

DIGITALE BERATUNGSANSÄTZE

Einführung in das Thema

0

Digitale Beratungsansätze

Einleitung und Einführung

Digitale Beratungsansätze

Einleitung und Einführung

The screenshot shows the Amazon.de product page for the book "Handbuch Online-Shop: Strategien, Erfolgsrezepte, Lösungen für wirkungsvollen E-Commerce. Der Leitfaden für Ihren Erfolg im Online-Handel" by Alexander Steirelf, Rouven Alexander Rieker, and Markus Bückle. The book is published by Rheinwerk Computing and is available in a hardcover format for 49,90 €. The page also displays the book's rating (4.5 stars), a brief description, and a sidebar with additional information such as the number of pages (892), language (German), and publisher (Rheinwerk Computing). The sidebar also includes a "Falsche Produktinformationen melden" link and a "Dem Autor folgen" button for Markus Bückle.

Handbuch Online-Shop: Strategien, Erfolgsrezepte, Lösungen für wirkungsvollen E-Commerce. Der Leitfaden für Ihren Erfolg im Online-Handel Gebundene Ausgabe – 23. Dezember 2021

von Alexander Steirelf (Autor), Rouven Alexander Rieker (Autor), Markus Bückle (Autor)

4,5 14 Sternebewertungen [Alle Formate und Editionen anzeigen](#)

Kindle 49,90 € **Gebundenes Buch 49,90 €**

Lies mit kostenfreier App 5 Gebraucht ab 35,34 € 28 Neu ab 49,90 €

Erfolgsrezepte für wirkungsvollen Online-Handel

Wenn Sie einen Online-Shop starten möchten, müssen Sie vor dem Startschuss wichtige Entscheidungen treffen: Welche E-Commerce-Software ist für Ihre Zwecke am besten geeignet? Was müssen Sie bei Versandarten sowie Bezahlungssystemen

[Mehr lesen](#)

[Falsche Produktinformationen melden.](#)

Seitenzahl der Print-Ausgabe	Sprache	Herausgeber	Erscheinungstermin	Abmessungen
892 Seiten	Deutsch	Rheinwerk Computing	23. Dezember 2021	18.6 x 5.5 x 24.8 cm

[Leseprobe lesen](#)

Dem Autor folgen

[Markus Bückle](#) [Folgend](#)

Lieferung **Abholung**

Neu: 49,90€

Preisangaben inkl. USt. Abhängig von der Lieferadresse kann die USt. an der Kasse variieren. [Weitere Informationen.](#)

prime 1-Tages-Lieferung **KOSTENFREIE Retouren**

GRATIS Lieferung Morgen bis 13:00. Bestellung innerhalb 9 Std. 51 Min.

Lieferrn an Alexander - 72622 Nürtingen

Auf Lager

Menge: 1

[In den Einkaufswagen](#)

[Jetzt kaufen](#)

Versand **Amazon**
Verkäufer **Amazon**
Rückgaben **Rückgabefrist: bis 31. Januar 2024**
Zahlung **Sichere Transaktion**
[Mehr anzeigen](#)

Gebraucht kaufen 35,34 €

- E-Commerce zu Beginn:
 - Einfache Produkte
 - Unkomplexe Produkte
 - Physische Produkte
 - Tendenziell günstige Produkte
 - “Greifbare” Produkte

Digitale Beratungsansätze

Einleitung und Einführung



- E-Commerce Heute:
 - Service & Dienstleistungen
 - Sehr komplexe Produkte
 - Beratung im Fokus, nicht die Transaktion
 - Kunden können nicht jedes Produkt per Klick kaufen
 - Neue Dimension der Komplexität

Digitale Beratungsansätze

Einleitung und Einführung

- Die heutige "Always-On"-Generation erwartet rund um die Uhr Zugriff auf Dienstleistungen und Beratung
- Kunden suchen nach schnellen, effizienten und personalisierten Lösungen
- Fortschritte in KI & ML ermöglichen personalisierte Kundenerfahrungen in Echtzeit
- Augmented Reality und Virtual Reality eröffnen neue Dimensionen in der Produktpräsentation und Beratung
- Entwicklung von Chatbots und virtuellen Assistenten für automatisierte und dennoch personalisierte Kundenbetreuung und Beratung

Digitale Beratungsansätze

Einleitung und Einführung



Wir werden uns ein paar digitale Beratungsansätze im Detail anschauen und wie du diese am besten nutzen kannst. Legen wir los!

1

Digitale Beratungsansätze

Definition

Digitale Beratungsansätze beziehen sich auf den Einsatz von Technologie, um Kundenberatung und -betreuung online, oft in Echtzeit, anzubieten. Sie kombinieren traditionelle Beratungsmethoden mit digitalen Tools und Plattformen, um ein verbessertes Kundenerlebnis zu bieten.

Webseiten & Portale

Webseiten bieten umfangreiche Informationsquellen wie FAQs und Tutorials, die Kunden eigenständig nutzen können, um Antworten und Beratung zu finden.

01

Chatbots und Live Chats

KI-gesteuerte Chatbots beantworten Kundenanfragen rund um die Uhr, bieten Produktinformationen und helfen bei der Problembehebung. Für komplexere Fragen kann dann ein Mitarbeiter eingeschaltet werden.

03

Durch Video-Calls können Berater und Kunden in Echtzeit interagieren, ideal für Produktpräsentationen oder technischen Support.

Videoberatung

Kunden können Produkte in einem virtuellen Raum erleben oder durch Augmented Reality Anwendungen in ihre reale Umgebung integrieren.

**AR und VR
Beratung**

Produktempfehlungen

Algorithmen analysieren das Kundenverhalten, um individuelle Produktvorschläge zu generieren und den Auswahlprozess zu erleichtern.

Soziale Medien

Unternehmen nutzen Plattformen wie Twitter oder Facebook, um Fragen zu beantworten und mit ihrer Zielgruppe zu interagieren.

07

Mithilfe von Kundendaten können Unternehmen zukünftige Bedürfnisse vorhersagen und proaktiv passende Produkte oder Dienstleistungen vorschlagen.

Datenanalyse

Spezialisierte Apps oder mobile-responsive Webseiten ermöglichen es Unternehmen, Kunden auch unterwegs zu beraten und zu betreuen.

Mobile Beratung

2

Digitale Beratungsansätze Relevanz im E-Commerce

Digitale Beratungsansätze

Relevanz im E-Commerce

- **Kundenerwartungen erfüllen:** Maßgeschneiderte und schnelle Online-Erfahrungen
- **Konversionsrate erhöhen:** Schnellere Antworten, schnellere Kaufentscheidungen
- **Reduzierung von Rücksendungen:** Bessere Beratung vermeidet Fehlkäufe
- **Aufbau von Markenloyalität:** Vertrauensaufbau durch Qualität
- **Wettbewerbsvorteil:** Innovative Beratungsansätze als Differenzierungsmerkmal
- **Kosteneffizienz:** Langfristige Einsparungen trotz anfänglicher Investition
- **Globale Reichweite:** Bedienung eines weltweiten Kundenspektrums
- **Datengetriebene Insights:** Wertvolle Kundeninformationen sammeln und nutzen