

Doch was ist eine Online-Terminbuchung überhaupt? Eine Online-Terminbuchung ist eine erweiterte Funktion eines digitalen Terminbuchs, über welche die Kunden selbst ihre Termine online buchen können. Die buchbaren Dienstleistungen werden vom Studio selbst mit Zeiten hinterlegt. Sowohl das Studio als auch der Kunde werden benachrichtigt, sobald der Termin erfolgreich gebucht wird. Es gibt viele verschiedene Software-Anbieter am Markt, die eine reine Online-Terminbuchung anbieten oder auch in Kombination mit einer Kasse. Das Angebot ist groß, ein Vergleich lohnt sich also.

Doch es bestehen immer noch Zweifel an den Systemen. Sind diese gerechtfertigt? Wir gehen den Vorurteilen auf den Grund.

VORURTEIL #1:
„MEINE KUNDEN MÖGEN DEN PERSÖNLICHEN KONTAKT ZUM BEISPIEL AM TELEFON – DAS GEHT DOCH VERLOREN, WENN SIE ONLINE BUCHEN.“

Das stimmt nicht immer! Jeder kennt das Szenario: kaum überwindet man sich, für einen Termin anzurufen, geht im besten Fall nach langem Lauschen des Freizeichentons ein gestresster Mitarbeiter an das Telefon, der im ganzen Trubel des Studios kaum zu verstehen ist. Ob an dieser Stelle der erste persönliche Kontakt wirklich verloren geht, ist fraglich. Natürlich trifft das nicht auf jede telefonische Terminbuchung zu. Wenn Sie Zeit

haben, können Sie auch weiterhin jeden Anruf persönlich entgegennehmen und Termine vereinbaren. Aber im stressigen Alltag eines Nagelstudios bleibt nicht immer Zeit für einen ausgiebigen Terminalservice. Eine Online-Terminbuchung schafft an dieser Stelle Entlastung und bietet Kunden einen außergewöhnlichen Service. Nicht nur, dass Kunden überall und zu jeder Zeit buchen können, sondern auch das Telefon im Studio klingelt weniger und schafft somit Zeit für das Wesentliche – die Kunden.

Schon gewusst:
42 Prozent aller Termine werden zwischen 18 und 9 Uhr gebucht, das heißt außerhalb der generellen Öffnungszeiten! Auf der anderen Seite werden fast **60 Prozent** der Termine während Ihrer Arbeitszeit gebucht – und das ist eine echte Entlastung.

EXTRASERVICE

Mithilfe von Terminerinnerungs-SMS bekommt der Kundenservice eine besondere Note. Die Terminerinnerungs-SMS sorgt dafür, dass 24-Stunden vor

dem Termin eine SMS mit den Daten verschickt wird. Praktisch: Der Kunde klickt auf den Termin und speichert ihn automatisch im eigenen Kalender auf dem Smartphone. Das reduziert auch Terminausfälle.

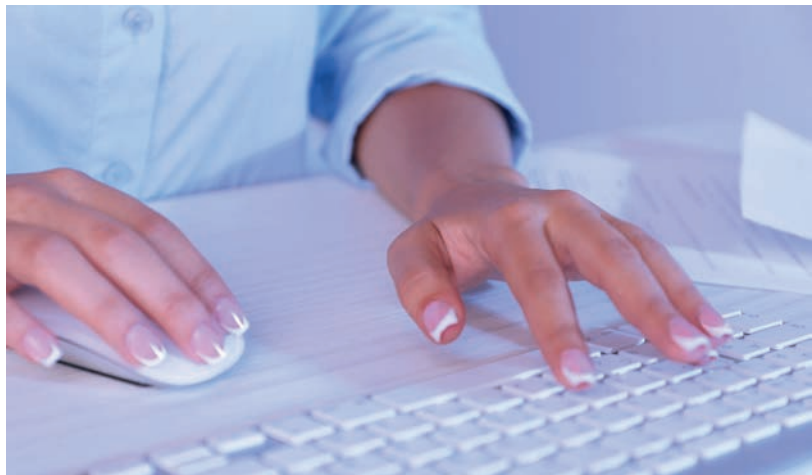
VORURTEIL #2:
„WIE WEISS DER KUNDE, WANN ICH ZEIT HABE? AUSSERDEM MÖCHTE ICH NICHT, DASS DER KUNDE MIR KURZ VOR FEIERABEND EINEN TERMIN REINHAUT.“

Nicht das Terminbuch entscheidet, wann man Zeit hat, sondern das Studio selbst! Sie legen zuerst selbst die Öffnungszeiten an und den eigenen Dienstplan fest. Das digitale Terminbuch ist intelligent: Es hält sich an die Studioregeln und stellt nur die freien Termine zur Buchung online. Die meisten Software-Anbieter lassen sogar noch weitere Konfigurationen zu, zum Beispiel können Sie selbst bestimmen, welche Leistungen die Kunden buchen dürfen und auch bei welchem



Durch eine Terminierungs-SMS kann sich der Kundenservice verbessern.

Mitarbeiter. Sie können sogar auf Wunsch den Kunden erlauben, selbst Termine zu stornieren. Für das Nagelstudio bedeutet das zusätzliche Buchungen, Lücken im Terminbuch füllen sich wie von selbst und erhöhen die Auslastung, ohne dass Sie dafür aktiv etwas machen müssen. Der Online-Terminbuchungslink lässt sich auch in Facebook und der eigenen Website integrieren.



Sie werden an Ihrem PC Schritt für Schritt durch das Programm geführt.

VORURTEIL #3:

„MANCHE DIENSTLEISTUNGEN SIND EINFACH ZU KOMPLIZIERT, DAMIT KUNDEN SIE AUSWÄHLEN KÖNNEN.“

Das könnte sein. Deshalb bestimmt auch das Studio selbst, 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, dass Sie die Top 10 Ihrer beliebtesten Dienstleistungen online buchbar machen – das schafft eine klare Linie und überfordert Ihre Kunden nicht.

VORURTEIL #4:

„MAN BRAUCHT EINEN DOKTOR IN INFORMATIK, UM DAS ALLES EINZUSTELLEN – DAS IST MIR ALLES VIEL ZU KOMPLIZIERT.“

Die meisten Systeme sind heute sehr intuitiv zu bedienen. Die Software führt den Benutzer Schritt für Schritt durch das Programm. Es gibt natürlich Unter-

schiede bei den Software-Anbietern. Es lohnt sich, diese zu vergleichen, denn die Software sollte nicht der Mittelpunkt des Geschäfts sein, sondern im Idealfall einfach funktionieren und den Studioalltag vereinfachen.

Tipp: Besonders bei den Preisen zahlt es sich aus, genau nachzulesen. Manche Software-Anbieter verlangen eine Provision für jeden online gebuchten Termin und/oder nehmen einen Prozentteil des online gebuchten Umsatzes. Sie sollten drauf achten, einen Anbieter zu finden, bei dem die Online-Terminbuchung fest integriert ist und keine zusätzlichen Kosten verlangt werden – im besten Fall ist das System mit einer Kasse verknüpfbar.

weder den Kunden, den Sie gerade behandeln, oder denjenigen, der gerade anruft. Außerdem machen Sie sich selbst auch noch mehr Arbeit damit, denn Sie müssen die Kunden zurückrufen, und womöglich ist der Terminwunsch schon vergeben.

FAZIT

Es gibt keinen Grund, Bedenken wegen der Online-Terminbuchung zu haben. Sie sollten sich im Markt genau umschaun und einen Partner wählen, der bei der Einrichtung hilft, ohne dafür eine Set-Up-Gebühr zu verlangen. Außerdem sollten Sie darauf achten, dass die Online-Buchung keine versteckten Kosten in Form von Provisionen verursacht.

VORURTEIL #5:

„ICH BIN ALLEINE UND BRAUCHE SO ETWAS NICHT.“

Na ja ... Wer geht denn ans Telefon, wenn man alleine arbeitet? Der Punkt ist, dass Sie einen Kunden unglücklicher machen: ent-



ALESJA GRÜNWARD besitzt einen Master in Betriebswirtschaftslehre. Sie ist mit Feuer und Flamme Marketingexpertin bei studiolution.com, die Cloud-Lösung für Kassen-, und Terminsoftware, sowie bei der Online-Terminbuchungsplattform studiobookr.com.

HAKEN DRAN!

Die Online-Terminbuchungs-Checkliste

Wenn Sie überlegen, mit einem Online-Buchungssystem zu arbeiten, dann sollten Sie sich gut und gründlich bei den verschiedenen Anbietern informieren. Unsere Checkliste soll Ihnen dabei helfen:



Gibt es eine Einrichtungsgebühr?



Gibt es eine Vertragslaufzeit und/oder eine Kündigungsfrist?



Wie und wo werden meine Daten gespeichert?



Welche Kosten kommen auf mich zu? Muss ich nutzungsabhängige Provisionen bezahlen?



Was kosten Updates und Upgrades?



Ist das Online-Terminbuch mit meinem Studioterminbuch verbunden?



Kann ich das Online-Terminbuch kostenlos zu einem Alles-drin-System mit Terminbuch und Kasse dazubuchen?



Was kostet der Service? Die Hotline? Die Schulungen?



Wie kann ich das Produkt testen? Gibt es eine Testversion?



Kann der Kunde ohne zusätzliche Hürden wie die Registrierung in einem Online-Portal buchen?

