



Gute Online-Shops erkennen

Faktoren für einen erfolgreichen Einkauf im Internet

Der B2B-Handel verlagert sich zunehmend ins Netz. Doch nicht jeder Online-Shop lässt sich einfach und effektiv nutzen. Der E-Commerce-Experte Frank Bitzer nennt 7 Kriterien für gute, vertrauensvolle E-Shops.

Studien zeigen, dass immer noch viele Online-Kaufvorgänge abgebrochen werden. Zu den Gründen zählen z. B. der Zwang zur Registrierung ohne erkennbaren Grund, unklare Zahlungsbedingungen, unklare Nebenkosten für den Versand oder dass Produkte einfach nicht gefunden werden. Woran erkennt man aber professionelle Shops? Die wichtigsten Kriterien in sieben Punkten.

1. Impressum

Im Impressum erkennen Sie, wer den Shop betreibt. Versandkosten sind im Idealfall nach Bestellvolumen und Gewicht gestaffelt. Und unter Zahlungsmöglichkeiten erkennen Sie schnell, ob das für Sie geeignete Verfahren verfügbar ist. Auskunft geben Ihnen auch Prüfzeichen. Drei Gütesiegel haben sich etabliert: EHI, Trusted Shops und TÜV.

2. Produktdaten

Die Produktbeschreibungen sollten ausführlich sein. Verpackungseinheiten und Grundpreis sind wichtige Merkmale. Produktbilder in unterschiedlichen Größen helfen bei der Entscheidungsfindung.

3. Suche

Da nur wenige Shops nach einheitlichen Kategorien aufgebaut sind, ist die freie Textsuche ein wesentlicher Bestandteil. Hilfreich sind Suchfunktionen, die auch bei Wortteilen und Schreibfehlern zu einem Ergebnis führen. Eine weitere Verfeinerung der Suche nach dem ersten Ergebnis hilft, die Treffermenge einzugrenzen. Preis- und produktspezifische bzw. technische Merkmale sind hier hilfreich.

4. Warenkorb

Der Warenkorb sollte stets mit seinen wesentlichen Angaben sichtbar sein und bei Bedarf auch im Detail mit allen Kosten angezeigt werden. Wünschenswert ist eine Speicherung der eigenen Präferenzen als Vorlage für spätere Einkäufe.

5. Bestellung

Während des gesamten Bestellprozesses soll erkennbar sein, welche Schritte bis zum endgültigen Abschluss der Bestellung nötig sind. Eine Zusammenfassung mit allen Produkten, Versandkosten und gewählter Zahlungsart muss vor dem Absenden sichtbar sein. Versand- und Rechnungsadresse müssen getrennt angegeben werden können. Umtausch und Widerrufsbedingungen gehören zu den gesetzlichen Angaben.

6. Zahlung

Für gewerbliche Kunden ist der Kauf auf Rechnung selbstverständlich. Die Zahlung per Lastschrift nach Erhalt der Ware ist ebenso praktikabel. Der Einsatz von Kreditkarten ist in der Regel schwieriger, da diese an eine Person gebunden sind. Auch digitale Verfahren wie PayPal oder Click&Buy eignen sich nur bedingt.

7. Bewertungen

Die Bewertung von Shops durch Kunden ist zwar immer subjektiv, kann jedoch einen ersten Eindruck vermitteln.



Trusted Shops (www.trustedshops.de) hat bis heute ca. 5.000 Händler zertifiziert.



Das EHI Retail Institute gibt das Siegel „Geprüfter Online-Shop“ heraus (www.shopinfo.net).



Auch wenn Sie das TÜV-Prüfzeichen (www.safer-shopping.de) auf einer Website sehen, können Sie dort beruhigt einkaufen, da der Händler sorgfältig geprüft wurde.

ZUM AUTOR



Frank Bitzer,
Inhaber der bitzer digital-media-consulting (BDCON),
www.bdcon.de
fbitzer@bdcon.de