

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 - 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