag bleibt oft nicht viel Zeit für ausgiebigen Terminalservice. Eine Online-Terminbuchung schafft an dieser Stelle Entlastung. Nicht nur können Kunden überall und zu jeder Zeit buchen. Das Telefon im Institut klingelt auch weniger und schafft mehr Zeit für das Wesentliche – die Kunden.



**#2: »Wie weiß der Kunde, wann ich Zeit habe? Außerdem möchte ich nicht, dass der Kunde mir kurz vor Feierabend einen Termin reinhaut.«**

Denkfehler! Nicht das Terminbuch entscheidet, wann man Zeit hat, sondern das Institut selbst. Denn man legt selber Öffnungszeiten und Dienstpläne fest. Das digitale Terminbuch hält sich an die Institutsregeln und stellt nur die freien Termine zur Buchung online. Die Online-Terminbuchung erhöht den Servicelevel so. Für das Institut bedeutet das: zusätzliche Buchungen, Lücken im Terminbuch füllen sich wie von selbst und erhöhen die Auslastung, ohne dass dafür aktiv etwas gemacht werden muss.

**#3: »Manche Dienstleistungen sind einfach zu kompliziert, damit Kunden sie auswählen können.«**

Das könnte sein. Deshalb bestimmt ja auch das Institut selber, welche Dienstleistungen online buchbar sind und welche nicht. Auch

da gibt es einiges zu bedenken: wie in einem guten Restaurant verrät die Speisekarte viel über die Qualität. Hier empfiehlt es sich z.B. die Top 10 beliebtesten Dienstleistungen online buchbar zu machen – das schafft eine klare Linie und überfordert den Kunden nicht.

**#4 »Ich bin so gut ausgebucht, das ist überflüssig!«**

Es ist natürlich großartig, wenn das Terminbuch gut gefüllt ist, dennoch hilft die Online-Terminbuchung, Zeit zu sparen, da der Telefonservice entfällt, vor allem wenn man nach Lücken in einem ohnehin vollen Terminbuch suchen muss. Die Kunden werden sich aufgrund der Terminknappheit sicherlich häufiger melden. Online können sich Kunden einen passenden Termin selber suchen. Wenn die Auslastung im Geschäft ohnehin hoch ist, sollte die Zeit sinnvoll am Kunden, statt am Telefon verbracht werden. Zusätzlich hilft die Online-Terminbuchung auch, kurzfristig entstehende Lücken zu füllen.

**#5: »Man braucht einen Doktor in Informatik, um das alles einzustellen – das ist mir alles viel zu kompliziert«**

Nein – es ist ziemlich einfach! Einige Anbieter sind sehr intuitiv in der Bedienung. Sie führen den Benutzer Schritt für Schritt durch das Menü. Es lohnt sich zu vergleichen, denn die Software sollte im Idealfall den Institutsalltag vereinfachen. Besonders bei den Preisen zahlt es sich aus, genau nachzulesen. Manche Software-Anbieter verlangen eine Provision für jeden online gebuchten Termin und/oder nehmen ein Prozentteil des online gebuchten Umsatzes. Man sollte drauf achten, einen Anbieter zu finden, der die Online-Terminbuchung fest integriert und keine zusätzlichen Kosten verlangt – im besten Fall sogar verknüpfbar mit einer Kasse.

**#6: »Ich bin alleine und brauche so was nicht!«**

Naja... wer geht denn ans Telefon, wenn man alleine arbeitet? Der Punkt ist, dass man einen Kunden unglücklicher macht: entweder den Kunden, den man gerade behandelt, oder denjenigen, der gerade anruft. Außerdem macht man sich selber auch noch mehr Arbeit damit, denn man muss die Kunden zurückrufen und womöglich ist der Terminwunsch schon vergeben etc. Dabei möchte man doch eigentlich nur sagen: »Bitte buchen Sie doch einfach selber.«

**Fazit:** Es gibt keinen Grund, Angst vor der Online-Terminbuchung zu haben. Man sollte sich genau umschauchen und einen Partner wählen, der bei der Einrichtung hilft, ohne dafür eine Set-up-Gebühr zu verlangen. Außerdem sollte man darauf achten, dass die Online-Buchung keine versteckten Kosten in Form von Provisionen verursacht.

**Checkliste Online-Terminbuchung:**

- Gibt es eine Einrichtungsgebühr?
- Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit und/oder Kündigungsfrist?
- Wie und wo werden meine Daten gespeichert? (Wichtig: Speichermedium in der EU)
- Welche Kosten kommen auf mich zu? Gibt es eine Provision pro Buchung?
- Was kosten Updates bzw. Upgrades?
- Kann ich das Terminbuch mit einer Kasse verbinden?
- Gibt es Service-, Schulungs- oder Hotline-Gebühren?
- Muss der Kunde sich extra in einem Online-Portal registrieren?
- Gibt es Möglichkeiten der Individualisierung (Farben, Bilder & Inhalte) meiner Online-Buchungsseite? ■