

Luma Beauty Studio

Analyse von Gesprächen und Konversionen

Instagram, WhatsApp und Messenger | September 2026

Alle Unternehmen, Nachrichten und Zahlen in diesem Bericht sind erfunden und dienen zur Veranschaulichung des Formats. Dies ist weder eine Kundenfallstudie noch ein Nachweis für Ergebnisse von Entagl.

In diesem fiktiven Monat gingen bei Luma 480 Gespräche ein. In 156 war Buchungsinteresse erkennbar, und 48 enthielten Formulierungen zur Terminbestätigung. Weitere 74 blieben im Beispiel ohne Antwort des Unternehmens. Der klarste Ansatzpunkt ist, interessierten Kunden beim nächsten Schritt zu helfen: ihre Frage beantworten, einen tatsächlich verfügbaren Termin anbieten und die Übergabe klar gestalten.

480

Gespräche im Beispiel

156

Mit abgeleitetem
Buchungsinteresse

48

Mit
Bestätigungsformulierungen

74

Ohne Antwort des
Unternehmens

Wichtigste Erkenntnisse

- Interesse führt nicht immer zu einem klaren nächsten Schritt. Von 156 Gesprächen mit Buchungsinteresse enthalten 108 in den verfügbaren Nachrichten keine Bestätigungsformulierungen.
- WhatsApp hat in diesem Beispiel einen höheren Anteil an Bestätigungen. Die Nutzer sind möglicherweise bereits entschlossener. Das beweist nicht, dass der Kanal oder die antwortende Person den Unterschied verursacht hat.
- Die Antwortabdeckung ist ein praktischer Ausgangspunkt. Weisen Sie jedem eingehenden Gespräch eine verantwortliche Person zu. Prüfen Sie dann, welche Fragen unbeantwortet bleiben, bevor Sie mehr für die Kundengewinnung ausgeben.

Was diese Zahlen bedeuten

Eine Bestätigung in einer Nachricht ist keine verifizierte Buchung, kein wahrgenommener Termin und keine Zahlung. Dieses Beispiel enthält keine Kalender-, Zahlungs- oder Anwesenheitsdaten.

Woher die Gespräche kommen

Die Kanalübersicht zeigt, wo eine genauere Prüfung sinnvoll ist. Sie ermittelt weder die beste Werbekampagne noch belegt sie, welcher Kanal mehr Umsatz erzeugt.

Dieses Beispiel kombiniert drei fiktive Kanäle. Dein Bericht umfasst nur das von dir freigegebene Konto und den verfügbaren Nachrichtenverlauf.

Kanal	Gespräche	Vom Unternehmen beantwortet	Buchungsinteresse	Bestätigungsformulierungen	Ohne Antwort des Unternehmens
Instagram	360	302	112	28	58
WhatsApp	80	72	32	16	8
Messenger	40	32	12	4	8
Gesamt	480	406	156	48	74

Jedes Gespräch wird pro Kanal einmal gezählt. Beantwortete und unbeantwortete Gespräche schließen sich gegenseitig aus. Interesse und Bestätigung sind sich überschneidende Signale innerhalb dieser Gespräche, keine zusätzlichen Gespräche.

Beginnen Sie mit dem Instagram-Posteingang

Auf Instagram entfallen 360 der 480 Gespräche und 58 der 74 Gespräche ohne Antwort des Unternehmens. Eine tägliche Prüfung dieses Posteingangs würde die größte unbeantwortete Gruppe im Beispiel abdecken.

Eine Person kann mehrere Kanäle nutzen. Diese Summen beschreiben Gespräche, nicht einzelne Kunden. Die Herkunft lässt sich hier nicht einzelnen Anzeigen zuordnen. Fehlende Anzeigendaten werden nicht als organischer Traffic eingestuft.

Wie Ihre Antworten abschneiden

Der fiktive Inhaber beschreibt den Einsatz von Teammitgliedern und einem Chatbot. Im Beispiel lässt sich nicht zuverlässig erkennen, wer die einzelnen Nachrichten verfasst hat. Die Zahlen beschreiben daher die gemeinsame Bearbeitung des Posteingangs.

35 Minuten

Median der ersten Antwortzeit

406 von 480

Gespräche mit einer Antwort

Zeit bis zur ersten Antwort	Gespräche
Unter 15 Minuten	166
15 Minuten bis 1 Stunde	140
1 bis 4 Stunden	70
Mehr als 4 Stunden	30

Die Antwortzeit ist die Zeitspanne zwischen der ersten Kundennachricht und der ersten Antwort des Unternehmens in den 406 Gesprächen mit beiden Zeitstempeln. Sie umfasst auch Abende und Wochenenden. Unbeantwortete Gespräche sind vom Median ausgeschlossen und werden nicht als sofort beantwortet gezählt.

Tempo und Qualität getrennt betrachten

Auch eine schnelle Antwort kann den Kunden ohne Orientierung lassen. Prüfen Sie, ob sie die Frage beantwortet, einen hilfreichen nächsten Schritt anbietet und eine mögliche Übergabe an einen Menschen klar macht. Bewerten Sie Mitarbeitende, Agenturen oder Bots nicht im Vergleich, wenn Antworten nicht zuverlässig zugeordnet werden können.

Diese Antwortzeiten sind fiktiv. In einer echten Analyse werden Verzögerungen anhand verfügbarer Zeitstempel berechnet. Eine Verzögerung allein beweist nicht, dass ein Verkauf verloren ging.

Wo Interesse ins Stocken gerät

Die 108 Gespräche mit Interesse, aber ohne Bestätigung sind unten gruppiert. Sie zeigen mögliche Ansatzpunkte für Nachfassaktionen oder Prozessverbesserungen, nicht 108 verlorene Kunden.

Muster im Gespräch	Anzahl
Nach einem Termin gefragt, aber kein Termin bestätigt	46
Preis besprochen, aber nicht bestätigt	32
Angekündigt, sich später wieder zu melden	18
Termin außerhalb der angebotenen Zeiten angefragt	12

Die Gruppen schließen sich in diesem fiktiven Beispiel gegenseitig aus. Treffen mehrere Muster zu, gilt die erste passende Zeile oben. Alle 108 gehören zur Gruppe mit Buchungsinteresse. Keines dieser Gespräche enthält Bestätigungsformulierungen.

Fiktives Gespräch S-014

Kunde: „Haben Sie diesen Samstag noch freie Termine?“

Unternehmen: „Ja, wir haben von 9 bis 6 geöffnet.“

Die Antwort nennt Öffnungszeiten, aber der Kunde muss erneut nachfragen, um einen Termin auszuwählen. Bieten Sie konkrete Zeiten erst an, nachdem Sie die tatsächliche Verfügbarkeit geprüft haben.

Eine fehlende Bestätigung in den verfügbaren Nachrichten bedeutet nicht, dass keine Buchung erfolgt ist. Ein Kunde könnte angerufen, das Geschäft besucht, anderweitig gebucht oder erst nach Ende der Stichprobe geantwortet haben.

Wonach Kunden fragen

Die Themen werden nach der zuerst genannten Dienstleistung gruppiert. So können Sie entscheiden, welche Antworten und Buchungsschritte Sie zuerst verbessern sollten.

Zuerst genannte Dienstleistung	Gespräche	Buchungsinteresse	Bestätigungsformulierungen
Haarschnitte	160	52	18
Haarfarbe	140	52	16
Styling für besondere Anlässe	80	24	6
Dienstleistungspakete	60	16	6
Sonstiges oder nicht angegeben	40	12	2

Auf Haarschnitte und Haarfarbe entfallen 300 Gespräche, davon 104 mit Buchungsinteresse. Beginnen Sie hier mit der Prüfung Ihrer Antworten, da diese Dienstleistungen den größten Anteil der Nachfrage in der Stichprobe ausmachen.

Sprache der ersten Kundennachricht

Sprache	Gespräche
Englisch	240
Türkisch	168
Arabisch	72

Die Zählung basiert auf der ersten lesbaren Kundennachricht. Jedes Gespräch wird daher einmal erfasst. Das bedeutet nicht, dass alle späteren Nachrichten dieselbe Sprache verwendeten. Fälle mit unbekannter Sprache oder mehreren Sprachen würden, sofern vorhanden, separat ausgewiesen.

Antworten für Ihr Team

Diese Beispiele zeigen einen klareren nächsten Schritt. Passen Sie sie an Ihre Preise, Verfügbarkeit, Kundenpräferenzen und Kanalregeln an. Nichts wird automatisch versendet.

Wenn jemand nach einem Termin fragt

Bisher: „Wir haben von 9 bis 6 geöffnet.“

Vorschlag: „Diesen Samstag haben wir um 10:30 oder 14:00 einen freien Termin. Würde Ihnen einer davon passen?“

Warum: Aus Öffnungszeiten wird eine konkrete Auswahl. Verwenden Sie diese Zeiten nur, wenn sie tatsächlich verfügbar sind.

Wenn der Preis Bedenken auslöst

Bisher: „Das ist unser Preis.“

Vorschlag: „Darin sind Beratung, Behandlung und abschließendes Styling enthalten. Welchen Teil soll ich Ihnen näher erklären?“

Warum: Die Antwort verdeutlicht den Leistungsumfang, ohne einen Rabatt zu erfinden. Beschreiben Sie nur, was Ihre Dienstleistung tatsächlich beinhaltet.

Wenn jemand „später“ sagt

Bisher: „Okay, melden Sie sich bei uns.“

Vorschlag: „Natürlich. Sollen wir nächsten Monat noch einmal nachfragen, oder möchten Sie uns lieber schreiben, wenn Sie so weit sind?“

Warum: Die Antwort fragt nach einer Präferenz, statt eine Erlaubnis für weitere Nachrichten vorauszusetzen. Auch für einen späteren Kontakt ist die entsprechende Erlaubnis erforderlich. Zudem müssen die Kanalregeln eingehalten werden.

Ihre nächsten 30 Tage

Legen Sie für jede Änderung eine verantwortliche Person und eine Messgröße fest. Vergleichen Sie ähnliche Gesprächsstichproben vor und nach der Änderung, statt den Erfolg allein am Nachrichtenvolumen zu beurteilen.

Woche 1

Benennen Sie eine verantwortliche Person für den Posteingang und prüfen Sie täglich die unbeantworteten Nachrichten.

Verantwortlich: Teamleitung

Messgröße: Anteil der Gespräche mit einer Antwort des Unternehmens.

Woche 2

Aktualisieren Sie die Antworten zu den wichtigsten Dienstleistungen und prüfen Sie die Verfügbarkeit, bevor Sie Zeiten anbieten.

Verantwortlich: Empfangsteam / Chatbot-Verantwortliche

Messgröße: Anteil der Gespräche mit Buchungsinteresse, in denen ein klarer nächster Schritt angeboten wurde.

Woche 3

Prüfen Sie Übergaben durch Agentur und Chatbot anhand verlässlicher Kennzeichnungen der antwortenden Stelle.

Verantwortlich: Geschäftsinhaber / Agentur

Messgröße: Bestätigung der Übernahme und unbeantwortete Rückfragen.

Woche 4

Erfassen Sie wahrgenommene und stornierte Termine sowie erfolgte Zahlungen im entsprechenden Geschäftssystem.

Verantwortlich: Betriebsleitung

Messgröße: Erfassungsgrad verifizierter Ergebnisse, die mit Gesprächen verknüpft sind.

Beginnen Sie mit klaren Zuständigkeiten für Antworten und verständlicheren Buchungsoptionen. Prüfen Sie die Ergebnisse, bevor Sie weitere Automatisierungen einführen oder Werbebudgets ändern.

Möglicher Nutzen, mit klaren Grenzen

Ein Sensitivitätsbeispiel, keine Prognose: Wenn 5% oder 10% der 108 Gespräche mit ungeklärtem Interesse später Bestätigungsformulierungen enthielten, wären das etwa 5 oder 11 zusätzliche Bestätigungen. Diese angenommenen Quoten sind keine beobachteten Konversionsraten.

Angenommene Quote	Ungefähre Anzahl zusätzlicher Bestätigungen
5%	5
10%	11

Eine Bestätigung belegt noch keine Teilnahme und keinen Umsatz. Dieses Beispiel setzt keinen Geldwert an und behauptet nicht, dass eine einzelne Änderung diese Ergebnisse bewirkt.

Belege und Einschränkungen

- Dieser gesamte Bericht ist fiktiv, einschließlich des Unternehmens, der Gesprächsauszüge, der Antwortzeiten und der Statistiken. Es wurden keine echten Kundennachrichten verwendet.
- Bei einem echten Audit nennt der Bericht die tatsächlich verfügbaren Nachrichten, den Zeitraum und die Kanäle. Importbeschränkungen und fehlende Gesprächsverläufe können die Ergebnisse verändern.
- Signale werden aus dem Text abgeleitet und anhand von Nachrichtenreferenzen geprüft. Sie sind kein Nachweis für qualifizierte Interessenten, bezahlte Bestellungen, wahrgenommene Termine oder Umsatz.
- Anrufe, Besuche und Zahlungen außerhalb der Plattform sind nicht sichtbar, sofern keine verlässlichen externen Ergebnismachweise einbezogen und gesondert gekennzeichnet werden.
- Kanalvergleiche beruhen auf Beobachtungen. Die Identität der antwortenden Person, die Kampagnenzuordnung und die Kundenidentität bleiben unbekannt, wenn die Quelle sie nicht belegt.

Was könnten Ihre Gespräche Ihnen zeigen?

Erstellen Sie Ihr eigenes kostenloses Audit. Erhalten Sie Erkenntnisse und praktische nächste Schritte auf Grundlage Ihrer verfügbaren Geschäftsgespräche.

Kostenloses Audit starten entagl.com/free-dm-analysis