

Händlerbund

WEIHNACHTS- CHECKLISTE

für einen erfolgreichen Online-Handel



1. ALLES, WAS RECHT IST

TIPP 1 LIEFERZEITANGABEN

Fehlende oder falsche Lieferzeitangaben im Online-Shop sind nicht rechtssicher und gelten als eine der häufigsten Abmahngründe.

Übrigens: Wird die Lieferung bis zum 24. Dezember garantiert, muss auch geliefert werden.

✓ Richtig:

„Heute (20.12.) bestellt – Lieferung bis zum Heiligabend garantiert“

✗ Falsch:

„Lieferbar bis zum Heiligabend“

**VERGESSEN SIE BEI DER
BERECHNUNG DER LIEFERZEIT
DIE BANKLAUFZEITEN UND
POSTWEGE NICHT!**

TIPP 2 ABWESENHEITSNOTIZ

Der Hinweis „Wir sind vom 24.12.2014-01.01.2015 im Betriebsurlaub. Die Bestellungen werden im Anschluss bearbeitet“ ist rechtlich nicht ausreichend. Passen Sie auch die Lieferfristen entsprechend an oder verhindern die Bestellaufgabe im Online-Shop.

TIPP 3 WEIHNACHTSPOST

Nett gemeint – doch unerlaubte E-Mail-Werbung ist unzulässig.

Ihre Möglichkeiten:

- Ausdrückliche Handlung des Kunden Bsp. Abhaken einer Checkbox
- Protokollierung der Einwilligung Bsp. über Logfiles
- Klausel in der Datenschutzerklärung Bsp. schriftlich ergänzen
- Hinweis auf Abbestellmöglichkeit Bsp. muss VOR Einwilligung erfolgen

TIPP 4 GUTSCHEINE

Eines der beliebtesten Geschenkideen in Deutschland. Haben Sie an alles gedacht?

Rechtssichere Gutscheine müssen:

- schriftlich ausgestellt und übergeben werden
- ein Ausstellungsdatum tragen
- bis 31.12.2019 gültig sein
- an Dritte übertragbar sein

TIPP 5 MARKENNAMEN

Wussten Sie, dass diese Begriffe rechtlich geschützte Marken sind?

X-MAS
CHRISTKIND
**WEIHNACHTEN IM
SCHUHKARTON**
**DRESDNER
CHRISTSTOLLEN**
WHITE CHRISTMAS

ACHTUNG: Die Verwendung dieser Begriffe kann **markenrechtliche Abmahnungen** zur Folge haben.



2. LAGER, VERSAND, PERSONAL

Das Weihnachtsgeschäft steht und fällt mit der richtigen Vorbereitung in der Logistik. Haben Sie alle Schritte schon abgehakt?

TIPP 6 PERSONAL

Ermitteln Sie wann Sie wie viele Mitarbeiter benötigen werden. Bereiten Sie Ihr Team auf flexible Arbeitszeiten vor und schulen Sie richtig.

**WECKEN SIE DEN TEAMGEIST,
DAMIT ALLE AN EINEM STRANG
ZIEHEN.**



TIPP 7 SORTIMEN

Teilen Sie Ihr Produktsortiment in A-B-C-Kategorien ein. Bestimmend sind Absatzmenge, Umschlagrate oder Zugriffshäufigkeit in der Weihnachtszeit.

**VERGESSEN SIE NICHT, VERPA-
CKUNGSMATERIAL UND GGF.
GESCHENKVERPACKUNGEN
VORZUBESTELLEN!**

TIPP 8 LAGER

Teilen Sie Ihr Lager in drei Bereiche: Versandbereich, Picklager und Nachfülllager und ordnen Sie Produkte in optimaler Reihenfolge.

**DENKEN SIE DARAN, IHR LAGER
GGF. ZU VERGRÖßERN ODER
AUSZULAGERN.**



TIPP 9 BESTELLUNG

Legen Sie für A- und B-Artikel einen Mindestbestand fest, so dass ggf. eine Nachbestellung ausgelöst wird.

**BESTELLEN SIE RECHTZEITIG,
ABER NICHT ZU VIEL.
EIN ÜBERVOLLES LAGER KANN
DEN ABLAUF STÖREN**

TIPP 10 VERSAND

Verhandeln Sie bei höherem Paketaufkommen günstige Konditionen mit Ihren Lieferdiensten.

**WÄHLT DER KUNDE EXPRESS-
VERSAND, MÜSSEN DIE
MEHRKOSTEN IM WIDERRUFSFALL
NICHT ERSTATTET WERDEN.**



TIPP 11 RETOUREN

Verwenden Sie einen Retourenschein mit Kommentarmöglichkeit für den Rücksendegrund. Legen Sie ggf. ein Rücksende-Etikett bei.

**RECHTLICH IST DER KUNDE NICHT
VERPFLICHTET, DIESE ANGABEN
ZU MACHEN.**

3. WEIHNACHTLICHES DESIGN

Empfangen Sie Ihre Kunden mit Weihnachts-Aktionen und gutem Service. Besonders in der Weihnachtszeit haben Ihre Kunden große Erwartungen und die Konkurrenz schläft nicht ...



Anzeige

TIPP 12 DESIGN

Ideen:

- 📁 weihnachtliche Hintergründe oder Hintergrundbilder
- 📁 saisonales Sortiment auf der Startseite
- 📁 Ihr Unternehmenslogo mit Weihnachtsmütze, Schneemann oder Flocken
- 📁 Weihnachts-Countdown

**KLEINE DEKORATIVE AKZENTE
VERSETZEN IHRE KUNDEN IN DEN
„WEIHNACHTSMODUS“.**

TIPP 13 AKTIONEN & RABATTE

Ideen:

- 📁 Sortiment weihnachtlich abstimmen
- 📁 Geschenkefinder oder Suchkategorien installieren
- 📁 Beigaben oder Gutscheine in das Paket
- 📁 Aktionen und Gewinnspiele anbieten
- 📁 digitalen Weihnachtskalender einrichten

**FÖRDERN SIE SPONTANE KÄUFE
UND STÄRKEN SIE DIE
KUNDENBINDUNG!**

100 % plentymarkets –
0,- € Fixkosten

- ✓ Handeln ab 0,10 € pro Auftrag
- ✓ Nur 1 Monat Vertragslaufzeit
- ✓ Keine Startinvestition
- ✓ Kostenloser Support

Jetzt buchen auf www.plentymarkets.com

 **plentymarkets®**
Das E-Commerce-ERP.



– KUNDENSERVICE –

4. COOL BLEIBEN IM WEIHNACHTSSTRESS

Wenige Kunden sind bereit, Kompromisse beim Service zu machen. Stellen Sie den Kundenservice in den Mittelpunkt.

TIPP 14 KUNDENSERVICE

Ideen:

-  Extra-Services und Konditionen deutlich kennzeichnen
-  Einpackservice und Logo-freie Pakete anbieten
-  Erreichbarkeit bestenfalls 24/7 ausweiten
-  Cross- und Up-Selling nutzen
-  Rückrufservice einrichten

Anzeige



BÜROSERVICE TELBES
KOMPETENT. GÜNSTIG. TRANSPARENT.

Wir übernehmen Ihren Kundenservice - inklusive Bestellannahme und Telefon-, E-Mail und Messenger-Service. Mit telbes haben Sie einen erfahrenen Partner an Ihrer Seite!

IHRE VORTEILE :

- ✓ Spezialisierter Kundenservice für Ihr Unternehmen
- ✓ Zufriedene Kunden und wiederkehrende Käufer
- ✓ Höhere Umsätze durch 24h Erreichbarkeit
- ✓ mehr Zeit für Ihr Hauptgeschäft

www.telbes.de

Dinge, die Sie tun könnten,
**WÄHREND WIR UNS UM IHREN
KUNDENSERVICE KÜMMERN...**



5. ONLINE-MARKETING UND ANZEIGEN

Bereits im Oktober steigen die Suchanfragen für einschlägige Keywords deutlich an. Seien Sie auch auf technischer Seite gut auf das Weihnachtsgeschäft vorbereitet.

TIPP 15 SEA – SUCHMASCHINEN- WERBUNG

Mit Google AdWords erscheint Ihr Online-Shop mit einer Werbeanzeige in der Google-Suche.

ALLES, WAS SIE BENÖTIGEN, IST EIN GOOGLE-KONTO. NACH EINER VERIFIZIERUNG KÖNNEN SIE SELBST ANZEIGEN SCHALTEN.

TIPP 16 ANZEIGEN-PREISE

Wie viel Geld möchte ich für Werbeanzeigen ausgeben?

Anzeige _____

TRAINING DAY

ERFOLGREICH BEI EBAY UND AMAZON AM 01.12.2016 IN LEIPZIG



NIEDRIGE PREISE KÖNNEN IM LAUFE DER ZEIT STEIGEN, WENN DIE KONKURRENZ AUCH GOOGLE-ANZEIGEN SCHALTET.

TIPP 17 KEYWORDS

Welche Begriffe haben meine Kunden im letzten Jahr zum Shop geführt?

NUTZEN SIE Z. B. DIE SUGGEST-FUNKTION VON GOOGLE.

TIPP 18 LEADS GENERIEREN

Welche Keywords haben Ihre Kunden wirklich zum Kauf bewegt?

ES GIBT IMMER KEYWORDS, DIE ZWAR BESUCHER IN IHREN SHOP BRINGEN, ABER KAUM „VERKAUFEN“. ACHTEN SIE BEI DER AUSWAHL DARAUF.

TIPP 19 SEO – SUCHMASCHINEN- OPTIMIERUNG

Es ist immer besser, frühzeitig anzufangen. Wer erst im Dezember die SEO-Strategie umsetzt, kann damit einfach schon viel zu spät sein.

WER EIGENE LANDING-PAGES ERSTELLT, SOLLTE NICHT ABWARTEN, BIS DIESE BEI GOOGLE AUFTAUCHEN.

WUSSTEN SIE SCHON ...?

SEIT JULI 2016 GIBT ES DAS NEUE GOOGLE-ANZEIGENFORMAT ENHANCED TEXT ADS. ALLE TEXTANZEIGEN DER ADWORDS-KONTEN MÜSSEN NEU ERSTELLT WERDEN.



WEITERE INFOS UND
TICKETS UNTER

www.training-day.de

PROUDLY
PRESENTED
BY:

Händlerbund



– CHECKOUT –

6. ZUR KASSE, BITTE

Die Zahl der zurückgelassenen Warenkörbe ist groß: In zwei von drei Fällen wird der Kauf nicht abgeschlossen.

Leiten Sie Kunden sicher zum Checkout!

TIPP 20 ÜBERSICHTLICHER CHECKOUT

Ein "Danke"-Bild nach der Bestellung und der Kontakt zu einem Mitarbeiter vermeiden Sie Pop-Ups im Checkout

TIPP 21 PAYMENT-MIX

Zu den beliebtesten Zahlungsoptionen gehören Rechnung, PayPal und Lastschrift.

TIPP 22 OHNE REGISTRIERUNG

Eine zusätzliche Hürde, die Sie zumindest im Weihnachtsgeschäft abschaffen können, um Kunden in Eile entgegenzukommen.

TIPP 23 LIEFERTERMINE ANZEIGEN

Geben Sie einen letztmöglichen Bestelltermin an, damit das Geschenk rechtzeitig ankommt. Diese Information kann bei der Auswahl der Versandoptionen im Checkout platziert werden.

TIPP 24 RÜCKGABERECHT ERWEITERN

Besondere Konditionen für die Rücksendung (etwa eine längere Frist) geben Kunden die Sicherheit, dass sie mit Ihrer Bestellung „nichts falsch machen“.



Anzeige



IMMER TAGESAKTUELL
INFORMIERT:

Hintergründe, Insider
und Nachrichten aus

- Recht
- Marketing
- Handel
- Payment
- E-Commerce
Tipps
- StartUps

www.onlinehaendler-news.de



Händlerbund

KONTAKT - HÄNDLERBUND E. V.

Arcus Park
Torgauer Straße 233
04347 Leipzig

Tel.: 0341 / 926 590
Fax: 0341 / 926 59 100

E-Mail: info@haendlerbund.de
Web: www.haendlerbund.de