

# Inhoud E-book "De Basis voor Succes"

Voorwoord

Deel 1 Een eigen webwinkelbusiness starten

Deel 2 Het absoluut noodzakelijke voor een succesvolle webwinkel

## **2.1 De juiste webwinkel software**

2.1.1 Veel aanbieders

- Online based aanbieders
- Open source

2.1.2 Magento

- Voordelen van Magento
- Installatie
- Design
- Uitbesteden

## **2.2 Hosting en domeinnaam**

2.2.1 Waar moet je op letten bij het kiezen van hosting

- Uptime vaak verkeerd ingeschat
- Snelheid erg belangrijk

2.2.2 SSL certificaat

- Extra vertrouwen met een beveiligde verbinding

2.2.3 Welke partijen

- Hosting XS en Byte
- Kosten Hosting

## **2.3 De juiste producten en een goed assortiment**

2.3.1 Ga niet concurreren op de prijs

2.3.2 Ga voor een diep assortiment

- Welke fout ik maakte met mijn assortiment

2.3.3 Probeer uniek te zijn

- Een klein testje
- Makkelijker te vermarkten

2.3.4 Hoe kun je de producten verzenden

- Woeps, duur foutje
- Kijk verder dan je neus lang is

## **2.4 Betalingen accepteren**

2.4.1 Welke betaalmethodes

- iDeal
- Overschrijving
- Creditcard
- Paypal
- Eénmalige machtiging

2.4.2 Automatiseren van de betalingen

- Een payment provider gebruiken
- Wat is een payment provider

2.4.3 Buckaroo / ICEPAY

## **2.5 De bestelling inpakken en versturen**

2.5.1 Zelf doen of uitbesteden

2.5.2 Wat is fulfilment

- Inslag en opslag
- Pick en pack (handeling)

- Verzenden

- Kosten

2.5.3 De beste oplossing

2.5.4 Enkele fulfilment bedrijven

- Topak
- TNT
- @Warehousing

## **2.6 Klantenservice**

### 2.6.1 Welke contact opties moet je aanbieden

- E-mail
- Adres
- KVK
- Telefoon

### 2.6.2 Contactpagina

- Voorbeeld

### 2.6.3 Telefoon aanname uitbesteden

- TelefoonAanname en ContactCare
- Gratis telefoonnummer
- Kosten

### 2.6.4 Het aantal telefoontjes minderen

- Laat klanten e-mailen

### 2.6.4 Klantenservice in de praktijk

- Retouren en geld terug geven
- Een slechte naam is zo gemaakt
- Gebruik je mobiele telefoon

## **2.7 Administratie**

### 2.7.1 Geen eigen bedrijf, toch administratie

- Later inschrijven bij de KVK = Geld ontvangen

### 2.7.2 Administratie in Excel

### 2.7.3 Administratie met een boekhoudprogramma

- Twinfield
- Andere boekhoudprogramma's

## Deel 3 Dingen die je moet weten voor je Webwinkel

### **3.1 De zin en onzin van keurmerken**

#### 3.1.1 Wat is een keurmerk

#### 3.1.2 Verschillende aanbieders

- Qshops
- WebwinkelKeurmerk
- Thuiswinkelkeurmerk

#### 3.1.3 Wel of geen keurmerk

### **3.2 Reviews**

#### 3.2.1 Waarom zijn reviews belangrijk?

#### 3.2.1 Hoe kom je aan reviews?

- Maak het klanten gemakkelijk
- Beloning
- Plaats hem direct
- Zet ze duidelijk op de website
- Vraag hem achteraf

### **3.3 Verzendkosten berekenen**

#### 3.3.1 Hoe duur zijn je verzendkosten

#### 3.3.2 Alle verzendkosten variabel doorberekenen

#### 3.3.3 Gedeeltelijk de verzendkosten doorberekenen

- Een vast bedrag vragen
- Boven een bedrag de verzendkosten laten vervallen

#### 3.3.4 Geen verzendkosten doorberekenen

#### 3.3.5 De beste oplossing

### **3.4 De Winkelwagen**

#### 3.4.1 Een volle winkelwagen

- Splittesten

### 3.4.2 Een goed bereikbare winkelwagen

- Voorbeeld

### 3.4.3 De winkelwagen pagina

- Aantallen updaten
- Producten verwijderen
- Neem de twijfel weg
- Voorbeeld

## **3.5 Afrekenen**

### 3.5.1 Neem de laatste twijfels weg

- Voorbeeld 1
- Voorbeeld 2

### 3.5.2 Cash is King, afrekenen is zo min mogelijk stappen &nbsp; - Voorbeeld

### 3.5.3 Klant of gast

- Bied beide opties
- Achteraf vragen om een account aan te maken
- Voorbeeld

## **3.6 Bezoek meten**

### 3.6.1 Google Analytics

- Google Analytics en Adwords
- Belangrijke functies
- Directe koppeling met Magento

## **3.7 Splittesten**

### 3.7.1 Waar beginnen met splittesten

### 3.7.2 Hoe kun je splittesten

- Google Website Optimizer
- A/B vs Multivariate
- Hoe ga je te werk
- Directe koppeling met Magento

## **3.8 Menu structuur**

### 3.8.1 Denk goed na

- De concurrentie weet raad
- Teken het op papier

## **3.9 Succesvol uitbesteden**

### 3.9.1 Streef naar een resultaatverplichting

### 3.9.2 Verzin een exit

### 3.9.3 Laat ze voor jou werken i.p.v. met hun

### 3.9.4 Marketing nooit uitbesteden

### 3.9.5 Vermijd all-in prijzen

### 3.9.6 Betrokkenheid

### 3.9.7 Partijen vinden