

Pressemitteilung

Trustlocal-Umfrage: Zwei von drei lokalen Handwerks- und Dienstleistungsbetrieben nutzen KI mehrmals pro Woche

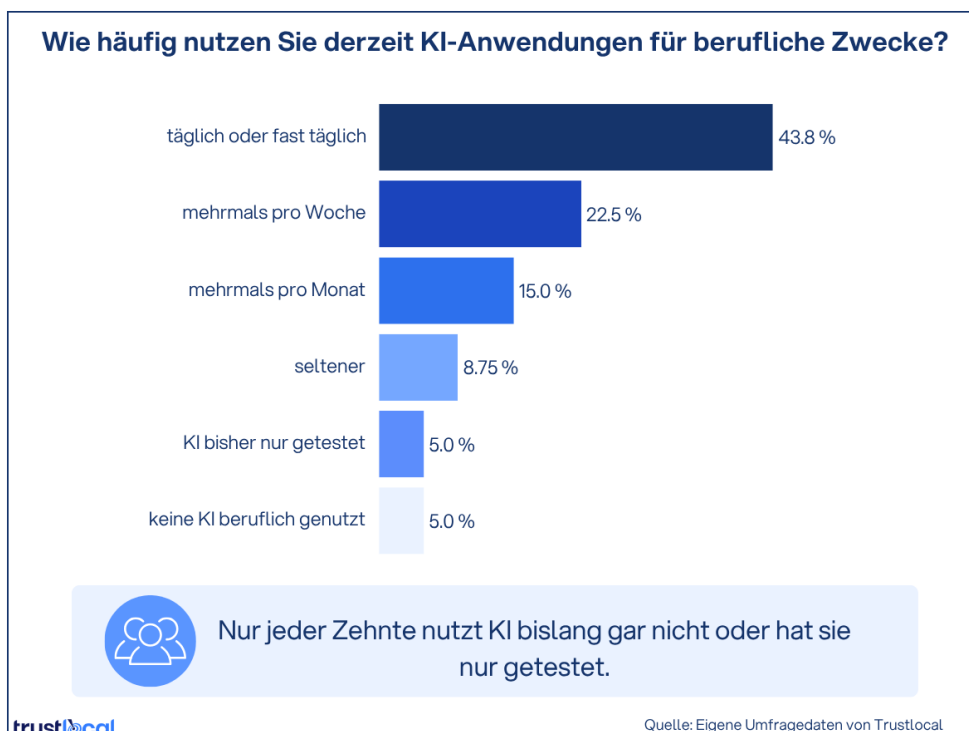
Interne Umfrage zeigt:

KI ist im Arbeitsalltag vieler lokaler Dienstleister angekommen. Sie spart Zeit bei Recherche, Texten und Kundenkommunikation, verlangt aber weiterhin menschliche Kontrolle.

- 66 Prozent der befragten Dienstleister nutzen KI mindestens mehrmals pro Woche, 44 Prozent sogar täglich oder fast täglich.
- Jeder Vierte spart mindestens drei Arbeitsstunden pro Woche, gleichzeitig prüft mehr als jeder Zweite KI-Ergebnisse sorgfältig nach.

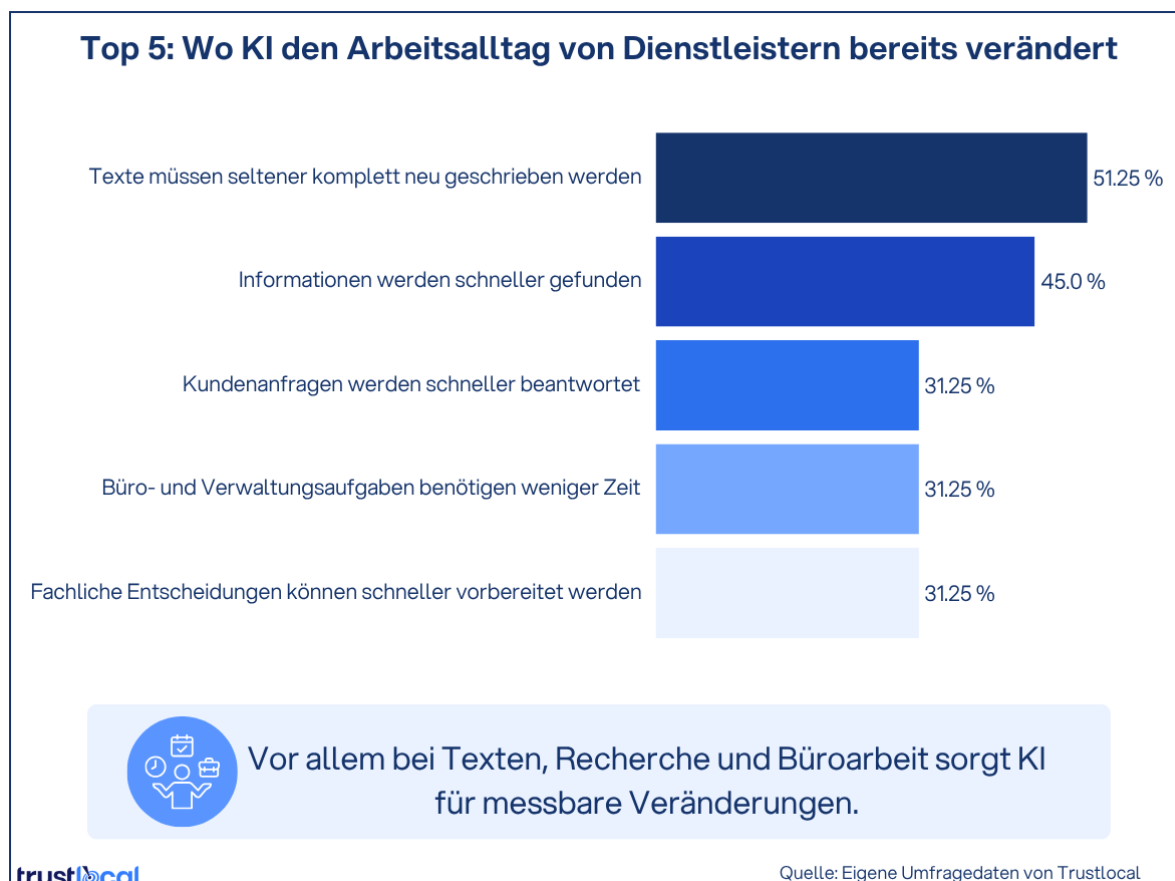
Berlin, 01.09.2026 – Zwischen Kundenauftrag, Terminplanung und Büroarbeit zählt für kleine Betriebe und lokale Dienstleister oft jede Minute. Eine Befragung der Plattform Trustlocal unter 80 angeschlossenen Dienstleistern zeigt: Zwei von drei Befragten (66 Prozent) nutzen KI mindestens mehrmals pro Woche, 44 Prozent sogar täglich oder fast täglich. Jeder Vierte spart dadurch nach eigener Einschätzung mindestens drei Arbeitsstunden pro Woche. Nur fünf Prozent geben an, beruflich gar keine KI einzusetzen.

Die Ergebnisse zeigen zugleich: KI übernimmt bislang vor allem Vorarbeit bei Aufgaben, die im Tagesgeschäft Zeit kosten. Fachliche Prüfung und persönliche Kundenansprache bleiben beim Menschen.



Zeitgewinn bei der Vorarbeit: Texten, Recherche, Kundenanfragen

Im Arbeitsalltag zeigt sich der Nutzen von KI bislang vor allem bei konkreten, wiederkehrenden Aufgaben. Mehr als die Hälfte der Befragten (51 Prozent) schreibt Texte dank KI seltener komplett neu. 45 Prozent finden Informationen schneller. Jeweils rund ein Drittel (31 Prozent) kann Kundenanfragen zügiger beantworten, Büro- und Verwaltungsaufgaben beschleunigen oder fachliche Entscheidungen effizienter vorbereiten. Knapp ein Viertel (24 Prozent) erstellt Angebote schneller.



Mit Abstand am häufigsten werden allgemeine Text-KI-Anwendungen wie ChatGPT, Gemini oder Copilot eingesetzt. 74 Prozent der Befragten nutzen solche Tools beruflich. Dahinter folgen Bild- oder Design-KI mit 31 Prozent sowie KI in Branchensoftware und Sprachassistenten oder automatische Transkription mit jeweils 25 Prozent.

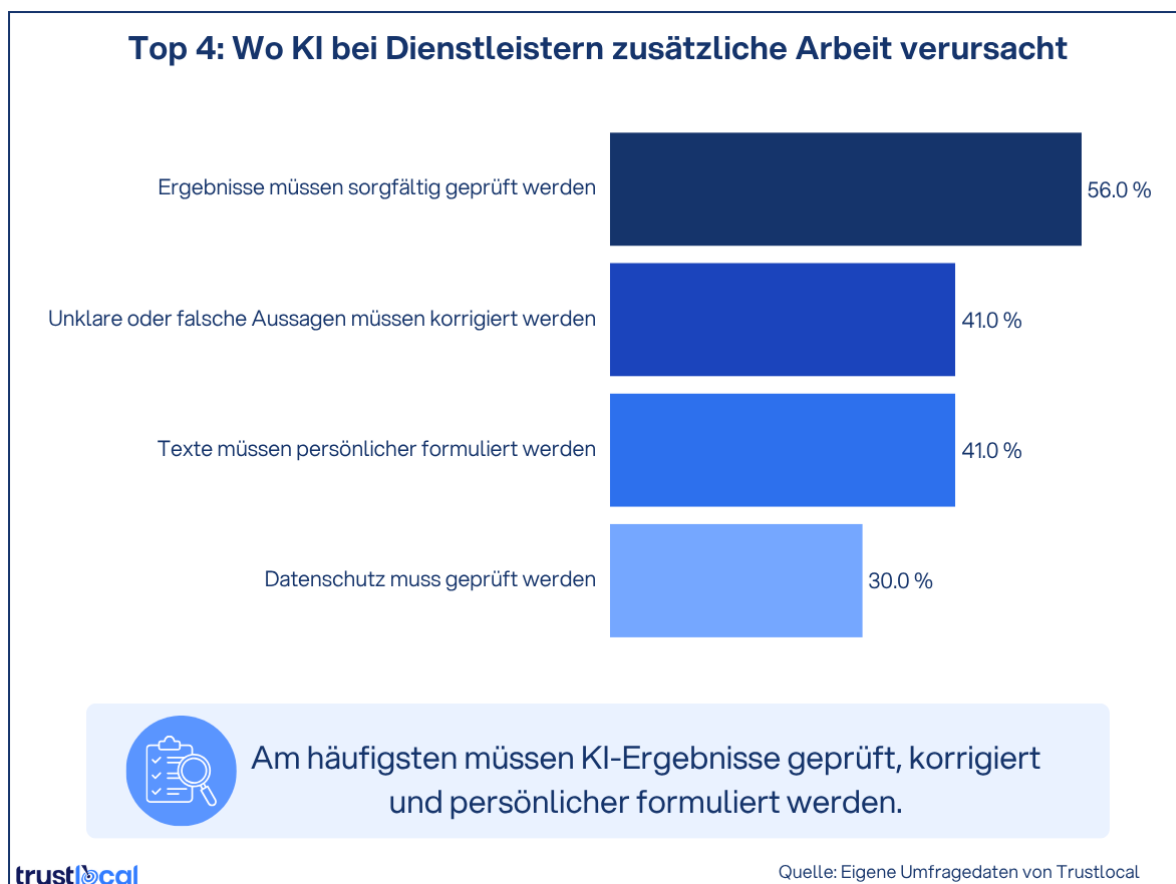
„KI ist bei vielen Dienstleistern aus der Experimentierphase herausgewachsen und zu einem festen Arbeitswerkzeug geworden“, sagt Manuel Eiteljörge, Country Manager Deutschland bei Trustlocal. „Sie dient vor allem als Entlastung bei Schreib-, Recherche- und Büroarbeit. Bei der fachlichen Prüfung und der persönlichen Kundenansprache bleibt aber der Mensch entscheidend.“

Jeder Vierte spart mindestens drei Stunden pro Woche

Für einen Teil der Dienstleister macht sich der KI-Einsatz bereits deutlich bei der Arbeitszeit bemerkbar.

Jeder vierte Befragte spart nach eigener Einschätzung mindestens drei Stunden pro Woche. 15 Prozent kommen sogar auf mindestens fünf Stunden Zeitersparnis. Weitere 21 Prozent sparen zwischen einer und drei Stunden pro Woche.

Der Zeitgewinn bedeutet nicht, dass KI-Ergebnisse ungeprüft übernommen werden. 56 Prozent der Befragten geben an, Ergebnisse sorgfältig kontrollieren zu müssen. 41 Prozent korrigieren unklare oder falsche Aussagen. Ebenso viele überarbeiten Texte, damit sie persönlicher wirken. 30 Prozent müssen beim KI-Einsatz zusätzlich Datenschutzfragen prüfen.



KI verändert auch die Kundenkommunikation

Auch bei neuen Kundenanfragen wird KI bereits eingesetzt: 39 Prozent der Befragten nutzen sie, um Antwortentwürfe zu erstellen, 28 Prozent lassen sich bei der Formulierung von Rückfragen unterstützen und 26 Prozent bei der Vorbereitung von Angeboten.

Gleichzeitig beobachten 45 Prozent, dass auch ihre Kunden selbst häufiger KI verwenden. Auch Trustlocal setzt bei der Kundenkommunikation auf KI: Ein AI Assistant unterstützt Dienstleister bei der Beantwortung von Anfragen, zudem ist Trustlocal mit einer eigenen App direkt in ChatGPT integriert.

Über die Datengrundlage

Die Daten basieren auf einer Befragung von 80 Dienstleistern, die an die Trustlocal-Plattform angeschlossen sind. Erhoben wurden unter anderem die Häufigkeit der beruflichen KI-Nutzung, eingesetzte Anwendungen, Auswirkungen auf Arbeitsabläufe, Zeitersparnis sowie der Einsatz von KI in der Kundenkommunikation. Die Stichprobe besteht überwiegend aus kleinen und etablierten Unternehmen. 60 Prozent der Befragten sind allein in ihrem Unternehmen tätig, weitere 21 Prozent arbeiten in Betrieben mit zwei bis vier Personen. 61 Prozent der Unternehmen bestehen seit mindestens zehn Jahren. Die Ergebnisse beziehen sich auf die befragten Trustlocal-Dienstleister und sind nicht als repräsentative Statistik für alle Dienstleistungsunternehmen in Deutschland zu verstehen.

Über die Trustlocal DACH GmbH

Trustlocal ist der deutsche Ableger von Trustoo, dem führenden niederländischen Unternehmen für die Vermittlung von Dienstleistern. 2019 von Pieter Westerhuis und Lars Freriks gegründet, bietet die Plattform Zugang zu einem breiten Spektrum lokaler Dienstleister, darunter Handwerker, Umzugsunternehmen, Rechtsanwälte und Steuerberater. Verbraucher können über Trustlocal passende Anbieter für ihr Vorhaben finden und Angebote anfragen. Mit über 288.000 gelisteten lokalen Unternehmen und mehr als 5,3 Millionen angeforderten Angeboten hat sich Trustlocal als zuverlässige Servicevermittlung etabliert.

Für weitere Informationen: <https://trustlocal.de>