

Kundenbefragung · n = 173 Friseursalons

Digitalisierung im Friseursalon

Wie Friseure den digitalen Arbeitsalltag erleben und was digitale Termin- und Kundenverwaltung konkret bringt

173

Friseursalons befragt
Zufallsstichprobe aus den
Friseurkunden, die mit der
Software Calendall arbeiten

4

Länder
Deutschland, Österreich,
Schweiz, Südtirol

30

Fragen
Online-Befragung 2026

Kernergebnisse

Friseure erleben den digitalen Umstieg als lohnend – und die Online-Buchung macht im Alltag den größten Unterschied.

FORSCHUNGSFRAGE

Wie erleben Friseursalons die Digitalisierung ihres Arbeitsalltags, und welchen konkreten Nutzen bringt ihnen der Einsatz digitaler Termin- und Kundenverwaltung?

93 %

würden wieder umstellen –
40 % sogar früher

7,0 → 3,2

Terminanrufe pro Tag vor und
nach Einführung der Online-
Buchung

76 %

melden weniger Terminausfälle
dank automatischer Erinnerungen

82 %

mit Online-Buchung können
sich besser auf den Kunden
konzentrieren (ohne: 34 %)

74 %

der Salons mit Online-Buchung
erhalten die meisten
Buchungen außerhalb der
Öffnungszeiten

42 %

nutzen die Online-Buchung
bereits –großes Potenzial bei
den übrigen 58 %

ANTWORT IN KÜRZE

Friseure erleben den digitalen Umstieg als lohnend: **93 %** würden wieder umstellen, **40 %** sogar früher. Fast alle profitieren von weniger Terminausfällen (**76 %**) durch automatische Erinnerungen. Den größten Unterschied im Alltag macht zusätzlich die Online-Buchung: Die Terminanrufe sinken von Ø 7,0 auf 3,2 pro Tag, die gesparte Zeit liegt bei Ø **2,8 Stunden pro Woche** (ohne Online-Buchung: 1,6). Genutzt wird sie aber erst von 42 % der Salons.

Methodik und Stichprobe

Online-Befragung von 173 Friseursalons, die Calendall nutzen – 73 davon mit Online-Buchung, 100 ohne. Die Umfrage umfasst 30 Fragen; je nach Antwort auf die Frage nach der Online-Buchung beantwortet jeder Salon 26–28 davon.

Wer hat teilgenommen?

Verteilung der Stichprobe · n=173

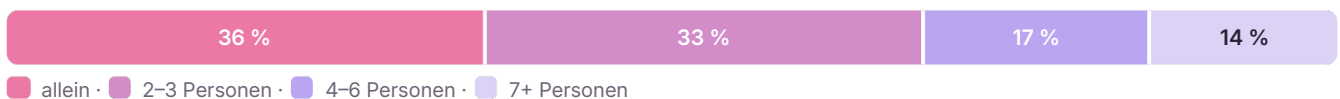
Salontyp



Land



Teamgröße



Calendall seit



Online-Buchung aktiv



Online-Buchung nach Teamgröße: allein arbeitend 27 %, Teams ab 4 Personen gut 50 %. Der Anteil von 42 % entspricht dem realen Anteil unter den Calendall-Friseurkunden.

LESEHINWEISE

„Zustimmung“ = Anteil der Antworten 4 oder 5 auf einer Skala von 1 bis 5. Gesparte Stunden = Klassenmitte (z. B. 1–3 Stunden = 2 Stunden). Prozentwerte gerundet; bei Mehrfachauswahl ergibt die Summe mehr als 100 %.

EINORDNUNG

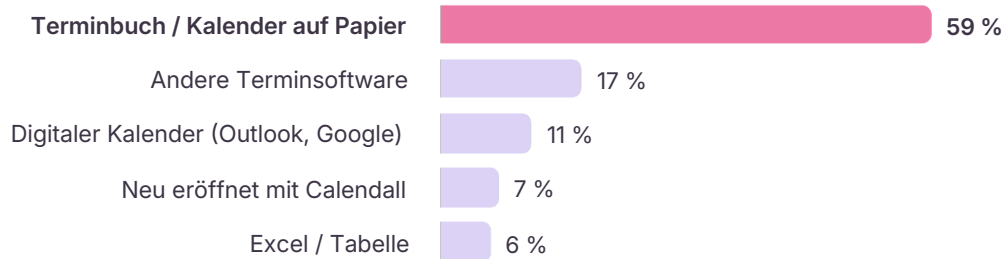
Befragt wurden ausschließlich Calendall-Kunden – also Salons, die den digitalen Schritt bereits gemacht haben. Die Ergebnisse gelten für Salons mit digitaler Terminverwaltung, nicht für das gesamte Friseurhandwerk.

Ausgangslage: Wie analog war der Salon?

Vor Calendall war das Papierbuch das wichtigste System – das Telefon der wichtigste Buchungsweg.

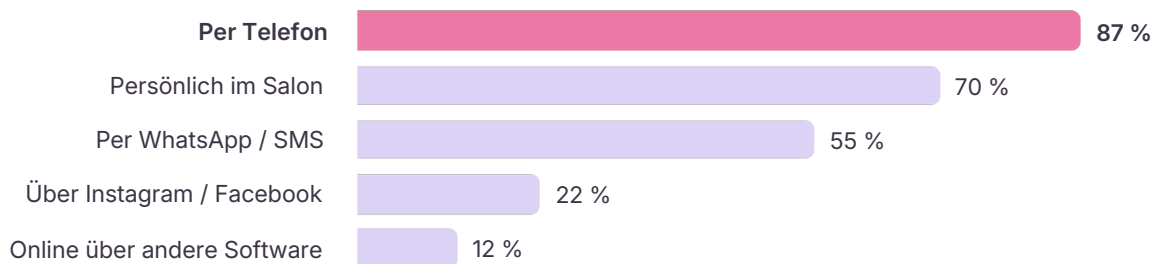
Vor Calendall: 59 % führten ihr Terminbuch auf Papier

Wo wurden Termine hauptsächlich eingetragen? · Einfachauswahl · n=173



Das Telefon war der wichtigste Buchungsweg

Wie haben Kunden vorher gebucht? · Mehrfachauswahl · n=161 (ohne Neueröffnungen)



Heute zusätzlich zu Calendall im Einsatz

82 %

Kassensystem /
Kartenzahlung

75 %

Instagram / Facebook

59 %

Google-
Unternehmensprofil

Ø 3,3 / 5

Selbsteinschätzung
„Technik und ich“

Erleben des Umstiegs

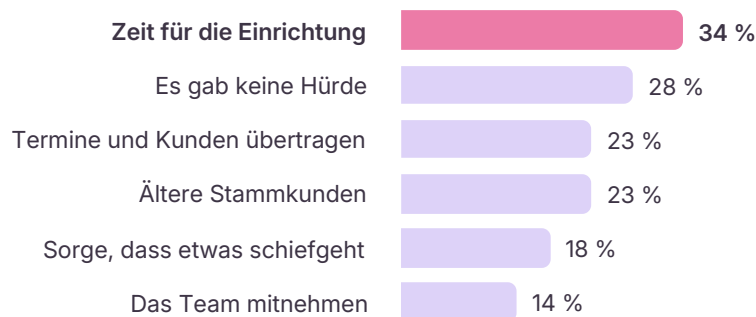
Der Umstieg wird als lohnend erlebt: 93% würden wieder umstellen. 71 % fühlten sich nach spätestens vier Wochen sicher.

93 %

würden wieder auf ein digitales System umstellen
40% hätten es rückblickend sogar früher gemacht.

Größte Hürde beim Umstieg: die Zeit für die Einrichtung

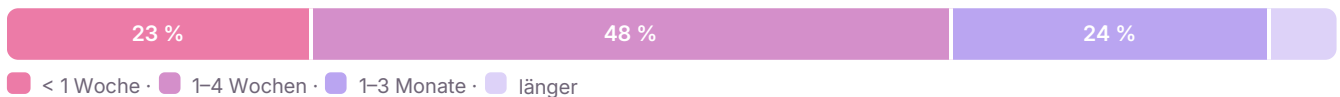
Mehrfachauswahl, max. 2 · n=173



Eingewöhnung, Kundenreaktion und Rückblick

Einfachauswahl · n=173

Eingewöhnung



Reaktion der Kunden



Rückblick



AUSLÖSER

Häufigster Grund für den Umstieg waren **zu viele Anrufe und Unterbrechungen (28 %)**, vor Chaos im Terminbuch (19 %) und Neueröffnung/Übernahme (17 %).

AUCH FÜR TECHNIKSCHUEE

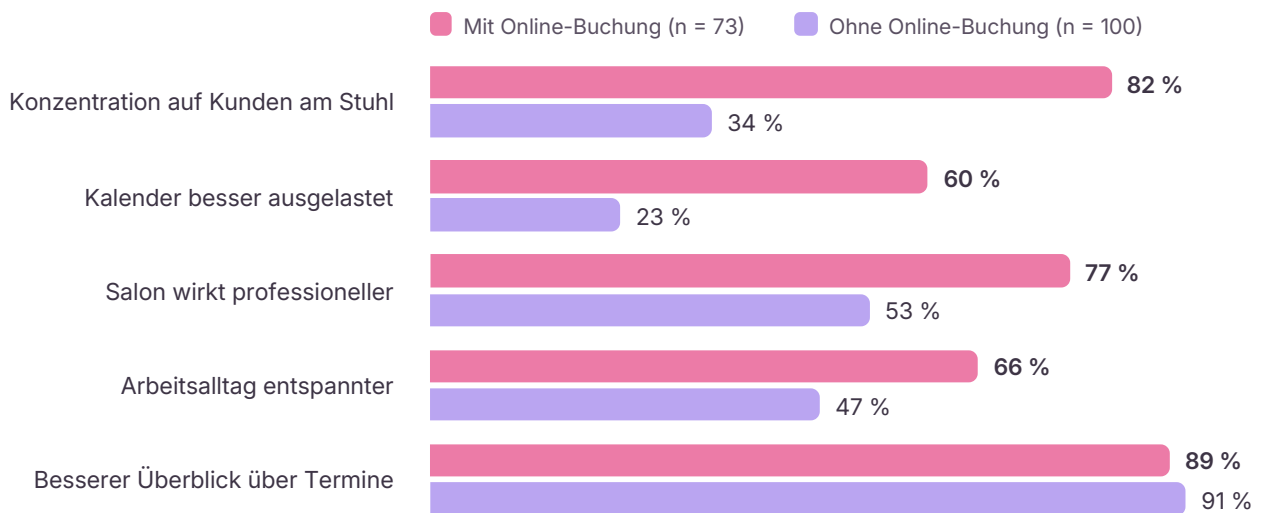
Wer sich bei Technik nur mit 1-2 von 5 einschätzt (n = 29), war zu **66 %** nach vier Wochen sicher und würde zu **90 %** wieder umstellen.

Nutzen der Terminverwaltung

Überblick und weniger Terminausfälle bringt schon der digitale Kalender mit automatischen Erinnerungen – Ruhe am Stuhl, Auslastung und ein professioneller Auftritt kommen vor allem mit der Online-Buchung.

Online-Buchung bringt Ruhe am Stuhl: 82 % statt 34 % Zustimmung

Zustimmung (4–5 auf Skala 1–5)



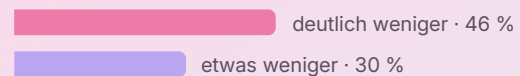
Ø 2,8 h

gesparte Zeit pro Woche mit Online-Buchung – ohne Online-Buchung 1,6 h. Über alle Salons: 2,1 h, hochgerechnet rund **100 Stunden im Jahr**.



76 %

melden weniger Terminausfälle, 46 % sogar deutlich weniger – die automatischen Terminerinnerungen wirken. Nur 16 % sehen keine Veränderung.



Online-Buchung: weniger Unterbrechungen

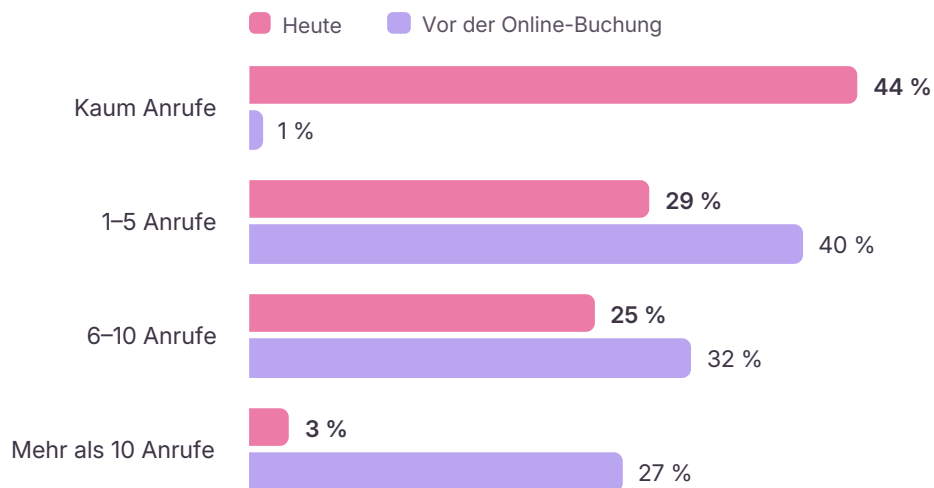
88 % der Salons mit Online-Buchung werden heute seltener durch Terminanrufe unterbrochen.

7,0 → 3,2

Terminanrufe pro Tag im Schnitt – vor und nach Einführung der Online-Buchung. Das ist mehr als eine Halbierung.

Terminanrufe pro Tag: vorher und heute

Anteil der Salons mit Online-Buchung · n=73



48 %

der Salons mit Online-Buchung erhalten schon **mehr als die Hälfte** aller Termine online

74 %

der Salons erhalten die meisten Buchungen **außerhalb der Öffnungszeiten**: bei 42 % meist abends, bei 32 % am Wochenende oder Ruhetag

42 %

nutzen die Online-Buchung bisher – bei Einzelkämpfern erst 27 %, in Teams ab 4 Personen gut 50 %

Nutzen der Kundenverwaltung

Der größte Nutzen der digitalen Kundenkartei ist Sicherheit: Im Team kann jede Kollegin nachsehen, Rezepturen und Notizen gehen nicht verloren.

Kundenkartei: 83 % der Teams – jede Kollegin kann nachsehen

Zustimmung (4–5 auf Skala 1–5) · Basis je Aussage ein Klammern



Was digital festgehalten wird

Mehrfachauswahl · n=173



65 %

der Damen- und Unisex-Salons speichern
Farbrezepturen digital

39 %

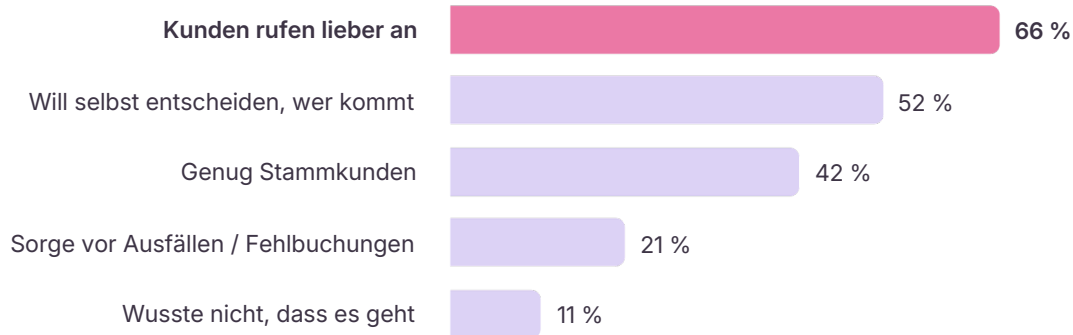
sind es bei Herren-Salons und Barbern

Bedenken und Sorgen

Wer nicht online buchen lässt, begründet das vor allem mit seinen Kunden und dem Wunsch nach Kontrolle – nur 11 % wussten nicht, dass es geht.

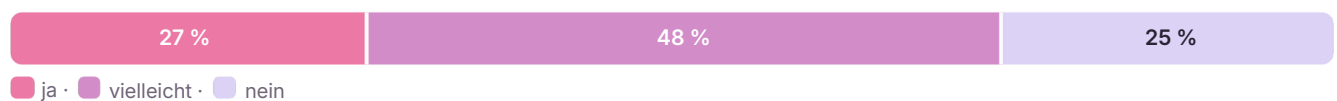
Ohne Online-Buchung: 66 % sagen, ihre Kunden rufen lieber an

Warum (noch) keine Online-Buchung? · Mehrfachauswahl · n=100



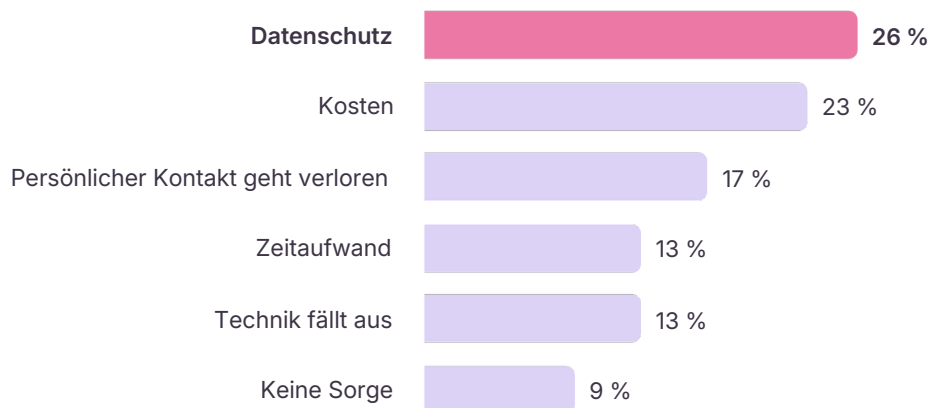
Drei Viertel sind offen für die Online-Buchung

Künftig vorstellbar? · n=100 Salons ohne Online-Buchung



Größte Sorge bei der Digitalisierung: Datenschutz (26 %)

Einfachauswahl · n=173



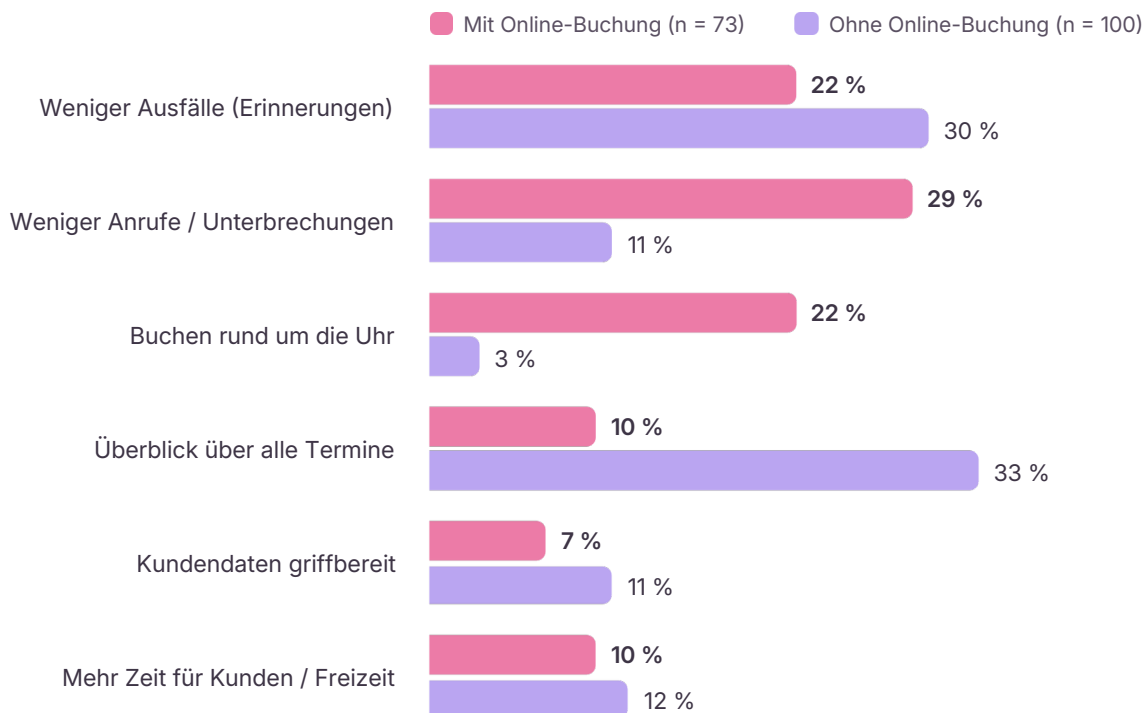
Der größte Vorteil eines digitalen Systems

Der meist genannte größte Vorteil sind weniger Terminausfälle durch automatische Erinnerungen (27 %) – vor dem Überblick über alle Termine (23 %) und weniger Anrufen (18 %).

„Automatische Terminerinnerungen sind für Friseure der größte Vorteil der Digitalisierung.“

Größter Vorteil: weniger Terminausfälle durch Erinnerungen

Nur eine Antwort möglich



MIT ONLINE-BUCHUNG

29 % nennen weniger Anrufe, 22 % weniger Ausfälle, 22 % das Buchen rund um die Uhr.

OHNE ONLINE-BUCHUNG

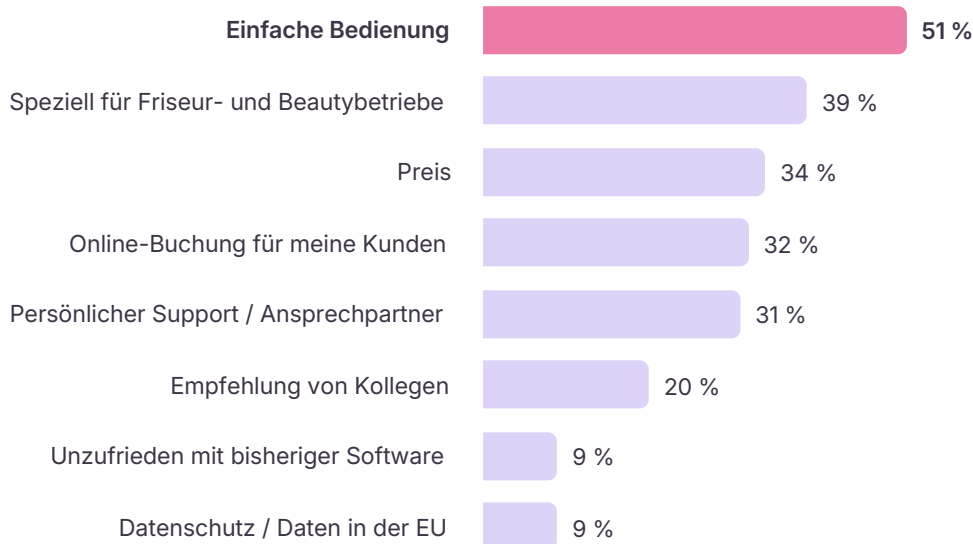
33 % nennen den Überblick über alle Termine, 30 % weniger Ausfälle.

Warum Calendall: Was hat überzeugt?

Überzeugt hat vor allem die einfache Bedienung (51 %), gefolgt vom Zuschnitt auf Friseur- und Beautybetriebe (39 %) und dem Preis (34 %).

51 % nennen die einfache Bedienung

Mehrfachauswahl, max.3 · n=173



47 %

der Wechsel von anderer Terminsoftware (n = 30) nennen die Unzufriedenheit mit der alten Lösung als Grund

58 %

der Salons mit Online-Buchung sagen: Sie war ein Entscheidungsgrund für Calendall

Fazit

Für die befragten Salons ist die Digitalisierung kein Kraftakt – sondern ein Schritt, den fast alle wieder gehen würden.

1

Erleben

Die größte Hürde ist die Zeit für die Einrichtung; **71 %** sind nach spätestens vier Wochen eingespielt. Fast alle würden wieder umstellen (**93 %**), viele früher.

2

Nutzen

Der digitale Kalender bringt allen Überblick (**90 %**), Sicherheit bei Kundendaten und – über automatische Erinnerungen – deutlich weniger Terminausfälle (**76 %**). Den deutlichsten Unterschied macht die Online-Buchung: weniger Anrufe, mehr Konzentration auf den Kunden (**82 % statt 34 %**) und mehr gesparte Zeit (**2,8 statt 1,6 Stunden** pro Woche).

3

Potenzial und Bremsen

Erst **42 %** nutzen die Online-Buchung. Die Zurückhaltenden nennen vor allem ihre Kunden und den Wunsch nach Kontrolle; Datenschutz und Kosten sind die größten Sorgen. **Drei Viertel** der Nicht-Nutzer sind aber offen dafür.

Calendall

Calendall ist eine Software für Termin- und Kundenverwaltung für Friseure und Beautybetriebe – mit oder ohne Online-Buchung. Im Einsatz in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Südtirol.

www.calendall.com