

A background graphic consisting of a network of white dots connected by thin white lines, set against a teal-to-green gradient background. The dots and lines are scattered across the top half of the slide, creating a sense of connectivity and digital networks.

## «Die Schweiz bucht online»

Sind Sie bereit?

4. April 2023

Vanessa Marr, CMO, localsearch

**KMU**  
Digital

[www.kmudigital.ch](http://www.kmudigital.ch)

# Über Ihre Referentin



## **Vanessa Marr**, Chief Marketing Officer, localsearch

Ich bin ist seit 2020 Chief Marketing Officer und Mitglied der Geschäftsleitung bei localsearch. Ich blicke auf über 20 Jahre Erfahrung im Bereich Marketing, Marktforschung und Digitale Transformation zurück. Zuvor war ich in Führungsrollen bei der Goldbach Media Group, Microsoft Switzerland und Adello Group tätig.

## 1 **Wie buchen Konsument:innen heute Dienstleistungen ?**

- Digitales Verhalten, das gekommen ist, um zu bleiben
- Die Reisebranche als Vorreiterin des «Online Booking Trends»

## 2 **Welche digitalen Touchpoints sind für KMU zentral ?**

- Präsenz auf Plattformen, wo nach Dienstleistungen gesucht und gebucht wird
- Wo sucht mich meine Zielgruppe ?

## 3 **Welche Buchungsmöglichkeiten soll ich anbieten ?**

- Wie bucht die Schweiz heute Dienstleistungen ?
- Übersicht über mögliche Buchungsoptionen für Ihre Kund:innen



A decorative background at the top of the slide featuring a network of white lines connecting small dots, transitioning from a teal color on the left to a light green color on the right.

## **(1) Wie buchen Konsument:innen heute Online ?**



# Post-COVID digitale Trends

Corona hat die Digitalisierung vollends von der Zukunft in die Gegenwart geholt

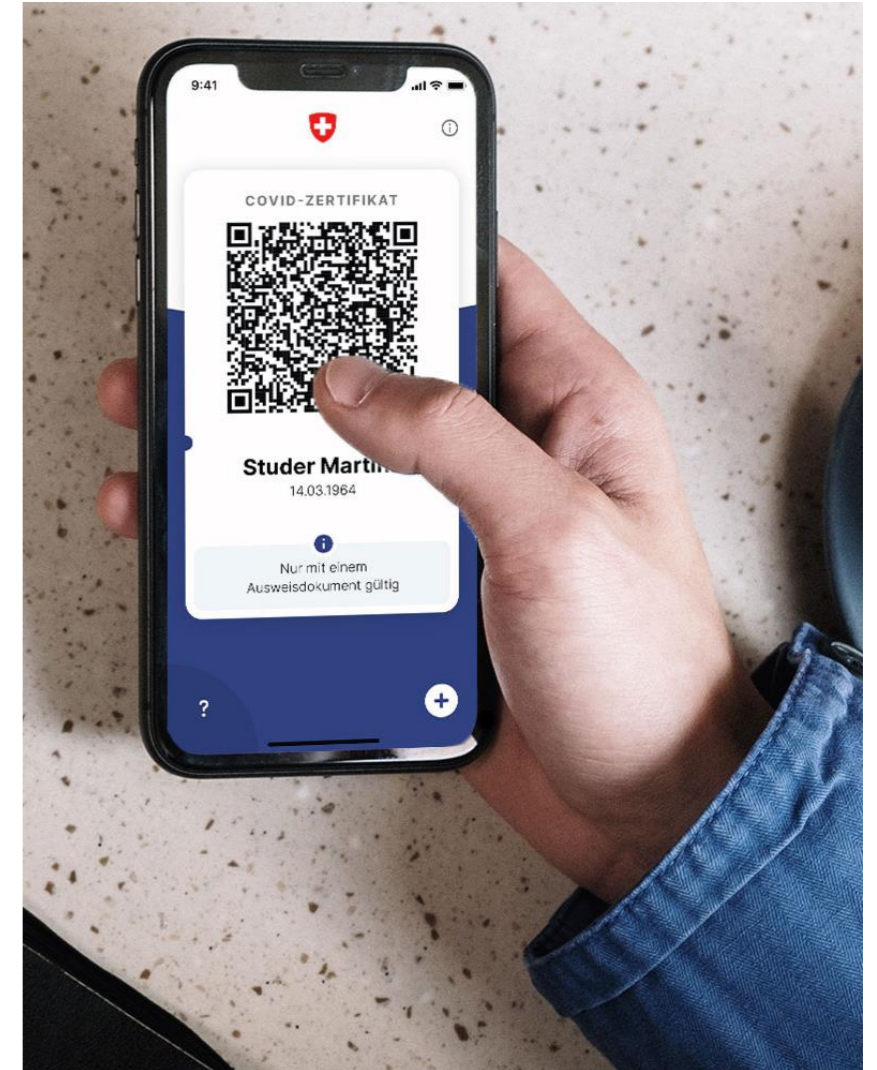
## 1. Take-Out / Online-Lieferdienste



## 2. Digitales Bezahlen (TWINT)



## 3. QR Code



# The new Kid in town: ChatGPT

Es bleibt spannend...

**OpenAI**

**Whoa there! You might need to wait a bit.**

Currently we are receiving more requests than we are comfortable with! To try your request again, come back in a short while and reload this page.

**TECHNICAL DETAILS**

[See details for this error](#)

**SUPPORT**

[Get Help](#)

[support@openai.com](mailto:support@openai.com)

# Was wir von der Reisebranche lernen können

- Bereits vor 1990 konnte man Reisen via Teletext buchen (Pre-Internet Zeitalter)
- Booking.com (eheml. Bookings.nl) wurde bereits im Jahr 1996 in den Niederlanden gegründet (zum Vergleich: search.ch 1995, amazon.com 1998, ricardo.ch 1999, local.ch 2006)
- Die Top 5 Reise & Event Plattformen erwirtschaften 2022 gemeinsam mehr Umsatz als Zalando, digitec und amazon CH zusammen genommen

Top 5 Reisen, Tickets & horizontale Plattformen

Rang	Onlineshop	Umsatz 2020 (Mio. CHF)	Umsatz 2021 (Mio. CHF)
1	ricardo.ch *	815,0	880,0
2	sbb.ch *	825,0	828,0
3	swiss.com *	500,0	568,0
4	airbnb.ch *	450,0	550,0
5	booking.com *	523,0	444,0

Top 30 B2C

Rang	Onlineshop	E-Commerce-Umsatz 2021	Sertiment
1	zalando.ch*	1430,0	Fashion & Accessoires
2	digitec.ch (*)	1187,0	Universal
3	amazon.de (inkl. Marktanteil)*	840,0	Universal
4	galaxus.ch (*)	735,0	Universal
5	brack.ch*	520,0	Universal
6	nespresso.com/ch*	435,0	Body & Taste
7	aliexpress.com*	375,0	Universal
8	microspot.ch	358,0	Universal
9	shop.migros.ch	330,0	Body & Taste
10	ikea.com/ch/ (jewells per 30.09)*	295,0	Home & Living
11	coop.ch	266,0	Body & Taste
12	interdiscount.ch*	195,0	Universal
13	qoqa.ch	173,0	Universal
14	hm.com/ch*	160,0	Fashion & Accessoires
15	zurrose.ch*	150,0	Body & Taste

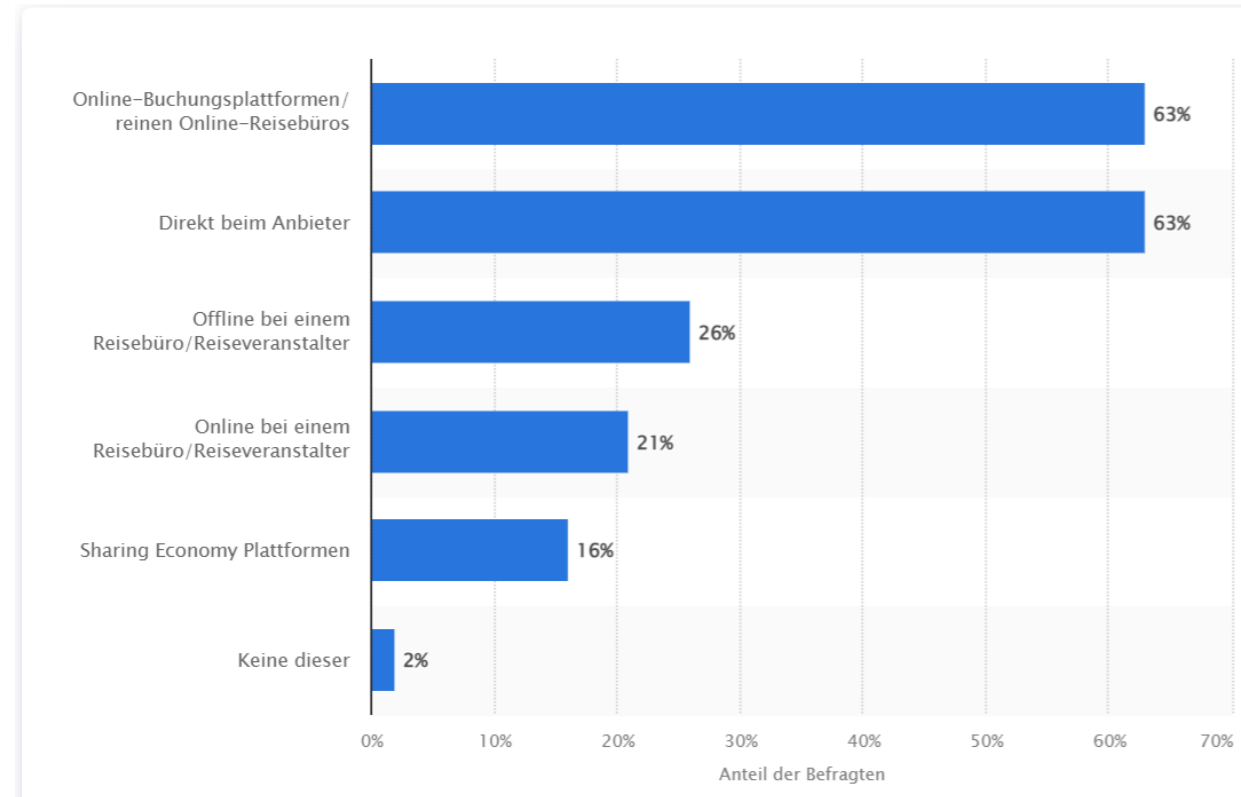
Quelle: Digital Commerce Schweiz 2022, carpathia



# Booking.com und co. erziehen User seit über 20 Jahren

- Das Buchen von Reisen im Internet ist zum Standard geworden
- Die digitalen Schweizer Konsumentinnen haben hohe Erwartungen

## Wo buchen Herr und Frau Schweizer Ihre privaten Reisen?



Quelle: Statista 2023

## Erzogene Bedürfnisse der digitalen Reise-Kundschaft



Quelle: TravelPerk 2023



# Jahrzehnte lange SEO Massnahmen zahlen sich bis heute aus...

Google online buchen

Ungefähr 208'000'000 Ergebnisse (0,46 Sekunden)

**Gesponsert**  
booking.com  
https://www.booking.com  
Buchen Sie Last-Minute-Hotels & mehr | Booking.com  
Schnell und sicher **online buchen**. Mehr als 1,400,000 Hotels **online**. Wählen Sie aus einer riesigen Auswahl an Unterkünften die Booking.com bietet. Kostenlose Stornierung. Keine Buchungsgebühren. Wir sprechen Ihre Sprache. Bestpreisgarantie. Sofortige Bestätigung.

**Gesponsert**  
Trivago  
https://www.trivago.ch/hotelbuchen/preisvergleich  
Jetzt das ideale Hotel buchen - Wir vergleichen, Du sparst  
Hotelbuchungen - Jetzt Preise für Dein Hotel vergleichen! Wir durchsuchen das Internet und finden das passendste Angebot für Dich. Jetzt Zuschlagen. Schnell & Einfach. Last-Minute Angebote. Vergleichen & Sparen. Hotel? trivago®. Ziele: Locarno, Ascona, Lugano, Zermatt. Hotels in Schweiz · Hotels in Locarno · Hotels in Tessin · Hotels in Ascona

**Gesponsert**  
Ab-ins-blaue.ch  
https://www.ab-ins-blaue.ch  
Buchen Sie Ihre Ferien 2023/2024 online als Pauschalreise  
Zum Top Preis bis 75% günstiger. Traumferien jetzt hier **buchen!**  
Last-Minute-Ferien · All Inklusiv Tiefpreis · Badeferien 2023 · Frühbucher-Angebote

online-reisesuche.ch  
https://online-reisesuche.ch  
online-reisesuche.ch Ferien 2023/2024 ★ online weg bis ...  
Mit **online-reisesuche.ch buchen** Sie Ihren Urlaub, Ferien und Reisen einfach und ganz bequem **online**. Hier finden sich unzählige Reise- und Urlaubsangebote ...

Ebookers  
https://www.ebookers.ch  
Ferien Buchen und Günstige Reisen Buchen - ebookers.ch  
Urlaubsreisen **online buchen**: einfach zum individuellen Traumurlaub. Wenn du online eine Reise buchst, stehen dir verschiedene Bezahlmöglichkeiten zur Auswahl.  
Flug und Hotel günstig buchen · Ebookers.ch · Flüge suchen · Hotels suchen

Telefonische Auskunft: 058 702 71 71 Mo - Fr 08:30 - 20:00, Sa - So 11:00 - 17:00

DE | FR Kontakt Newsletter Service Suche

Last Minute Badeferien Städtereisen Hotel Reiseziele

**+ helvetic tours**

einfach mal los.  
**+ helvetic tours** x **Tacchi**

Badeferien Städtereisen Nur Hotel

Reiseziel Abflugort  Direktflug Reisezeitraum

Reiseziel oder Hotel eingeben beliebig 02.04.2023 - 01.07.2023

Aufenthaltsdauer Erwachsene Kinder  Nur Helvetic Tours Angebote

1 Woche 2 0 Suchen


«einfach mal los» und passende Angebote für die Ferien

# Trendwende im Buchungsverhalten am Horizont ?

- Lex Booking bringt seit Ankündigung im 2022 mehr Traffic zu den Anbietern
- Local.ch Zahlen zeigen deutlichen Trend zu mehr Direktkontakte von Hotels

**Blick**

WIRTSCHAFT



Wirtschaft | Lex Booking: Direktbuchungen im Hotel sind jetzt meist günstiger

**Keine Knebelverträge mehr**

## Booking.com ist jetzt fast immer teurer als die Direktbuchung beim Schweizer Hotel

Seit zwei Monaten müssen Hotels in der Schweiz ihre Preise und Verfügbarkeiten nicht mehr an Buchungsplattformen wie Booking.com ausrichten. Direktbuchungen sind seither meist günstiger. Drei Hoteldirektorinnen und -direktoren erklären, welche Vorteile das bringt.

Publiziert: 10.02.2023 um 00:11 Uhr | Aktualisiert: 10.02.2023 um 19:28 Uhr

Top 10 gebuchte Kategorien local.ch

2021	2022	
Allgemeinmedizin	Restaurant	↑
Restaurant	Coiffeur	↑
Coiffeur	Hotel	↑
Hotel	Taxi	↑
Apotheke	Allgemeinmedizin	↓
Garage	Physiotherapie	↑
Kosmetik Institut	Nagel Kosmetik	↑
Physiotherapie	Kosmetik Institut	↓
Podologie	Garage	↓
Nagel Kosmetik	Zahnarzt	↑

Quelle: local.ch 2021 / 2022



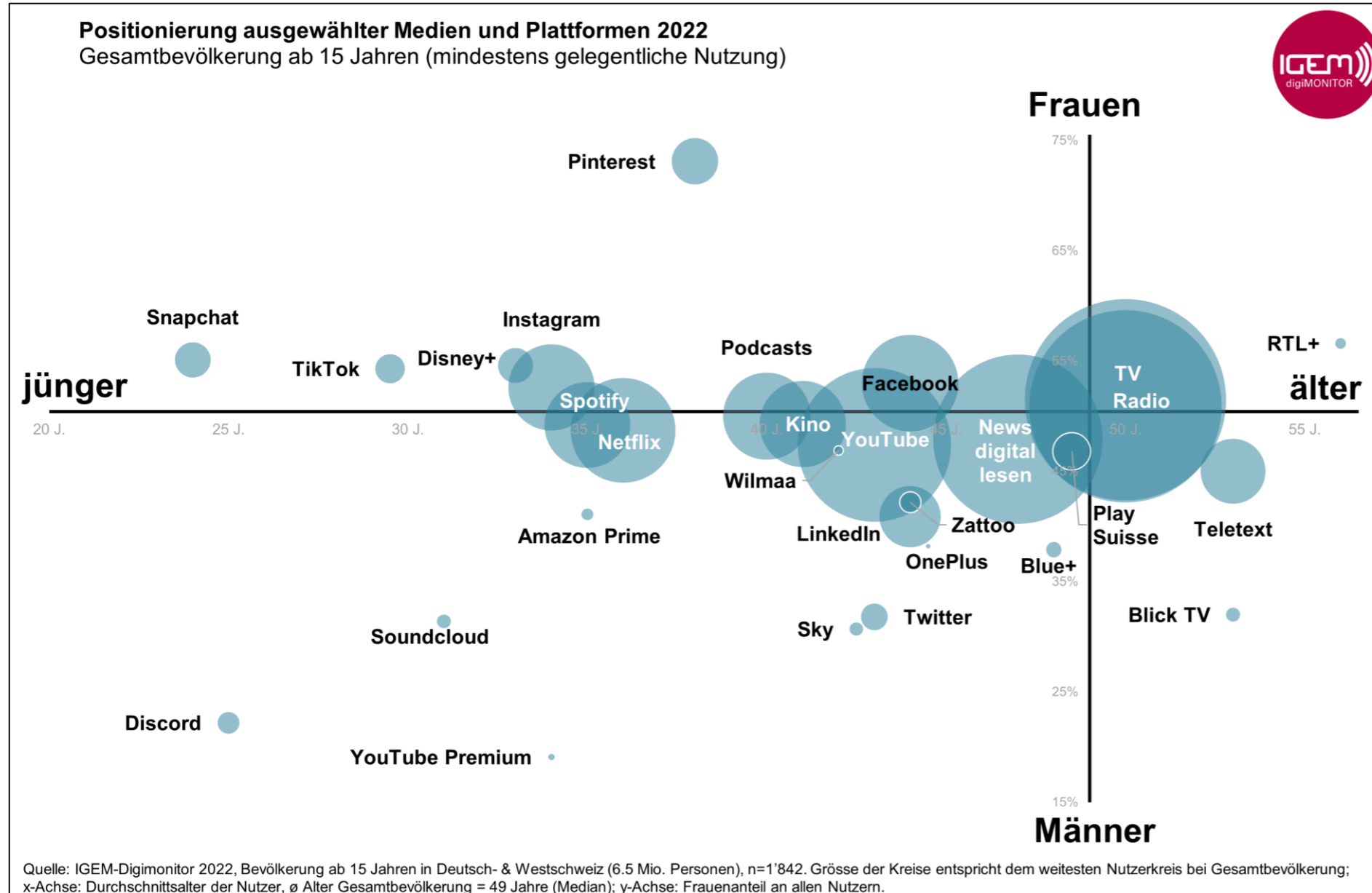
A decorative background at the top of the slide featuring a network of white lines connecting small dots, transitioning from a teal color on the left to a light green color on the right.

## **(2) Digitale Touchpoints identifizieren**



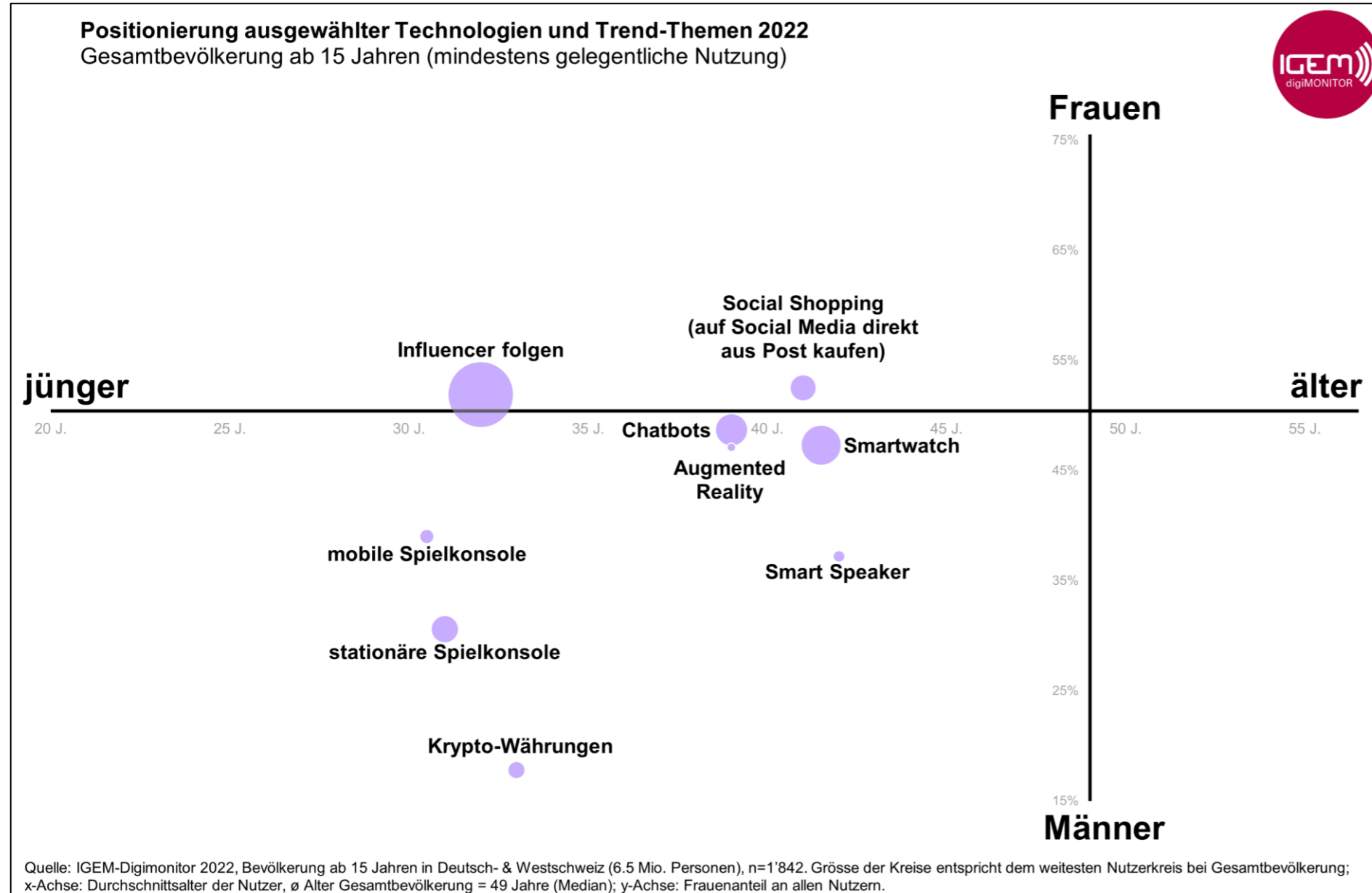
# Die klassischen Marketingkanäle

Wo surf meine Zielgruppe heute ?



# Die aufkommenden digitalen Marketingkanäle

## Influencer, Social Shopping und Metaverse?





**93% nutzen das Internet um ein lokales Unternehmen zu finden**



**Nur 24% der Schweizer KMU sind Online buchbar**



**90% der Schweizer KMU sind im Internet präsent**



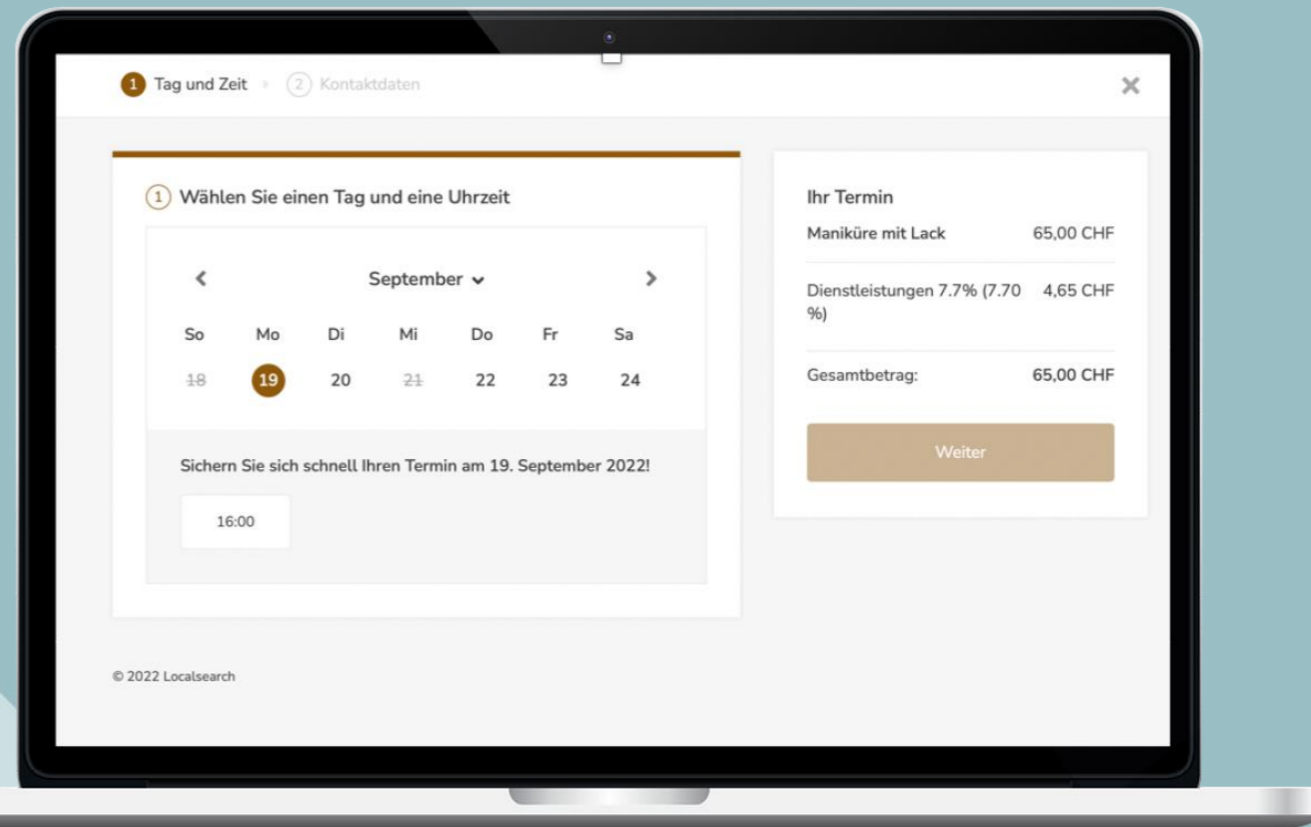
**>70% der Schweizer Konsumenten kaufen online ein.**



**81% der Internetnutzer würden ihre Termine gerne online buchen.**



# Kundenbeispiel #gebucht



Gwen  
Kosmetik  
Gwen Gulotta

# Customer Journey entlang den digitalen Touchpoints

- Schritt 1 Auf der Suche nach einem Kosmetik Studio in Wettingen mit Google Search

The screenshot shows a Google search interface with the query 'gwen cosmetics'. The search results include a local business listing for 'Gwen Kosmetik Wettingen' and several organic search results. The business listing provides details such as address, opening hours, and phone number. The organic results include a website for 'Gwen Kosmetik', a Fandom page for 'Gwen/LoL/Cosmetics', and a beauty website 'GXVE Beauty'.

Google search results for "gwen cosmetics".

Ungefähr 11'700'000 Ergebnisse (0.57 Sekunden)

Enthält auch Ergebnisse für **gwen kosmetik**  
Nur nach gwen cosmetics suchen

**Gwen Kosmetik**  
https://www.gwenkosmetikwettingen.ch

**Gwen Kosmetik: Beauty- und Kosmetikstudio - Wettingen**  
Herzlich willkommen im Kosmetikstudio **Gwen Kosmetik** in Wettingen. Ich biete Ihnen ein umfangreiches **Kosmetik**-Angebot in meinem gemütlichen Studio.

**Fandom**  
https://leagueoflegends.fandom.co... · Diese Seite übersetzen

**Gwen/LoL/Cosmetics | League of Legends Wiki - Fandom**  
Original **Gwen** Her splash art has cameos of Sewn Chaos Amumu and Sewn Chaos Blitzcrank, a pair of cancelled skins. **Gwen's** scissors are intentionally large to ...

**GXVE Beauty**  
https://gxvebeauty.com · Diese Seite übersetzen

**GXVE Beauty**  
Get **Gwen's** signature lip or build your own with this luxurious lipstick available in brights and. Original Me. High-Performance Matte Lipstick. Original Recipe ...  
All Products · Lips · Face · Line It Up

**Instagram**

**Gwen Kosmetik Wettingen**

Website · Wegbeschreibung · Speichern

5.0 ★★★★★ 59 Google-Rezensionen  
Schönheitssalon in Wettingen

**Adresse:** Staffelstrasse 35, 5430 Wettingen  
**Öffnungszeiten:** Geschlossen · Öffnet Mi um 09:00  
**Telefon:** 076 346 04 10  
**Termine:** local.ch Dienstleister

Änderung vorschlagen · Inhaber dieses Unternehmens?

Fragen und Antworten  
Als Erster eine Frage stellen

# Customer Journey entlang den digitalen Touchpoints

- Schritt 2 Kundeninteraktion dank Eintrag auf local.ch, search.ch oder Google My Business

The screenshot shows the search results for 'kosmetik' in 'wettingen' on the local.ch platform. The search bar at the top contains 'kosmetik' and 'wettingen'. The results are filtered to 47 entries. The left sidebar shows active filters: 'Alle Filter zurücksetzen', 'Jetzt geöffnet' (toggle), 'Sortieren nach' (Relevanz selected), and 'Allgemeine Filter' (Online reservierbar, Barzahlung (23), Bezahlung mit EC-Karte (20)). The main content area displays four business listings:

- Kosmetik + Podologie Dort GmbH**: Landstrasse 25, 5430 Wettingen. Rating: 5.0 / 5 (4). Geöffnet bis 18:30. Button: Termin reservieren.
- Gwen Kosmetik**: Staffelstrasse 52, 5430 Wettingen. Rating: 5.0 / 5 (3). Button: Termin reservieren.
- Bio Kosmetik**: Staffelstrasse 82, 5430 Wettingen. Rating: 5.0 / 5 (2). Button: Termin reservieren.
- Küng Kerstin**: Neufeldstrasse 12, 5430 Wettingen. Rating: Geschlossen. Button: Jetzt buchen.

A map on the right shows the location of the businesses in the area around Wettingen, with a search button 'In diesem Bereich suchen'.

This screenshot shows the same search results as the previous one, but with a service selection overlay for the 'Küng Kerstin' business. The overlay is titled 'Leistungen wählen' and lists various services:

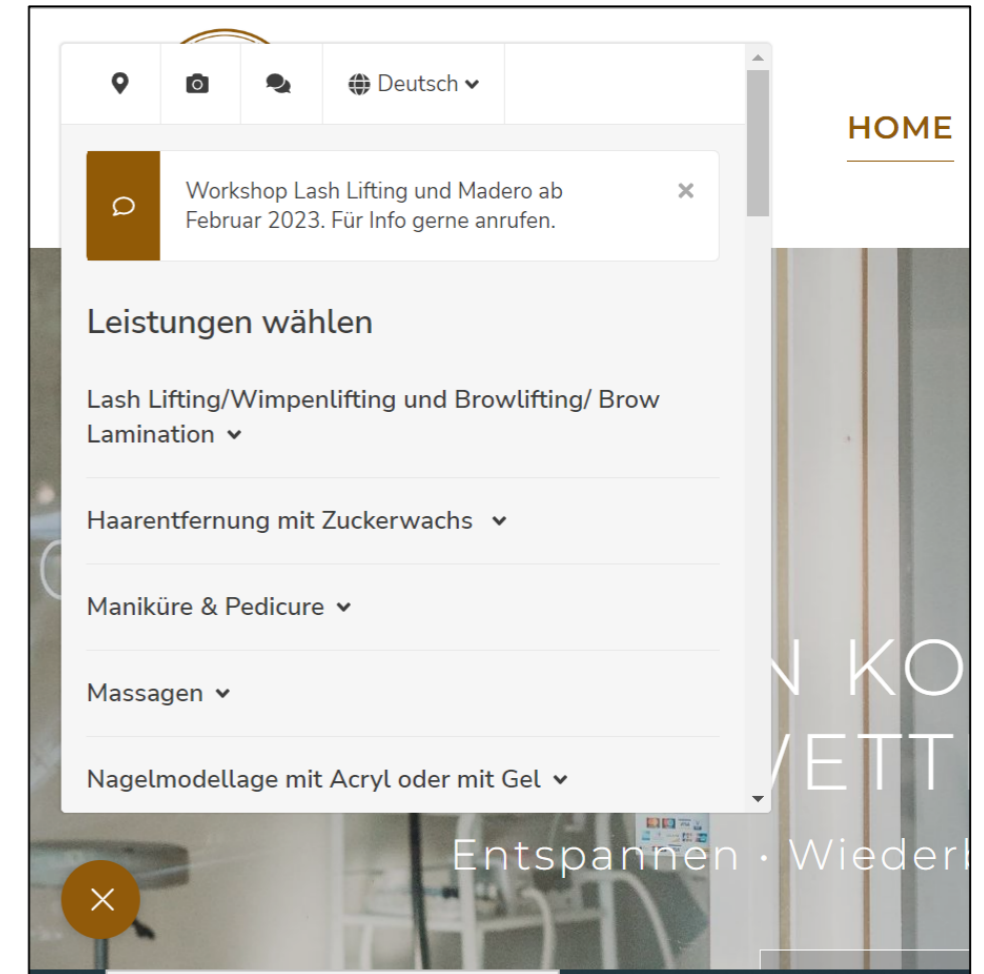
- Workshop Lash Lifting und Madero ab Februar 2023. Für Info gerne anrufen.
- Lash Lifting/Wimpernlifting und Browlifting/ Brow Lamination
- Haarentfernung mit Zuckerwachs
- Maniküre & Pedicure
- Massagen
- Nagelmodellage mit Acryl oder mit Gel
- Gesichtsbehandlung ohne Gerät
- Dauerhafte Haarentfernung mit MPL 4G
- Haarentfernung mit Warme Wachs
- Akne Behandlung
- Hautverjüngung (Alterflecken/Pigmentflecken)

The background search results are dimmed, and the 'Küng Kerstin' listing is highlighted.



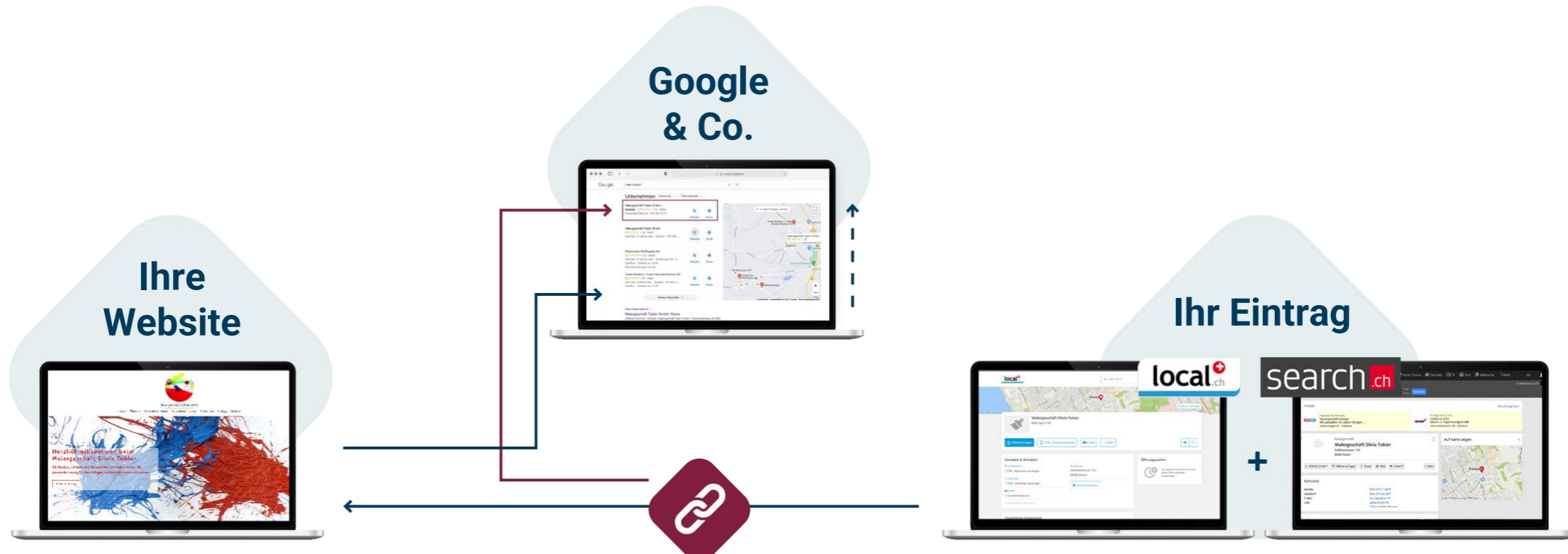
# Customer Journey entlang den digitalen Touchpoints

- Schritt 3 Buchung dank moderner Website und einfacher Termin-Suche



- ✓ 24 / 7 online buchbar
- ✓ Online Terminkalender inkl. E-Mail Bestätigung
- ✓ SMS Erinnerung
- Zufriedene Kunden, weniger Fehler und Termin-Ausfälle

# Ihr Geschäft auf der ersten Seite



**Für Suchmaschinen optimierte Website (inhaltlich/technisch)**  
Suchrelevante Begriffe, schnelle Ladezeit, für die Nutzung auf dem Handy optimiert.

**Hochwertiger Link zu Ihrer Website.**  
Suchmaschinen werten Links von reichweitenstarken Plattformen als relevant. **Dadurch wird Ihre Website wichtiger und somit auch höher gelistet.**

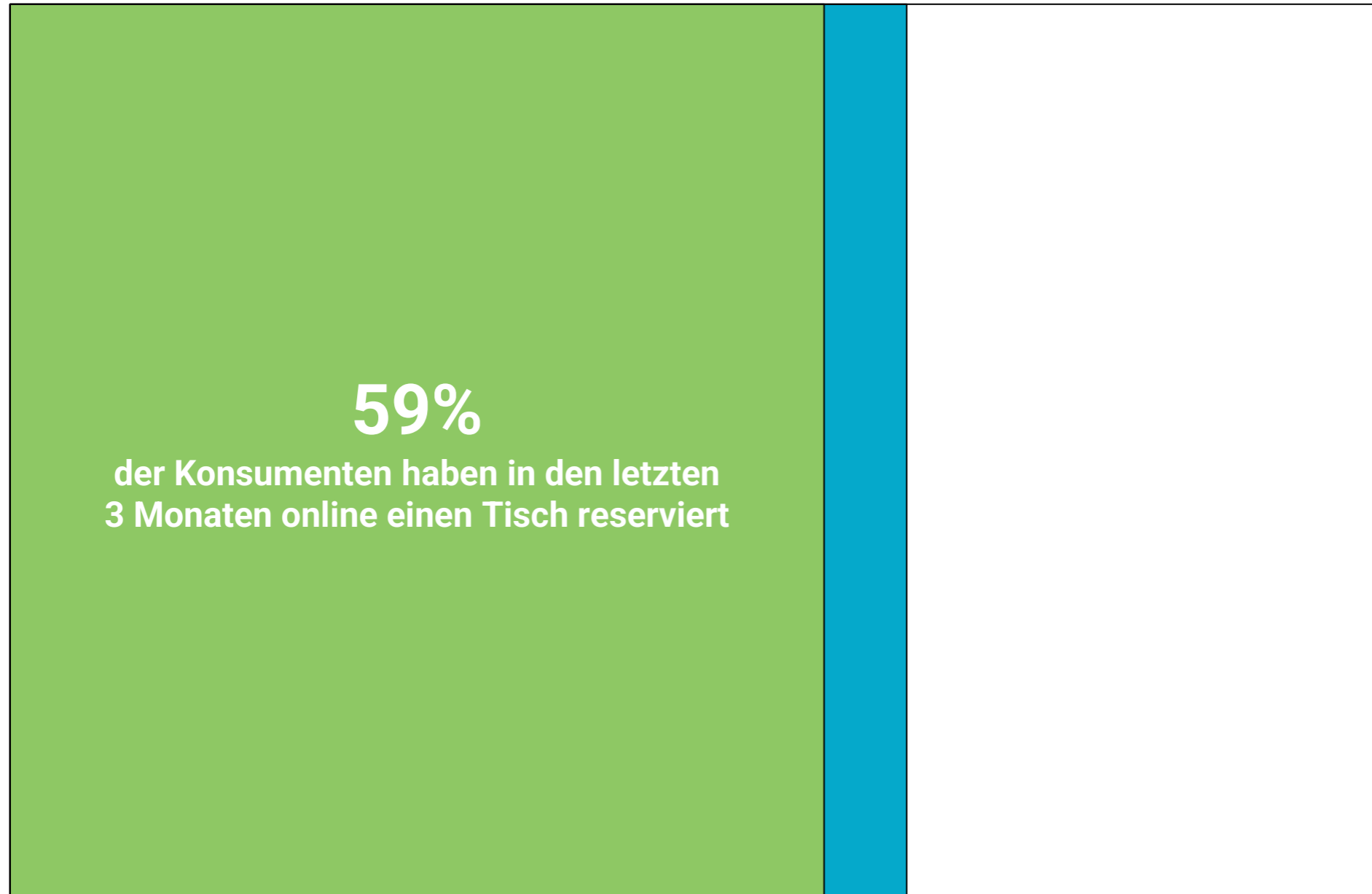
**Reichweitenstarke Verzeichnis-Plattformen**

The top half of the slide features a background pattern of interconnected white dots and lines, resembling a network or data structure. The background color transitions from a dark teal on the left to a light green on the right.

### **(3) Buchbar werden in der digitalen Welt**

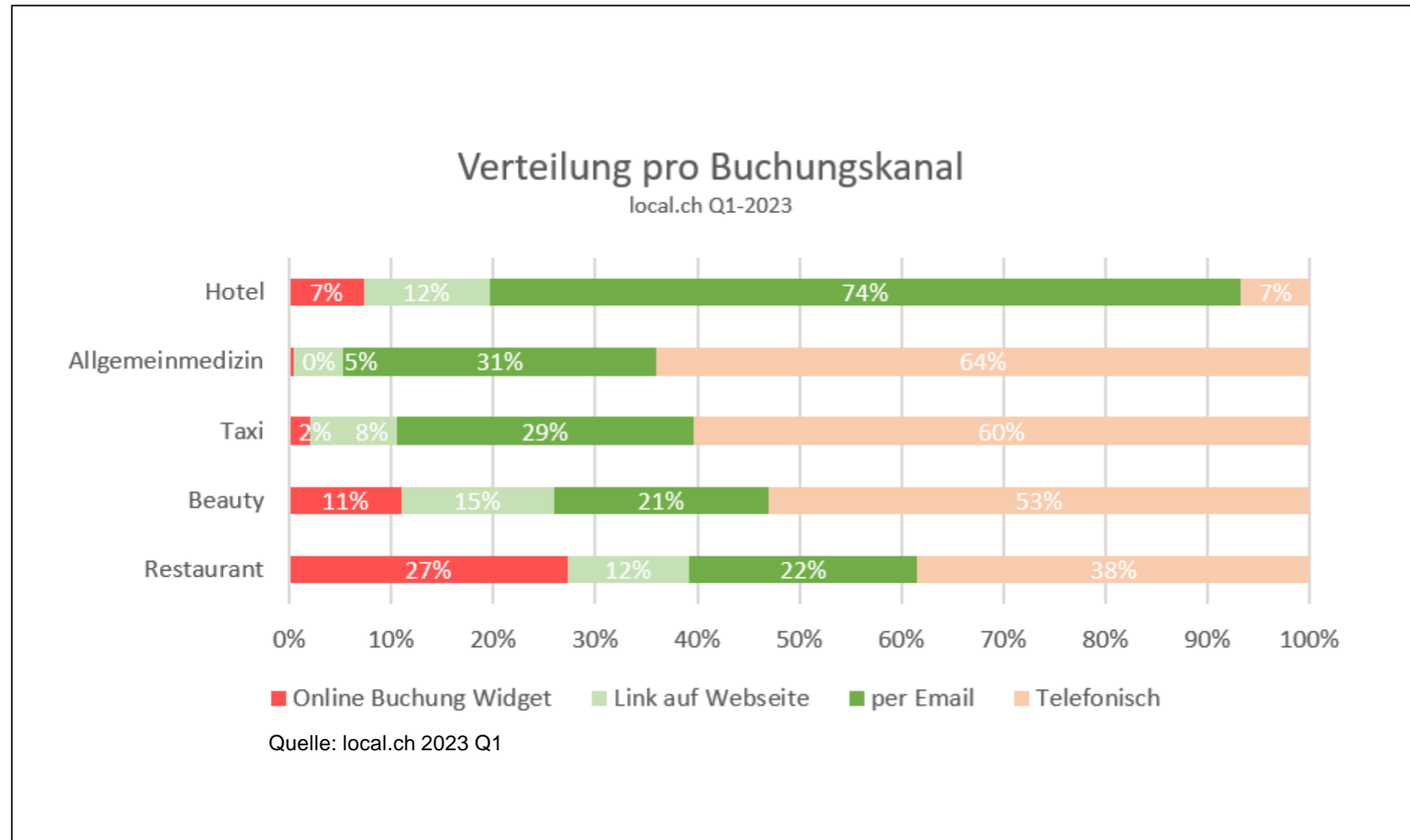


# Immer mehr Konsumenten buchen ihre Termine online



# Welche Branchen werden heute Online gebucht?

- Buchungen pro Kanal der Top 5 Branchen local.ch Q12023
- Restaurants haben nach Corona die Online-Buchbarkeit vollends für sich entdeckt

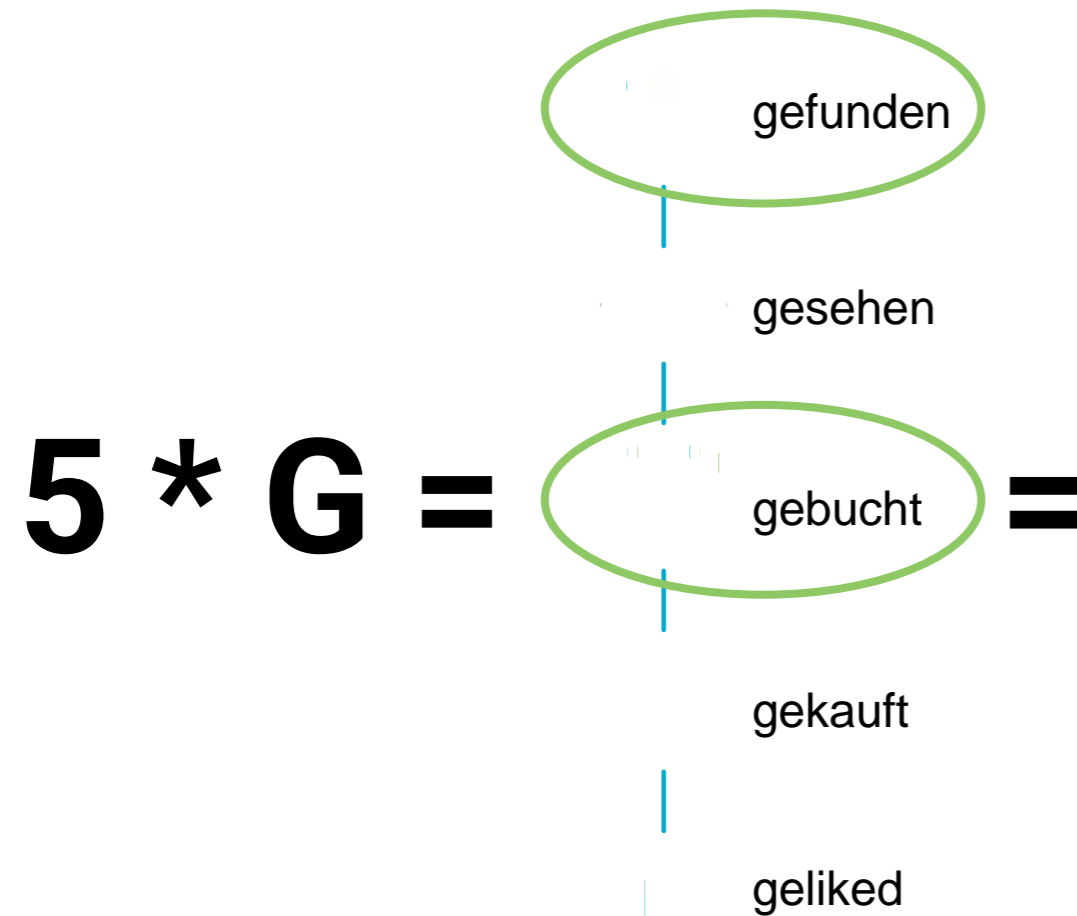


# Wie werde ich Online buchbar für meine Kund:innen?





# Die 5G des digitalen Marketings – Die Zauberformel für KMU



Erfolg für KMU  
in der digitalen  
Welt

- ✓ Ist Ihre Firma auf allen **relevanten Plattformen präsent?**
  - ✓ Suchmaschinen (Google, Bing...)
  - ✓ Verzeichnisse (search.ch, local.ch, ...)
  - ✓ Social Media (Facebook, Instagram, ...)
  - ✓ Kartendienste (Google Maps, Apple Maps, ...)
  - ✓ Navigationssysteme
- ✓ Ist Ihre Website **suchmaschinenoptimiert?**
- ✓ Ist Ihre Website **mobileoptimiert?**
- ✓ Sind alle relevanten **Informationen schnell und aktuell auffindbar?**
  - ✓ Öffnungszeiten
  - ✓ Produkte
  - ✓ Dienstleistungen
  - ✓ Anfahrtsweg



### ✓ Nutzen Sie bereits ein Online-Buchungssystem?

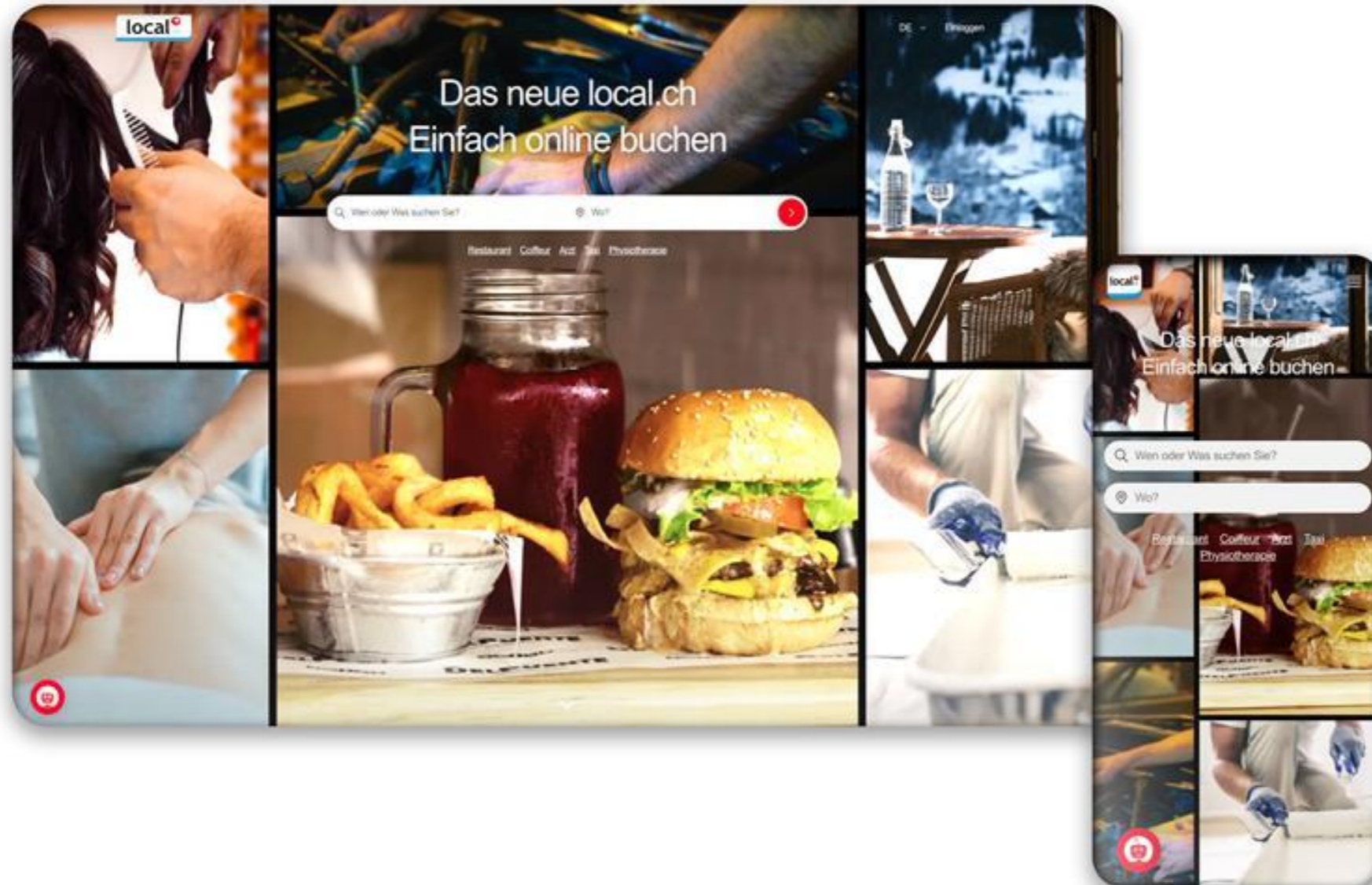
- ✓ Ist Ihr aktuelles Buchungssystem **einfach** handhabbar?
- ✓ Entspricht das System den neusten **Sicherheitsstandards**?
- ✓ Sammeln und nutzen Sie **Kundendaten**, z.B. um einen Newsletter zu versenden?
- ✓ Versendest du bereits **automatische Terminerinnerungen**?

### ✓ Falls Sie noch kein Buchungssystem nutzen:

- ✓ Sind / Wären Ihre Dienstleistungen **online buchbar**?
- ✓ Müssen Sie Ihre **Arbeit häufig unterbrechen**, weil Kunden telefonisch einen Termin vereinbaren möchten?
- ✓ Bekommen Sie **Rückmeldungen von Kunden**, die gerne online buchen würden?
- ✓ Hatten Sie schon finanzielle Ausfälle, weil Kunden ihre **Termine verpasst** haben?



# Brandaktuell: local.ch ist ab heute komplett neu in der Schweiz !





**Bitte bewerten Sie den Vortrag:**

**<http://goo.gle/3IMJLdu>**

Alle Vorträge werden im Nachgang auf [kmudigital.ch](http://kmudigital.ch) veröffentlicht.





Unser nächstes Webinar:

11.05.2023 | 9-10 Uhr | kostenlos

Do's & Don'ts im Bereich Social Media

Anna Kruczek von Hutter Consult für Meta

Anmeldung in Kürze auf [kmudigital.ch](https://kmudigital.ch)



A background graphic consisting of a network of white dots connected by thin white lines, set against a teal-to-green gradient background. The dots and lines are scattered across the top half of the slide, creating a sense of connectivity and digital structure.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Alle Vorträge werden im Nachgang auf [www.kmudigital.ch](http://www.kmudigital.ch) veröffentlicht.

Vanessa Marr, localsearch

**KMU**  
Digital