

---

# Praxiswissen E-Commerce

*Tobias Kollwe and Michael Keukert*

**O'REILLY®**

Beijing • Cambridge • Farnham • Köln • Sebastopol • Tokyo

---

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Über dieses Buch</b> .....	<b>1</b>
	Einführung .....	1
	Was ist eigentlich ein Online-Shop? .....	2
	Online-Handel in Europa: Zahlen und Fakten .....	4
	Über die Autoren .....	5
	Das Blog zum Buch .....	5
	Danke! .....	6
<hr/>		
	<b>Teil I: Pre-Sales: Shop-Planung und -Konzeption</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Pre-Sales: Shop-Planung und -Konzeption</b> .....	<b>9</b>
	Am Anfang steht die Idee .....	9
	Ideenfindung und Brainstorming .....	9
	Das Ziel definieren .....	10
	Elevator Pitch .....	11
	Niemand klaut Ihre Idee! .....	12
	Zielgruppendefinition .....	13
	Privatkunden .....	13
	Gewerbliche Kunden .....	14
	Business-Plan .....	14
	Einmalige Kosten .....	15
	Laufende und variable Kosten .....	25
	Weiterentwicklung des Online-Shops .....	25
	Webhosting, Server und Infrastruktur .....	26
	Versand- und Verpackungskosten .....	27
	Payment-Gebühren .....	28
	Bewertungsportale .....	30
	Wartung der Shop-Software .....	32
	Werbung .....	33

Benefits	160
Produkte in den Warenkorb legen	161
Fazit	162
Produktsuche	163
Was wird gesucht?	163
Fehlertoleranz	163
Auto-Fill	164
Suchergebnisseite	164
Auswertung der Suchbegriffe	167
Externe Anbieter von Suchfunktionen	167
Checkout-Prozess	169
Conversion-Funnel	169
Design des Checkout-Prozesses	170
Warenkorbansicht	171
Registrierung/Anmeldung	175
Adressangabe	177
Auswahl der Zahlungsart	183
Auswahl der Versandart	187
Übersichtsseite	187
Danke-Seite/Kaufabschluss	190
Multistep- oder One-Page-Checkout	191
Schnellerer Checkout mittels PayPal-Express	191
Bestelleingang per Mail bestätigen	194
Telefonische Bestellannahme	197
Logistik	199
Versanddienstleister	199
Versandkosten	210
Retouren-Management	222
Rechtliche Situation	222
Ablauf einer Retoure	223
Retourenschein zur Vereinfachung	224
Retourenversand und Retourenlabel	226
Retourenempfang	228
Dropshipping	230
Lieferant und Produkteinkauf	231
Dropshipping-Retouren	231
Zahlungsabwicklung	233
Zahlungsarten	233
Kauf auf Rechnung (Factoring)	234
Ratenzahlung mittels Factoring	235
Vorkasseüberweisung	235

Kreditkarte .....	237
Online-Überweisung mit Sofortüberweisung.de oder Giropay .....	238
SEPA-Lastschrift .....	241
PayPal .....	243
Nachnahme .....	245
Weitere Zahlungssysteme .....	246
Zahlungen annehmen .....	247
Voraussetzungen für die Annahme von Zahlungen .....	247
Entscheidungskriterien .....	250
Wann ist das Geld für den Händler verfügbar? .....	257
Fazit .....	259
Zahlungsausfall .....	260
Risikomanagement .....	260
Was tun bei (drohendem) Zahlungsausfall .....	260
Schritte des Mahnverfahrens .....	261
Fazit .....	272
Rechtliche Aspekte .....	273
Abmahnung .....	273
Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	275
Impressum .....	276
Datenschutzerklärung .....	280
Informationspflichten seit Juni 2014 .....	284
Markenrecht .....	289
Internationalisierung .....	292
Fazit .....	293
Interview mit Rechtsanwalt Christoph Schmitz-Schunken .....	293
<b>Teil III: After-Sales: Werbung und Marketing .....</b>	<b>303</b>
<b>4 After-Sales: Werbung und Marketing .....</b>	<b>305</b>
Customer-Lifecycle-Management .....	305
Marketing .....	306
Vertrieb .....	306
Kundenservice .....	307
Kundenservice im Online-Shop .....	307
Rabattanfragen .....	307
Umgang mit Beschwerden und Retouren .....	308
Produkt-Support anbieten .....	311
Werbung und Marketing .....	313
Neukunden .....	313

Bestandskunden .....	314
Cross-Media-Strategie .....	314
Offline-Werbung .....	315
Paket-Design .....	315
Paketbeileger .....	316
Flyer für das Ladenlokal .....	322
Mailings .....	322
Plakate .....	328
Zeitung und Zeitschriften .....	331
Mediadaten .....	334
Online-Werbung .....	341
Suchmaschinenoptimierung (SEO) .....	342
Landingpages .....	348
Blog zum Online-Shop .....	349
Microsites, Produkttest-Webseiten/-Blogs .....	352
Google AdWords .....	353
Google-Shopping .....	371
Affiliate-Marketing .....	383
Checkout-Marketing .....	394
Preisvergleichsportale .....	396
E-Mail-Marketing .....	403
Technische Umsetzung .....	414
Bewertungen .....	433
Gutscheine und Aktionen .....	455
Social Media .....	473
Social Media und Recht .....	496
Shop-Controlling .....	497
Shop-Internationalisierung .....	509
Verkauf auf anderen Plattformen und Marktplätzen .....	521
<b>5 Nach dem Shop ist vor dem Shop .....</b>	<b>529</b>
Schwachstellenanalyse und Audit .....	529
Relaunch des bestehenden Shops .....	529
Last but not least .....	530
<b>6 Abspann .....</b>	<b>531</b>
Linktipps und Buchempfehlungen .....	531
URLs in diesem Buch .....	532
<b>Index .....</b>	<b>535</b>