

## **Gelbe Seiten mit bestem Kundenservice**

### **Verbraucher wählen Branchenverzeichnis unter die besten Online-Portale Deutschlands**

Frankfurt, 11. August 2021. Über 44.000 Verbraucherstimmen haben entschieden: Gelbe Seiten gehört zu den beliebtesten Online-Portalen Deutschlands. Eine bevölkerungsrepräsentativ angelegte Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv unter Verbrauchern hat ergeben, dass vor allem der Kundenservice des Branchenverzeichnisses überzeugt: Hier belegte Gelbe Seiten in der Kategorie Branchenverzeichnisse den ersten Platz.

Suchen, informieren, vergleichen: Internetportale sind für viele Deutsche nicht nur Ratgeber, sondern auch Problemlöser in vielen Lebensbereichen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität und n-tv wollen von Verbrauchern alljährlich wissen, welche Anbieter am beliebtesten sind. Dabei wurde Gelbe Seiten zum wiederholten Male mit dem Award „Deutschlands Beste Online-Portale“ ausgezeichnet. Insgesamt landete Gelbe Seiten in der Gunst der Verbraucher abermals unter den Top 4 der besten Branchenverzeichnisse.

Zentrale Merkmale der Befragung war die Kundenzufriedenheit in den Bereichen Angebot und Leistung, Kundenservice sowie Internetauftritt, die in weitere Kriterien wie Qualität und Vielfalt der angebotenen Leistung, Freundlichkeit und Beratungskompetenz bei Kundenanfragen oder Informationsgehalt und Nutzerfreundlichkeit der Website aufgeteilt waren. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden wurde abgefragt.

#### **Gradmesser für Qualität und Leistungsumfang**

„Die unmittelbare Meinung der Verbraucherinnen und Verbraucher ist für Gelbe Seiten ein wichtiger Gradmesser für Qualität und Leistungsumfang unseres Angebots. Wir freuen uns deshalb darüber, auch in diesem Jahr wieder zu Deutschlands besten Online-Portalen zu gehören“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing-Gesellschaft. Die positive Bewertung der Kunden sei der beste Beleg dafür, dass das Angebot von Gelbe Seiten nach wie vor den Wünschen und Erwartungen der Verbraucher entspreche, so Dirk Schulte weiter. „Besonders freut uns natürlich, dass wir im Bereich Kundenservice an der Spitze stehen, denn die Kunden stehen bei unserem Angebot stets im Mittelpunkt.“

Mit 5,9 Millionen Visits pro Monat und 61 Millionen Suchen pro Jahr ist Gelbe Seiten das reichweitenstärkste Online-B Branchenverzeichnis Deutschlands. 87 Prozent der Nutzer kauften nach einer erfolgreichen Kontaktaufnahme bei einem oder mehreren Anbietern ein\*. Im Schnitt werden pro Einkauf 885 Euro für Waren oder Dienstleistungen ausgegeben. Gelbe Seiten entwickelt das eigene Online-Angebot stetig weiter.

Features wie die Online-Ratgeber oder der Vermittlungsservice versorgen die Nutzer mit praktischen Tipps und leisten konkrete Hilfestellung für viele Alltagssituationen. Mit nur wenigen Klicks finden Verbraucher qualitätsgeprüfte Dienstleistungen in ihrer Umgebung oder können sich direkt ein Angebot erstellen lassen. Dabei steht die Nutzerfreundlichkeit stets im Fokus, was sich in der übersichtlichen Struktur von Website und Online-Features sowie in der einfachen Bedienbarkeit widerspiegelt.

## Über Gelbe Seiten

Gelbe Seiten wird von DTM Deutsche Tele Medien und 16 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. Im Jahr 2020 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 700 Mio. Nutzungen\*. Darüber hinaus ist Gelbe Seiten auch als sprachbasierter Alexa Skill verfügbar und kann mit „Alexa, öffne Gelbe Seiten“ aufgerufen werden. 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 2020; repräsentative Befragung von 15.974 Personen ab 16 Jahren, Oktober 2020, In Auftrag gegeben von: Gelbe Seiten Marketing GmbH, Das Örtliche Service- und Marketing GmbH, Das Telefonbuch-Servicegesellschaft mbH.

## Pressekontakt

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