

Datum: 14 april 2020

Betreft: Webshop tips

Een professionele webshop maken doe je met deze 16 tips

1. Lancering

Een van de grootste fouten die mensen maken is dat ze hun webshop te snel willen lanceren. Zorg eerst dat webshop goed werkt en test hem verschillende keren uit. Blijf testen. Vraag dit ook aan collega's en vrienden.

De webshop moet vertrouwen uitstralen en er goed uitzien. Geen rommeltje van producten met slechte foto's dus, maar wel een ordelijke gestructureerde website met mooie afbeeldingen. Geef een duidelijk telefoonnummer + e-mailadres op. Zet ook een foto van de zaakvoerder online. Mensen kennen graag hun verkoper(s).

2. Geduld

Is de professionele webshop na 6 maanden nog steeds geen succes? Geen paniek. Doe een eerste evaluatie na 2 jaar en geef het niet op na 6 maanden. Echt succes komt pas na lang en hard werken.

3. Prijs

Onlineshoppers hechten vooral belang aan prijzen en verzendkosten. Probeer dus om de verzendkosten gratis te houden en hou de marges laag. 75% van alle e-shoppers denkt immers online een betere deal te kunnen krijgen dan in een fysieke winkel. Het potentieel van een online webshop valt niet te onderschatten. Zorg dus dat u het onderste uit de kan haalt.



4. Win het vertrouwen van de bezoeker

Voor de Belgische consument is vertrouwen cruciaal om bij een bepaalde webshop iets aan te kopen. Om de online koper nog meer vertrouwen te geven tijdens zijn/haar aankoop bij een webwinkel, werden kwaliteitslabels als SafeShops en BeCommerce in het leven geroepen.

Door deze logo's in uw webshop weer te geven, laat u zien dat u voldoet aan de meest recente wetgeving. Uw webshop straalt zo meer vertrouwen uit naar uw bezoekers toe. Een chatfunctie zorgt ook voor meer vertrouwen. Hiervoor raden wij Livechat of Drift aan.

5. Reclame en marketing

Het is belangrijk dat u op verschillende socialmediakanalen promotie voert voor de webshop. Denk maar aan Instagram, Facebook, Google Adwords, SEO, nieuwsbrieven, ...

Omschrijf goed wat de voordelen voor de klant zijn. De klant moet voelen dat de online webwinkel er in de eerste plaats voor hem/haar is:

- 24/24 open
- prijzen en productinformatie te allen tijde online beschikbaar
- de mogelijkheid om honderden producten online te vergelijken
- een pagina waar de klant een overzicht kan zien van zijn bestellingen en facturen

6. Veilig online betalen

Vele mensen geraken tot aan de betaalpagina... en haken dan af. Spijtig! Optimaliseer deze pagina en doe zeker onderzoek in Google Analytics. Vaak voorkomende redenen voor het verlaten van een webshop zijn onduidelijkheden over het retourbeleid en onverwachte (hoge) verzendkosten. Een vlotte checkout en gratis verzendkosten zijn dus een echte aanrader.

Kies voor veilige, betrouwbare spelers als Mollie of Multisafepay. Deze bieden Bancontact, VISA, Mastercard, Paypal, iDeal,... aan. Verwacht u meer dan 300 transacties per maand? Schakel dan over op Ingenico: geen tarief/percentage per transactie, maar wel een vast abonnement. Gebruik zeker ook een SSL certificaat zodat alle onlinetransacties versleuteld verlopen.



7. Foto's

Zorg voor goede foto's met een inzoomfunctie. Mensen zijn immers gek op details. Een duidelijke, professionele foto kan het verschil maken. Bezoekers die te ver van de fysieke winkel wonen, moeten overtuigd worden om online te kopen. Zorg dat iedere foto op exact dezelfde manier getrokken is, telkens met een witte achtergrond. Gebruik deze handige tool om mooie foto's te nemen!

8. Onderzoek

Ga minstens 2 keer per jaar door Google Analytics en onderzoek welke producten wel of niet bekeken worden. Op welke pagina's vertrekken de meeste bezoekers? Welke woorden typen ze in de zoekbalk? Uit Google Analytics kan u heel wat nuttige informatie afleiden!

9. Acties en kortingen

Werk campagnes uit, waarbij de klant op bepaalde dagen korting krijgt op alle producten. Mensen houden van kortingen en zijn er erg gevoelig voor. Geef ze nog meer korting als ze de actie delen op Facebook. Zo gaat de bal aan het rollen.

10. Maak het verschil

Mensen vinden een bepaald product tegenwoordig op verschillende webshops. Met de beste service, gratis verzendkosten, een snelle levertermijn, een eenvoudig retourbeleid of een tijdelijke promotie overtuigt u de klant dat u beter bent dan de concurrentie. Maak een leuke blog, post video's op social media, geef de mensen korting als ze het product sharen, enz.

Zorg bij problemen voor snelle hulp en onmiddellijke opvolging. Creëer een wow-ervaring: elk bestelprobleem is een kans om klanten voorgoed voor u te winnen. De klanten zijn zo tevreden dat ze uw webwinkel overal aanprijzen. Iemand die uw webshop aanraadt, zorgt voor gratis reclame.

Een slechte klantenservice doet net het omgekeerde: een slechte ervaring met een webshop zorgt meestal voor een verloren klant. Deze klanten maken bovendien ongewenste, slechte reclame. Probeer dit kost wat kost te voorkomen!



11. Passie!

De hoofdreden om een webshop te starten, moet passie zijn. Passie voor uw product. Ligt uw hart bij uw product, dan komt alles goed.

12. Definieer uw USP

De concurrentie is moordend. Bepaal daarom wat uw webshop uniek maakt, m.a.w. wat is uw Unique Selling Point? Wat biedt u aan dat niemand anders doet? Niet gemakkelijk, maar zéér belangrijk.

13. Algemene voorwaarden

Een bezoekje aan een advocaat is geen overbodige luxe. Deze kan immers een document met algemene voorwaarden voor uw webwinkel aanleveren. Deze voorwaarden bevatten belangrijke informatie over de betaling van producten, de leveringsvoorwaarden en de garantie voor de geleverde producten. Kijk ook eens naar de algemene voorwaarden van andere webshops en lees wat zij in hun document vermelden.

14. Geef uw webshop een gezicht

Wilt u het vertrouwen van potentiële klanten winnen? Maak dan uw webshop menselijker. Bezoekers moeten het gevoel krijgen dat ze met een echt persoon en niet met een bedrijf te doen hebben. Voeg een foto van uzelf of uw werknemers toe. Geef mensen via Facebook een blik achter de schermen. Post een leuke foto van uw werknemers in actie of van een toffe teambuilding. Voeg gerust een "Over ons" pagina toe waar u het verhaal achter de webshop vertelt.



15. Prijspsychologie

Het is reeds meermaals bewezen dat een prijs zonder valutateken voor 10% meer omzet zorgt. We lezen van links naar rechts, dus blijft het eerste cijfer van een getal het meest hangen. Zo zien we 19,99 euro als een betere deal dan 20 euro.

De mannen beschouwen rode prijzen als voordeliger.

Hoe korter de prijs, hoe meer de bezoekers het ook als een lage prijs beschouwen. 2.345,00 euro -> 2.345 euro -> 2345 euro -> 2345,-

16. Last but not least: cookiemelding!

Wilt u dat uw webshop voldoet aan de Europese eisen en wetgeving inzake Privacy en Cookies? Plaats dan een cookiebericht op uw website (bescherming van persoonsgegevens). Dit is sinds 2018 verplicht voor iedere webshop.

