



Online-Branchendienste zur Kundenbindung

So wird man auch regional gefunden

Für die Mehrheit deutscher Internet-Nutzer ist das Web die erste Anlaufstelle, um rasch Infos einzuholen. Aber nicht nur großen Unternehmen sondern auch den Handwerksbetrieben eröffnet das WWW ungeahnte Vermarktungschancen. Dazu gehören auch Online-Brancheneinträge der eigenen Dienstleistung für den regionalen Infoanspruch potenzieller Kunden.

Durch einen enormen Bekanntheitsgrad sehen viele Nutzer in großen Suchmaschinen noch immer die „Allzweckwaffe“ zur Informationsbeschaffung. Wer auf der Suche nach einem regionalen Geschäft oder am nächsten gelegenen SHK-Fachhandwerker ist, wird hier meist nicht sofort fündig. Oft muss der Nutzer lange klicken, um festzustellen, dass die Suchmaschinen doch nicht die erste Wahl für die regionale Adresssuche sind.

Die lokale Suche im Internet als neues Marktfeld

Zudem kann es rasch geschehen, dass der regional Suchende sich in einem Informationswirrwarr wiederfindet. Denn das Geschäftsinteresse der Suchmaschinenanbieter gilt in erster Linie den sogenannten „Sponsored Links“, also den bezahlten Einträgen im Netz. Diese sind durch das Wort „Anzeige“ gekennzeichnet

und tauchen immer dann auf, wenn ein gesuchtes Thema dem eingetragenen Link zugeordnet werden kann. Darüber hinaus werben die Anbieter damit, möglichst viele „Branding-Keywords“ für sich zu definieren, damit die Konkurrenz unter diesen Schlagworten nicht mehr eingeordnet werden kann. Alles in allem also interessante Werbemöglichkeiten für Marktführer, die Suchmaschinen-Werbung in großem Stil betreiben. Aber nicht der beste Online-Vertriebskanal für den „Handwerker um die Ecke“. Hinzu kommt: Wer keine eigene Website hat, wird hier gar nicht erst gefunden. Aber wo erhalten ortsansässige Gewerbetreibende eine effektive Unterstützung im Web, um neue Kunden zu gewinnen? Zwischen Suchmaschinen und Branchenbüchern ist ein junges, dynamisches Marktfeld – die lokale Suche im Internet – entstanden. Diesen Geschäftsbereich gibt es in den USA bereits etwas länger. Deshalb laufen dort immerhin schon 30% aller Suchanfragen

im Internet regional. Hierzulande steht dieses Geschäft noch am Anfang seiner Entwicklung, gehört aber schon jetzt zu den spannendsten Entwicklungen im Netz. Daher tummeln sich auch eine Reihe von Anbieterunternehmen.

Wichtig ist zuallererst die Bekanntheit des Anbieters

Aber worauf kommt es bei der Buchung eines Online-Werbeintrags an? Wichtig ist zuallererst die Bekanntheit eines Anbieters. Denn wen man nicht kennt, dessen Leistung nimmt man auch nicht in Anspruch. Zudem sollte die Anbieter-Suchmaske dem Nutzungsverhalten des Suchenden entsprechen, ihm Hilfestellung anbieten und brauchbare Daten hinterlegt haben. Denn wer per Knopfdruck sofort die richtige Info findet, der kommt gerne wieder und sucht erneut. Ganz elementar ist auch, dass die gefundenen Treffer zur besseren Orientierung per Kartenausschnitt angezeigt werden. Und mit einer kostenfreien Anrufmöglichkeit wird dann auch sofort der erste direkte Kontakt problemlos ermöglicht. Das spart Zeit und bringt dem Handwerksbetrieb schnell weitere Kunden. Im Vergleich zum Geschäftsmodell der Suchmaschinen verdeutlicht diese Anwendung den wahren Service-Charakter der lokalen Suche: Hier ist die schnell aufbereitete Informationstiefe gefragt. Denn was nutzt eine Bandbreite an vermeintlichen Treffern in der ganzen Stadt, wenn man einen Dienstleister nur in nächster Nähe sucht? Je enger der räumliche Bezug des Suchenden ist, desto interessanter und wertvoller wird das Ergebnis für ihn. Das haben die Anbieter-Unternehmen erkannt und ihr Online-Angebot auf die jeweilige Nutzungssituation zugeschnitten: gesucht wird je nach Situation – ob wegen eines Notfalls oder wegen einer umfassenden Badsanierung.

Online-Branchendienste haben eine aktuelle Datenbasis

Viele Anbieter helfen dem Suchenden mit diversen Recherche-Varianten und bieten übersichtlich sortierte Treffer und alternative Vorschläge. Es kann dabei auch mobil oder telefonisch gesucht werden. Ein wichtiger Aspekt, da die Kontaktwahrscheinlichkeit zum Dienstleister über die zusätzlichen mobilen

oder online verfügbaren Zugriffsmöglichkeiten immens zunimmt. Und gegenüber den gedruckten Branchenbüchern werden die Daten ständig aktualisiert (z. B. neue Öffnungszeiten, Firmenumzug etc.). Gut beraten ist daher, wer seine Werbeausgaben so investiert, dass er auf allen Kommunikationskanälen die größtmögliche Präsenz erreicht. Dies ist ein enormer Pluspunkt für zusätzliche Reichweite und Wirtschaftlichkeit bei der Neukundengenerierung. Gerade die Anbieter aus dem Bereich der Telefon-Auskunft sind daher eine gute Adresse für die lokale Suche. Im Vergleich zu den großen Suchmaschinen verfügen Online-Branchendienste über eine breite und tagesaktuelle Datenbasis. Die ist schon allein für den

reibungslosen Betrieb einer telefonischen Auskunft notwendig. Eigene Datenteams kümmern sich hier um die tägliche Aktualisierung, Verschlagwortung und versehen die rohen Adressdaten mit Zusatzinformationen, wie etwa Öffnungszeiten. Das führt auch im Online-Bereich zu einer hohen Trefferqualität des gesuchten und gebuchten Eintrags. Mitarbeiter einer Auskunft wissen i. d. R. aus Erfahrung, wie und was der Kunde sucht.

Durch einen Online-Werbeeintrag hebt sich ein Handwerker zudem von der örtlichen Konkurrenz ab. Denn hier lassen sich wichtige Zusatzinformationen für den Kunden hinterlegen. So kann ein Handwerksbetrieb

sein Team, die Öffnungszeiten oder seinen Verkaufsraum virtuell darstellen. Machbar ist zudem die Verlinkung der eigenen Website mit der lokalen Suchabfrage. Und im Unterschied zur Suchmaschine ist die eigene Website beim Eintrag in den Online-Branchendienst nicht notwendig – auch wer keine hat, wird hier erfasst.



Unsere Autorin Silvia Hänig ist Diplom-Kauffrau mit journalistischem Schwerpunkt. Sie ist als PR-Managerin tätig bei der Ikom, 85521 Ottobrunn, Telefon (0 89) 4 48 41 27, E-Mail: haenig@i-kom.org, Internet: www.i-kom.org

	11880.com	Goyellow.de	Gelbseiten.de	Klicktel.de	Google maps	Dasoertliche.de	Web.de
1.) Suchmöglichkeiten							
Privat- und Brancheneinträge	✓	✓	✗ nur Branchensuche	✗ Branchensuche und Telefonbuch separat	✗ nur Branchensuche möglich	✓	✗ nur Branchensuche
Recherchevarianten	Schnellsuche Detailsuche Umkreissuche Branchensuche Rückwärtssuche	Schnellsuche Detailsuche Umkreissuche Branchensuche Rückwärtssuche Kartensuche	Schnellsuche Umkreissuche Rückwärtssuche	Schnellsuche Umkreissuche Rückwärtssuche Kartensuche	Schnellsuche Umkreissuche Kartensuche	Schnellsuche Detailsuche Umkreissuche Rückwärtssuche	Schnellsuche
Mobilversion	✓ http://mobile.11880.com	✗	✓ http://mobil.gelbseiten.de	✓ http://pda.klicktel.de	✓ http://local.google.de	✓ http://mobil.dasoertliche.de	✗
2.) Ergebnisanzeige							
Karte/ Routenplaner	✓	✓	✓ Anreise per Bus/Bahn	✓ Trefferansicht auf Landkarte	✓	✓ Anreise per Bus/Bahn	✓
Ausdruck	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ergebnisversand per E-Mail/SMS	✓	✗	✓ nur per E-Mail	✗	✓	✓	✓ nur E-Mail
VCard für Outlook	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Kostenlos Treffer anrufen	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Online-Hotelbuchung	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
3.) Treffergenauigkeit							
Beispiel „Blumen“ in 82152	8 Treffer: korrekte PLZ, Blumenläden	0 Treffer: Alternativen in 50 km-Umkreis	5 Treffer: korrekte PLZ, 2 Doppelnennungen	2 Treffer: korrekte PLZ, Blumenladen	9 Treffer im Umfeld	0 Treffer	10 Treffer, korrekte PLZ
Beispiel „Hautarzt“ in 12099	3 Treffer: Korrekte PLZ, Dermatologen	1 Treffer mit falscher PLZ	5 Treffer: korrekte PLZ, Dermatologen	3 Treffer: korrekte PLZ, Dermatologen	48 Treffer in ganz Berlin	0 Treffer	10 Treffer in Berlin
4.) Werbeeinträge							
Kosten per annum (ca. Angaben)	Basiseintrag kostenlos, Werbeeintrag, je nach Paket 170 bis 480 Euro	Basiseintrag kostenlos Werbeeintrag 359 Euro	k. A. , Kosten nur nach Terminvereinbarung	k. A., Kosten nur nach Terminvereinbarung	Kosten individuell nach gebuchtem Suchalgorithmus	k. A., Kosten nur nach Terminvereinbarung	ca. 120 Euro
Online buchbar und änderbar	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Medienpräsenz des Werbeeintrags (nach eigenen Angaben)	Online Mobil Telefonauskunft 11880 SMS-Auskunft 11880	Online	Online Mobil Telefonbuch SMS	Online Mobil CD Rom	Online Mobil	Online Mobil Telefonbuch	Online

Tabellarische Übersicht über „Lokale Suchdienste“; Informationsstand der Tabelle ist Januar 2007