

Rundum-Check für Ihren Online-Shop

Ein Shop im Internet ist bald eingerichtet. Doch wer auch Erfolg haben möchte, sollte sich Gedanken machen, wie er seinen Shop verbessern kann. Die besten Tricks und größten Flops von über 90 Online-Shops führten zu dieser Checkliste, die eine Anregung für jeden Shop-Manager bereit hat.

Generelle Fragen

- An welcher Stelle steht Ihr Shop bei Suchmaschinen (Yahoo, Excite!, Web.de, Lycos, Fireball, Altavista, Google)?
- Dauert der Seitenaufbau länger als fünf Sekunden (mit verschiedenen Rechnern und Modems ausprobieren)?
- Ist der Online-Shop auch ohne Cookies nutzbar (manche Nutzer verbieten die Verwendung von Cookies)?

Homepage / Startseite

- Gibt es einen Bereich für Erst-Besucher?
- Ist der FAQ-Bereich schnell auffindbar?
- Verbessert ein Foto des Unternehmens das Vertrauen des Kunden?
- Ist die vollständige Adresse mit Straße, Postleitzahl, Stadt, Telefon, Fax, Service-Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kundenservice angegeben?
- Sind die Kundenservice-Zeiten angegeben?
- Gibt es ein Foto des persönlichen Kundenberaters (Vertrauensaufbau)?
- Sind Sicherheitshinweis, Datenschutzhinweis und AGBs schnell auffindbar?
- Kennt der Nutzer von vornherein die Zahlungsarten, Lieferbedingungen und Retour-Konditionen?
- Ist der Webmaster mit EMail-Adresse angegeben?
- Sind andere Pre-Sales-Maßnahmen sinnvoll/machbar?

Kundengewinnung/Kundenbindung

- Gibt es eine Katalogbestellfunktion zur Vereinfachung des Bestellvorgangs?
- Reizen Sie mit Vorteilsargumenten zum Kauf?
- Gewähren Sie einen Bonus bei Internet-Bestellung?
- Nutzen Sie Coupons zur Kundenbindung?
- Gibt es eine Möglichkeit zur Empfehlungen an Freunde?
- Gibt es eine Möglichkeit zum Versand von Postkarten an Freunde (Adressgenerierung)?
- Locken Sie Nutzer mit Gewinnspielen?
- Überzeugen Sie Neukunden mit einem First-Order-Bonus?

- Bieten Sie Frequent-Buyer-Programme?
- Können die Kunden einen Newsletter abonnieren?
- Rufen Sie über Umfragen die Kunden zu Feedback auf?

Ratgeber-Funktion (soll den Verkäufer im Geschäft ersetzen)

- Helfen Sie den Kunden bei der Produktauswahl durch Checklisten?
- Gibt es ein Glossar für komplizierte Begriffe (z.B. für Technik-Produkte)?
- Bieten Sie Mehrwert durch How-to-do-Listen?
- Bieten Sie Mehrwert durch Gebrauchsanleitungen?
- Unterstützen Sie die Produktauswahl durch entsprechende News, Rezensionen oder Kritiken?
- Schaffen Sie Vertrauen durch Links auf unabhängige Bewertungs-Instanzen?
- Bieten Sie dem Kunden via Cross-Selling auch andere zu ihm passende Produkte an?

Produktinformation

- Unterstützen Sie die Produktauswahl durch Kaufberatungs-Tools (Was soll das Produkt leisten)?
- Bieten Sie Vergleichsmöglichkeiten zwischen unterschiedlichen Produkten (Was kann das eine, was das andere nicht kann)?
- Lassen sich Produkte bei Ihnen nach persönlichen Vorlieben konfigurieren?
- Steigern Sie Ihren Umsatz durch Produktbilder? (Erst kleine Bilder (Thumbnails) verwenden, die sich per Mausclick vergrößern lassen)
- Stellen Sie Audio-/Video-Clips mit Produktinformationen zur Verfügung?
- Ist die Produktsuche nach Kategorie, Unterkategorie, Marke, Preis und Keywords möglich?

Bei stationärem Geschäft

- Bieten Sie eine Übersicht über Ihr Filialnetz (viele Kunden informieren sich online, kaufen dann offline)?
- Locken Sie Internet-Besucher mit Incentives zu einem Filial-Besuch?

Internationales Geschäft

- Gibt es einen Währungsrechner?
- Hat der Nutzer eine Sprachauswahl?
- Weisen Sie auf besondere Liefervereinbarungen hin?
- Können die Kunden Rechnungen ohne MWST bestellen?
- Sind andere Sales -Maßnahmen sinnvoll/machbar?

Front-end-Shopping

- Bieten Sie eiligen Besuchern die Möglichkeit des Express-Shopping/One-Click-Shopping?
- Stehen auf der Homepage bereits Hinweise auf aktuelle Sonderangebote?
- Unterstützen Sie den Abverkauf durch redaktionelle Beiträge wie die "Marke der Woche"?
- Stellen Sie auf der Homepage Ihr Spotlight-Produkt vor?
- Zeigen Sie Ihren Besuchern die Top-Sellers/Top-10 der Woche?

Back-end-Shopping

- Benötigen die Nutzer weniger als sechs Klicks bzw. sechs Minuten bis zum Kaufabschluss?
- Müssen sich Internet-Nutzer vor dem Shopping registrieren (große Barriere für potenzielle Shopper!)?
- Können Sie lieferbare und nicht lieferbare Produkte ausweisen?
- Sind Lieferzeiten angegeben?
- Erhält der Einkäufer eine Order-Bestätigung auf der Website?
- Erhält der Einkäufer auch eine E-Mail-Bestätigung der Bestellung?
- Ist der Versandkostenanteil klar ausgewiesen?
- Bieten Sie alle möglichen Zahlungswege (Rechnung, Kreditkarte, SET/Geldkarte, Nachnahme, Vorkasse, Ratenzahlung)?
- Sind andere Operations & Fulfillment-Maßnahmen sinnvoll/machbar?

Fulfillment

- Benötigen Sie möglichst wenige Tage bis zur Lieferung (sofortige Bestellabwicklung bei Bestelleingang bis 16.00 Uhr)?
- Sorgen Sie mit einem Firmenpaket in besonderem Design für Unverwechselbarkeit?
- Nutzen Sie die Verpackung, Klebeband und Rechnung für Werbung für die Homepage?

Paketinhalte

- Enthält das Paket einen Hotline-Zettel für Reklamationen?
- Ist der Lieferschein und die Rechnung beigelegt?
- Bedanken Sie sich für die Bestellung mit einem kleinen Präsent?
- Motivieren Sie durch Bonuskarten etc zum Wiederkauf?
- Haben Sie den aktuellen Katalog beigelegt?
- Gibt es einen Rücksendeschein für Retouren?

- Haben Sie an die Möglichkeit, durch Paketbeilagen von Dritten den Versand zu subventionieren, gedacht?
- Sind andere After Sales-Maßnahmen sinnvoll/machbar?

Online-Markenbildung

- Thematisieren Sie die Persönlichkeit des Kunden und der Marke?
- Weisen Sie auf Ihr Alleinstellungsmerkmal ("Nur bei uns") oder Eigenmarken hin?
- Machen Sie Accessoire-Vorschläge?

Community-Bildung

- Halten Sie auf der Website Expertentipps parat?
- Gibt es einen E-Mail-Newsletter?
- Können sich Ihre Kunden in Foren austauschen?
- Gibt es ein Club-Angebot?

Features zum One-to-One-Marketing

- Können sich die Nutzer ihren eigenen Shop zusammenstellen?
- Stellen Sie eine Einkaufsliste für regelmäßig benötigte Artikel bereit?
- Können Internet-Nutzer ihre Bestellhistorie einsehen?
- Teilen Sie Ihre Nutzer nach Interessen ein?
- Gibt es eine Wunschliste?
- Bieten Sie Geschenk-Services wie eine Geschenk-Suchmaschine, Geschenk-Vorschläge nach Saison und Anlass, Geschenk-Erinnerung und Geschenk-Versand?

Gesamteindruck Homepage

- Wirkt die Homepage übersichtlich?
- Ist die Website einfach zu navigieren?
- Ist die Homepage in klare Rubriken gegliedert?
- Gibt es genügend Bilder/Thumbnails?
- Gibt es zu viel/gerade richtig/zu wenig Text?
- Bietet sie genügend Artikel?
- Wie hoch sind die Durchschnittspreise der Artikel?
- Sind Preisgefüge und Präsentation stimmig?