

CONVERSION OPTIMIERUNG

Kundenvertrauen aufbauen



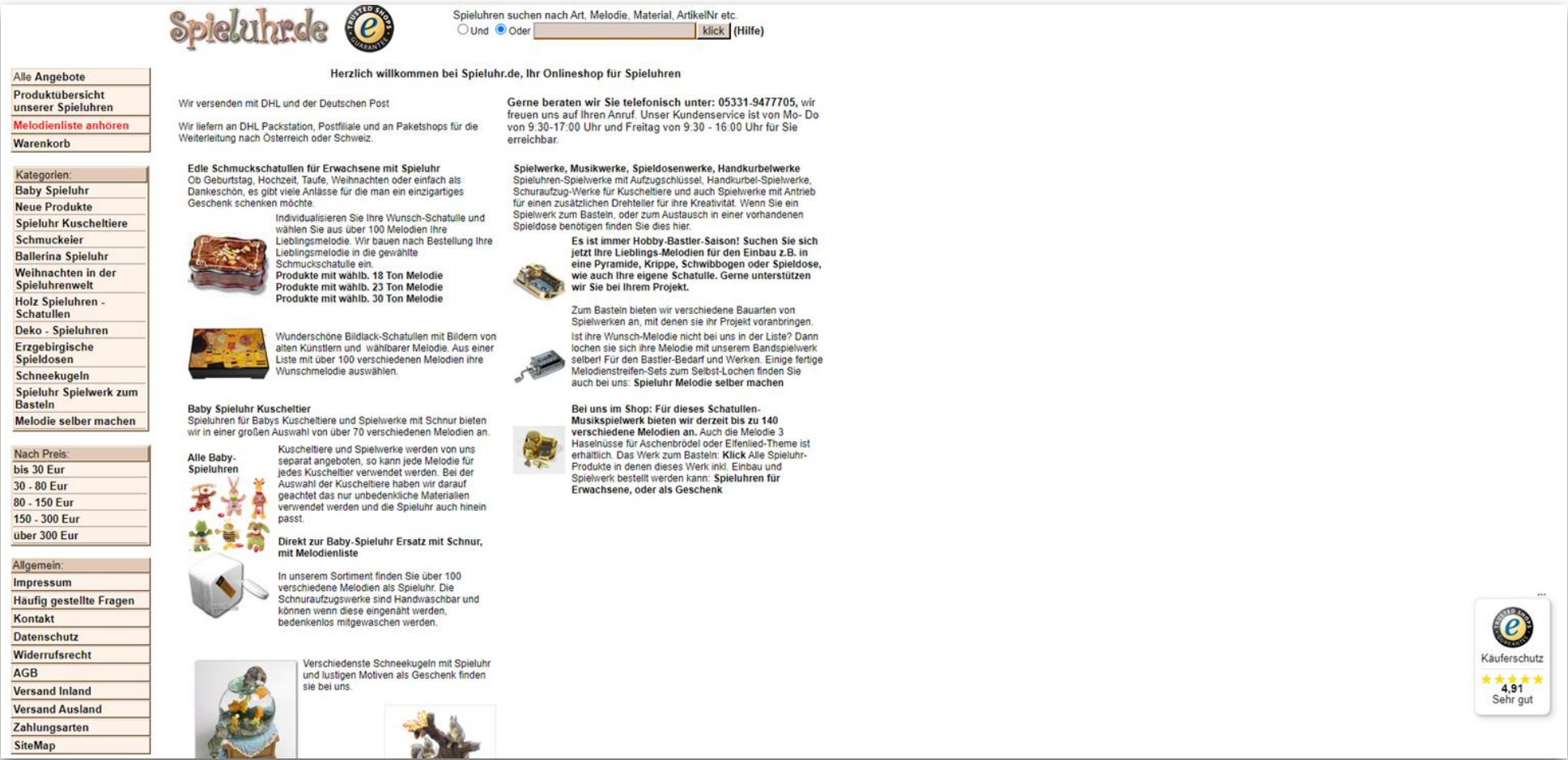
Landsiedel

0

Kundenvertrauen aufbauen
Einführung

Kundenvertrauen aufbauen

Einführung



- Wie wirkt der Shop für dich?
- Es gibt lediglich Kauf auf Vorkasse
- Format ist überall verschoben
- Würdest du hier etwas online bestellen?
- Oder würde dich der Webshop erstmal abschrecken?

1

Kundenvertrauen aufbauen Grundlagen

Kundenvertrauen im E-Commerce bezieht sich auf das **Vertrauen, das Kunden in eine Online-Plattform setzen**, bezogen auf die Zuverlässigkeit, Sicherheit und Integrität des Anbieters und seiner Produkte. Es umfasst das Vertrauen in die Produktqualität, die Sicherheit von Transaktionen, den Datenschutz und die Erfüllung von Kundenversprechen.

Kundenvertrauen aufbauen

Grundlagen

- Entscheidend für den Aufbau einer langfristigen Kundenbeziehung
- Essentiell für die Conversion Rate und Kundenloyalität
- Vertrauen beeinflusst direkt Kaufentscheidungen
- Beeinflusst auch die Bereitschaft von Kunden, persönliche Informationen und Zahlungsdaten online zu teilen
- Besonders bei starker Konkurrenz kann Kundenvertrauen ein entscheidender Faktor für die Differenzierung und den Erfolg eines Online-Shops sein

Kundenvertrauen aufbauen

Grundlagen - Vertrauensbildung

- Vertrauen wird durch konsistente, positive Erfahrungen mit einem Online-Shop aufgebaut
- Schließt die Qualität der Produkte, die Kundenbetreuung und die allgemeine Nutzererfahrung mit ein
- Transparenz, ehrliche Kommunikation und das Einhalten von Versprechen sind Schlüsselemente für den Aufbau von Vertrauen
- Kundenfeedback und -bewertungen können ebenfalls dazu beitragen, das Vertrauen neuer Kunden zu gewinnen, indem sie Authentizität und Verlässlichkeit demonstrieren

2

Kundenvertrauen aufbauen Entstehung von Vertrauen

Kundenvertrauen aufbauen

Entstehung von Vertrauen - Einflussfaktoren

- **Produktqualität und -konsistenz:** Die Fähigkeit eines Online-Shops, konstant qualitativ hochwertige Produkte zu liefern, stärkt das Vertrauen der Kunden
- **Kundenbewertungen und Empfehlungen:** Positive Bewertungen und Empfehlungen von anderen Kunden wirken vertrauensfördernd
- **Preis- und Leistungstransparenz:** Klare Informationen über Preise, zusätzliche Kosten und das Preis-Leistungs-Verhältnis sind entscheidend

Kundenvertrauen aufbauen

Entstehung von Vertrauen - Einflussfaktoren

- **Sicherheit und Datenschutz:** Die Sicherstellung der Sicherheit von Kundendaten und Transaktionen ist ein zentraler Vertrauensfaktor
- **Kundenservice und Support:** Schneller, effizienter und freundlicher Kundenservice stärkt das Vertrauen und zeigt Kundenorientierung

Kundenvertrauen aufbauen

Entstehung von Vertrauen - Prozess



Erstkontakt

Der erste Eindruck, den Kunden von der Website erhalten, einschließlich Design, Benutzerfreundlichkeit und Produktpräsentation.

Interaktion

Die Qualität der Interaktionen des Kunden mit der Website, wie Navigation, Informationsverfügbarkeit und Leichtigkeit des Kaufprozesses.

Erfüllung

Die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Auftragserfüllung, einschließlich pünktlicher Lieferung und Produktqualität.

Nachbetreuung

Kundendienst und Support nach dem Kauf, einschließlich Umgang mit Anfragen, Beschwerden und Rücksendungen.

Kundenvertrauen aufbauen

Entstehung von Vertrauen - Transparenz und Kommunikation

- Transparenz in Geschäftspraktiken, Produktinformationen und Kommunikationsstrategien ist wesentlich für das Aufbauen und Aufrechterhalten von Vertrauen
- Offene und ehrliche Kommunikation bei Problemen oder Verzögerungen und auch das Eingestehen und Korrigieren von Fehlern sind wichtige Elemente der Vertrauenspflege
- Regelmäßige, relevante und wertschöpfende Kommunikation mit Kunden durch E-Mail-Newsletter, Blogs und Social Media kann ebenfalls zur Vertrauensbildung beitragen

3

Kundenvertrauen aufbauen
Vertrauensbildende Maßnahmen

3.1

Vertrauensbildende Maßnahmen
SSL-Zertifikat und Datensicherheit

Vertrauensbildende Maßnahmen

SSL-Zertifikat und Datensicherheit



Quelle: <https://digitalculturenetwork.org.uk/wp-content/uploads/2020/08/SSL-pic.png>

- SSL (Secure Socket Layer)
Zertifikate stellen eine verschlüsselte Verbindung zwischen Webserver und Browser her
- Sind ein Standard für die Sicherheit im Internet
- Schützt sensible Daten, z.B. Kreditkarteninformationen

Vertrauensbildende Maßnahmen

SSL-Zertifikat und Datensicherheit

- **Datenschutz:** Verschlüsselung verhindert das Abfangen und Lesen sensibler Daten
- **Vertrauenssymbol:** Das Vorhandensein eines SSL-Zertifikats (oft erkennbar an einem Schloss-Symbol in der Adresszeile) signalisiert den Besuchern, dass ihre Daten sicher sind
- **Glaubwürdigkeit:** Websites mit SSL-Zertifikaten werden als seriöser und sicherer angesehen, was das Vertrauen der Kunden stärkt

3.2

Vertrauensbildende Maßnahmen
Transparente Preisgestaltung

Vertrauensbildende Maßnahmen

Transparente Preisgestaltung



Quelle: <https://www.convertize.com/wp-content/uploads/2019/02/booking-social-proof-ecommerce.png>

- Alle Kosten eines Produkts oder einer Dienstleistung werden klar und deutlich dargestellt
- Also auch Steuern, Versandkosten und zusätzliche Gebühren sollten ausgewiesen werden

Vertrauensbildende Maßnahmen

Transparente Preisgestaltung

- **Keine versteckten Kosten:** Kunden sehen sofort den Gesamtpreis, ohne befürchten zu müssen, dass später zusätzliche Gebühren hinzukommen
- **Ehrlichkeit und Offenheit:** Transparenz in der Preisgestaltung schafft ein Gefühl der Ehrlichkeit und Integrität
- **Kaufentscheidung:** Klare Preise erleichtern den Kunden die Kaufentscheidung und reduzieren Kaufabbrüche

3.3

Vertrauensbildende Maßnahmen
Zahlungsmethoden

Vertrauensbildende Maßnahmen

Zahlungsmethoden

- Bezieht sich auf das Angebot verschiedener, vertrauenswürdiger und sicherer Zahlungsmethoden
- Sollte auf die Zielgruppe abgestimmt sein

RECHNUNGSDetails

Vorname * Nachname *

Firmenname (optional)

Land / Region *

Straße und Nr. *

Adresszusatz (z.B. Hintergebäude, Orts-Teil, Stockwerk, usw.) (optional)

Ort / Stadt *

Postleitzahl *

Telefon *

DEINE BESTELLUNG

Mit deiner Bestellung erklärst du dich mit unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Widerrufsbestimmungen und Datenschutzbestimmungen einverstanden.

☒ PayPal 

Hinweis: Klicken Sie auf "Debit- oder Kreditkarte" wenn Sie ohne Paypal-Konto zahlen möchten.



Zum Abschließen der Bestellung, unten klicken

☐ Sofort bezahlen  Was ist Klarna?

☐ Rechnung  Was ist Klarna?

☐ Rechnung aufteilen  Was ist Klarna?

☐ Per Banküberweisung

 Debit- oder Kreditkarte

Abgewickelt durch 

 Jetzt kaufen

Quelle: <https://zirbenkissen.de/>

Vertrauensbildende Maßnahmen

Zahlungsmethoden

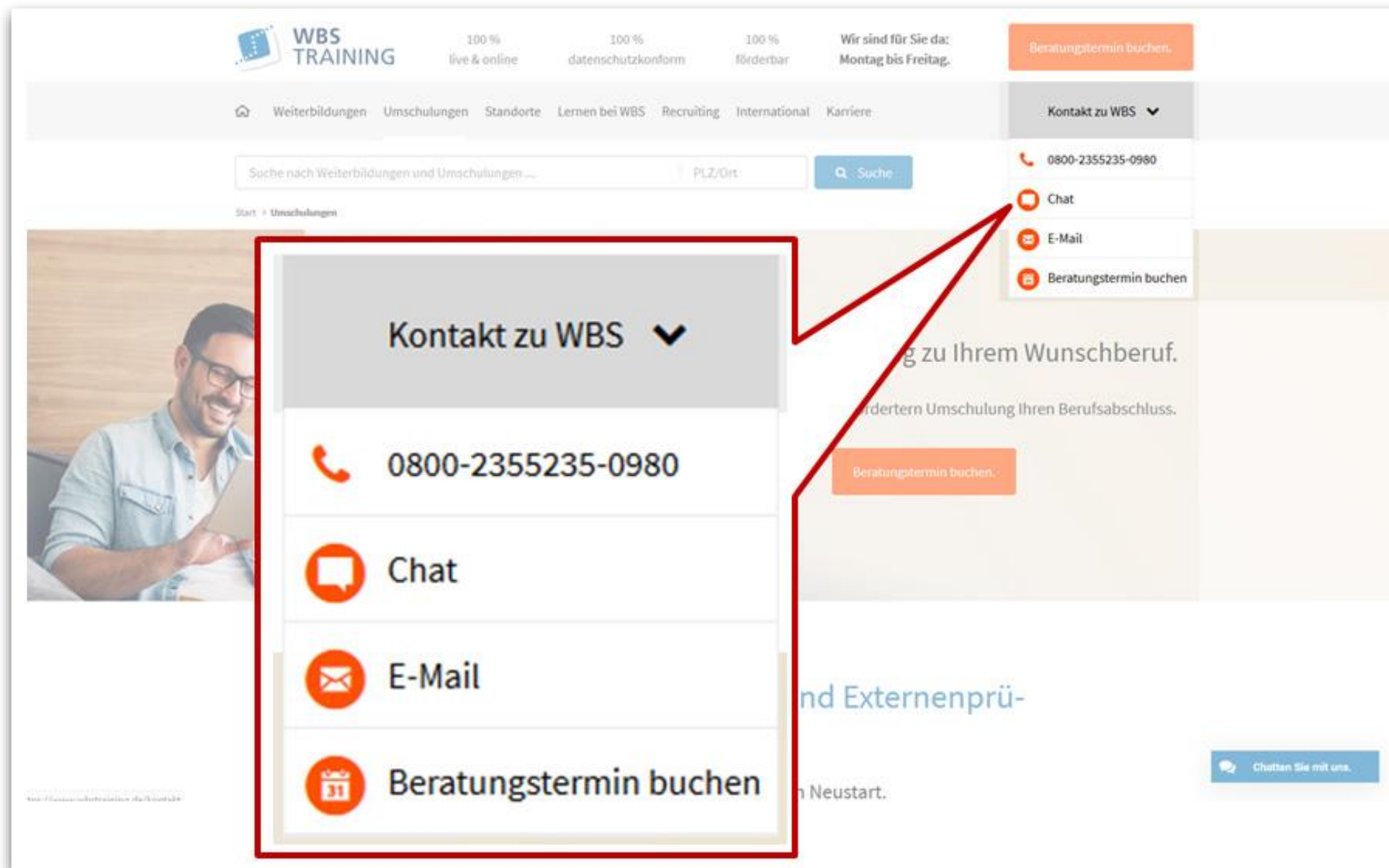
- **Vielfalt und Flexibilität:** Kunden können ihre bevorzugte Zahlungsmethode wählen, was die Benutzerfreundlichkeit erhöht
- **Sicherheitsgefühl:** Bekannte und vertrauenswürdige Zahlungsoptionen vermitteln ein Gefühl der Sicherheit
- **Anpassung an Kundenbedürfnisse:** Das Angebot verschiedener Zahlungsoptionen zeigt, dass das Unternehmen die unterschiedlichen Bedürfnisse und Vorlieben seiner Kunden versteht und respektiert

3.4

Vertrauensbildende Maßnahmen
Responsive Kundenservice

Vertrauensbildende Maßnahmen

Responsive Kundenservice



- Kundenanfragen sollten schnell und effizient beantwortet werden
- Verschiedene Kanäle wie E-Mail, Chat oder eine kostenlose Hotline sollten angeboten werden
- Wichtig ist auch die Erreichbarkeit klar darzustellen

Quelle: <https://www.onlinemarketing-praxis.de/uploads/screenshots/artikel/usability-kundenservice-mehrere-services-wbs-training.jpg>

Vertrauensbildende Maßnahmen

Responsive Kundenservice

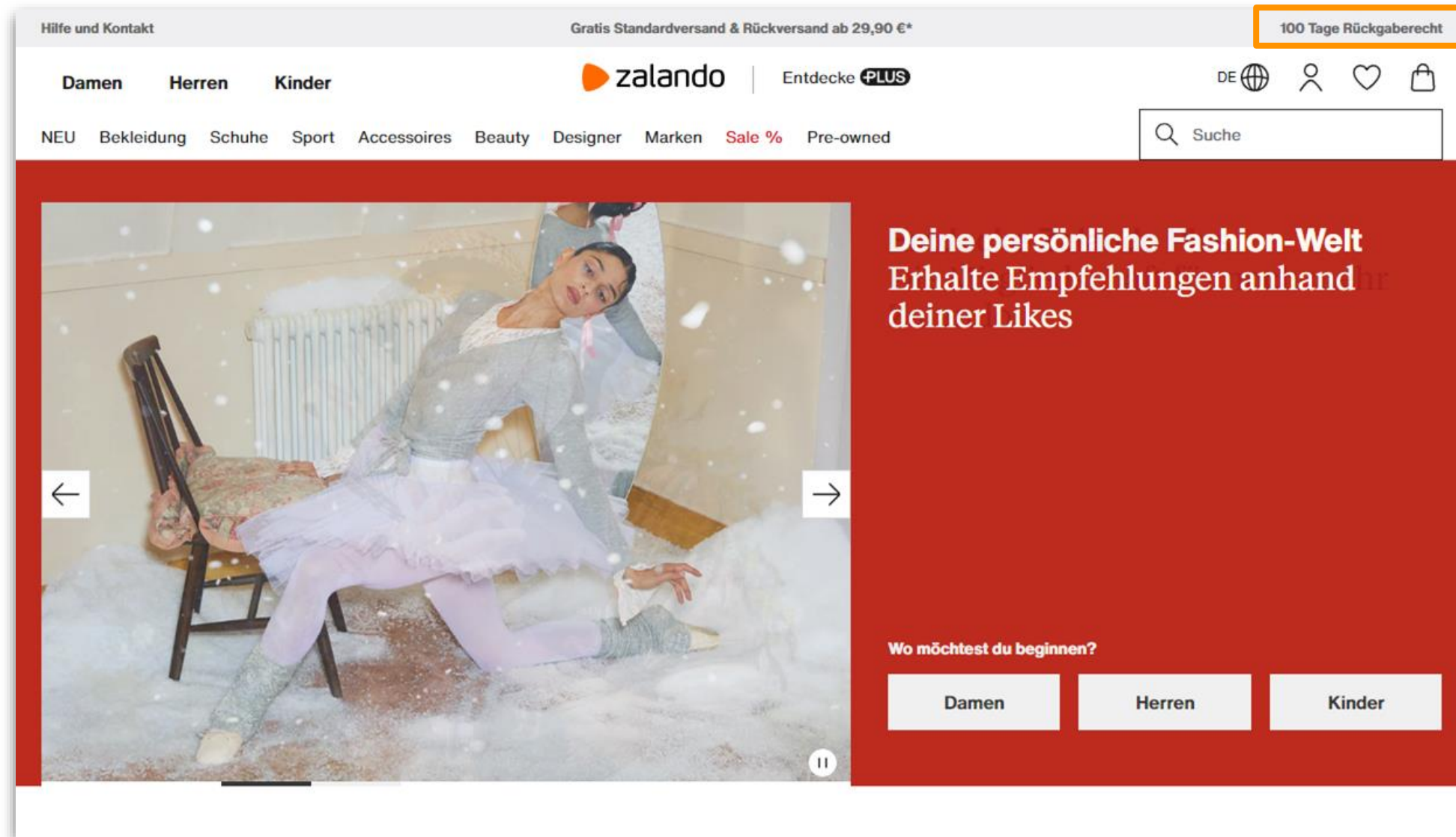
- **Schnelle Reaktion:** Schnelle Antworten auf Kundenanfragen zeigen, dass das Unternehmen kundenorientiert und hilfsbereit ist
- **Problembehebung:** Effektiver Kundenservice löst Probleme schnell und steigert damit die Kundenzufriedenheit
- **Vertrauensförderung:** Ein zuverlässiger Kundenservice baut Vertrauen auf, da Kunden wissen, dass sie im Bedarfsfall Unterstützung erhalten

3.5

Vertrauensbildende Maßnahmen
Rückgabe- und Umtauschpolitik

Vertrauensbildende Maßnahmen

Rückgabe- und Umtauschpolitik



- Die Rückgabe- und Umtauschpolitik sollte einfach und kundenfreundlich gestaltet sein
- Sollte prominent dargestellt werden, dass die Kunden es nicht übersehen

Quelle: <https://zalando.de/>

Vertrauensbildende Maßnahmen

Rückgabe- und Umtauschpolitik

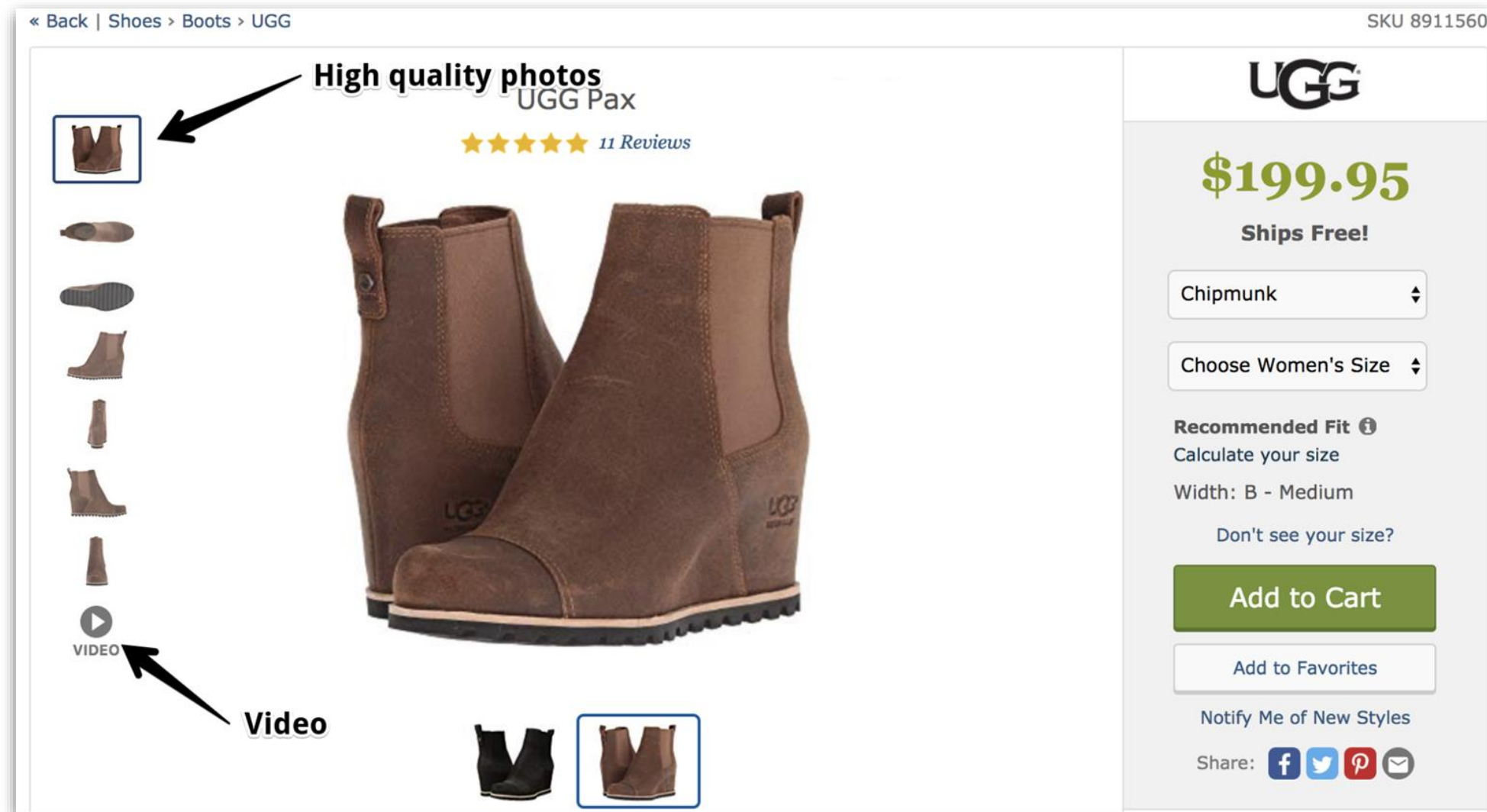
- **Risikominderung:** Kunden fühlen sich beim Kauf weniger risikobelastet, wenn sie wissen, dass sie eine einfache Rückgabemöglichkeit haben
- **Vertrauenssteigerung:** Eine faire Rückgabepolitik zeigt, dass das Unternehmen von seinen Produkten überzeugt ist und kundenorientiert handelt
- **Positive Erfahrung:** Positive Erfahrungen mit Rückgaben und Umtausch stärken die Kundenbindung und das Vertrauen in die Marke

3.6

Vertrauensbildende Maßnahmen
Produktbilder und -beschreibungen

Vertrauensbildende Maßnahmen

Produktbilder und -beschreibungen



- Bereitstellung einiger detaillierter, hochwertiger Bilder
- Umfassende Informationen zum Produkt
- Bei Mode insbesondere Informationen zu den Größen

Quelle: <https://ceblog.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/10/31003646/image23.png>

Vertrauensbildende Maßnahmen

Produktbilder und -beschreibungen

- **Realistische Erwartungen:** Gute Produktbilder und -beschreibungen helfen Kunden, eine genaue Vorstellung vom Produkt zu erhalten
- **Informationsbereitstellung:** Ausführliche Informationen unterstützen die Kunden bei ihrer Kaufentscheidung
- **Glaubwürdigkeit und Professionalität:** Hochwertige Darstellungen erhöhen das Vertrauen in die Qualität der Produkte und in die Professionalität des Unternehmens

3.7

Vertrauensbildende Maßnahmen
Kundenbewertungen & Testimonials

Vertrauensbildende Maßnahmen

Kundenbewertungen & Testimonials

Backed By Over 100,000+ 5-Star Reviews

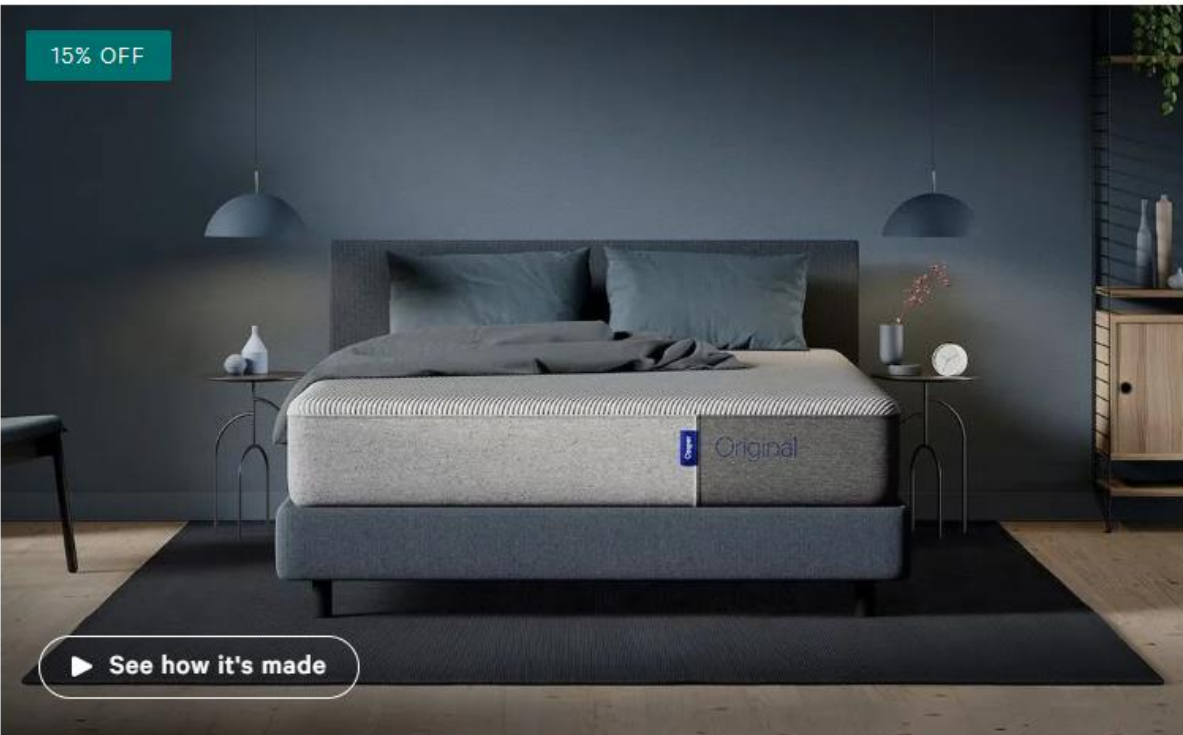
★★★★★

"Great mattress - has stood the test of time. The Original is comfortable, cool, and has kept its shape. Absolutely much more value than spending

15% OFF



15% OFF



▶ See how it's made

★★★★★ 4.4 (21571)

Original Mattress

\$1,100.75 ~~\$1,295~~ 15% OFF

SAVE 20% ON FURNITURE*

*When paired with mattress purchase

Select your size:

Queen ▼

You may also like:

☐ Waterproof Mattress Protector +\$99

Add to Cart

- Echte Bewertungen von Kunden über ihre Erfahrungen mit deinem Produkt / Dienstleistung sein
- Testimonials auf der Homepage
- Bewertungen auf der Produktseite
- Externe Bewertungsplattformen

Quelle: <https://casper.com/>

Vertrauensbildende Maßnahmen

Kundenbewertungen & Testimonials

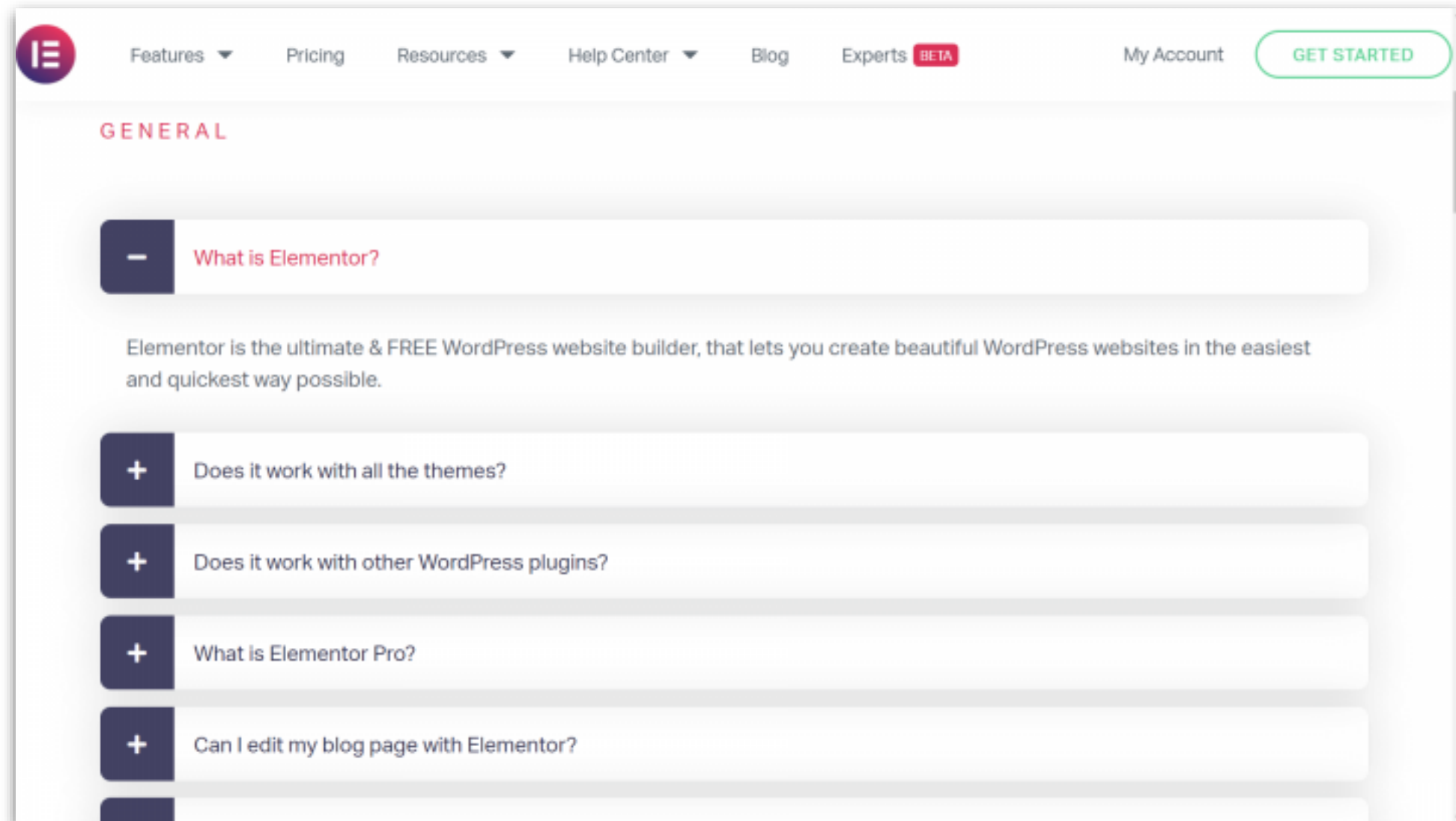
- **Sozialer Beweis / Social Proof:** Positive Bewertungen von anderen Kunden wirken überzeugend und vertrauensfördernd
- **Ehrliche Einblicke:** Negative Bewertungen, die professionell bearbeitet werden, zeigen, dass das Unternehmen transparent und kundenorientiert ist
- **Entscheidungshilfe:** Bewertungen bieten wertvolle Informationen, die anderen Kunden bei der Kaufentscheidung helfen

3.8

Vertrauensbildende Maßnahmen
FAQ Sektion

Vertrauensbildende Maßnahmen

FAQ Sektion



- Ein Bereich im Webshop, der häufig gestellte Fragen der Kunden zusammenfasst und beantwortet
- Beispielsweise Fragen zum Produkt, zum Versand, Rückgabe, etc.

Quelle: https://www.website-freiburg.de/wp-content/uploads/2021/12/FAQ_Seite_elementor.png

Vertrauensbildende Maßnahmen

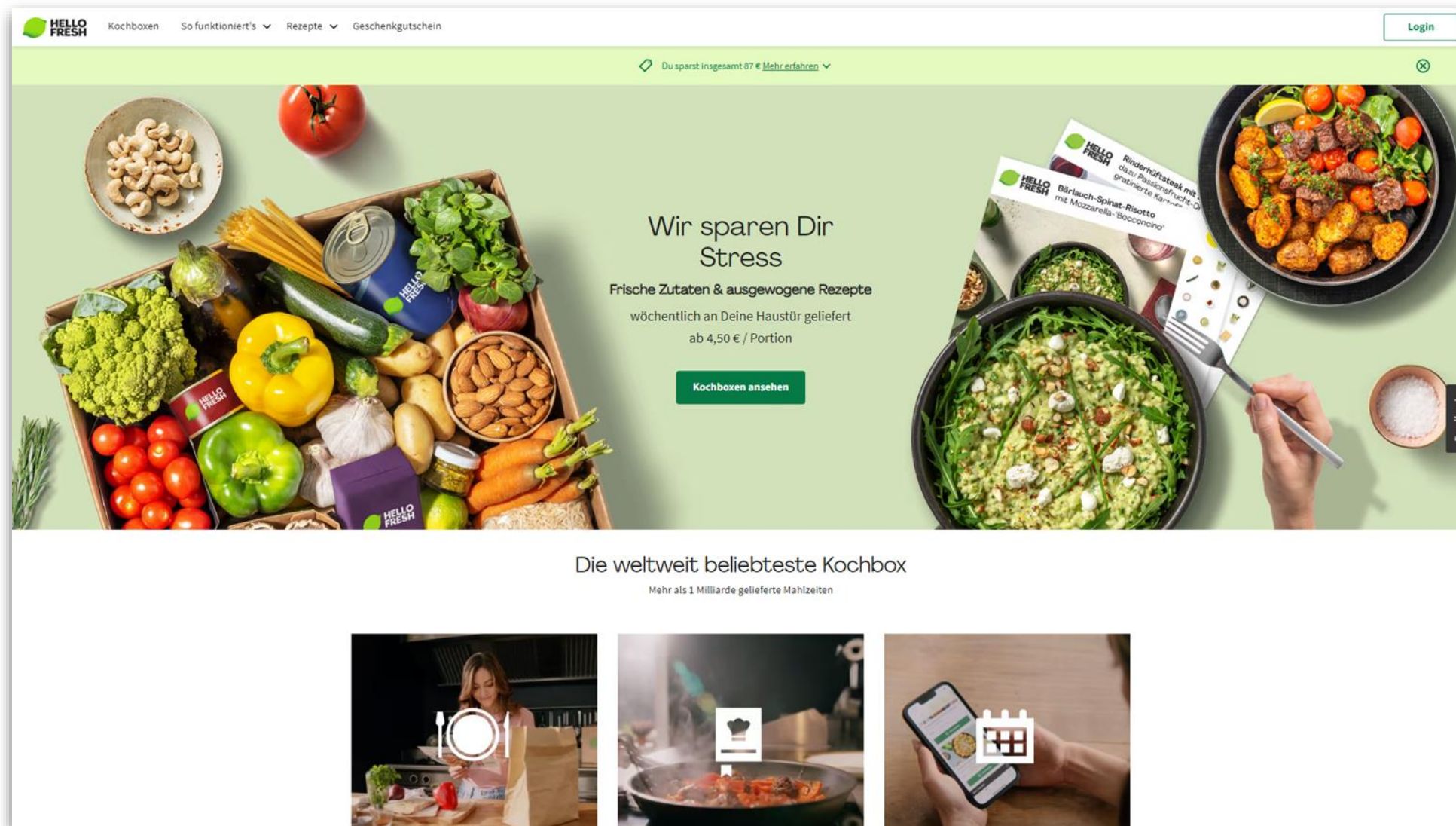
FAQ Sektion

- **Schnelle Informationsbeschaffung:** Ermöglicht Kunden, Antworten auf ihre Fragen schnell und eigenständig zu finden
- **Kundenunterstützung:** Zeigt, dass das Unternehmen proaktiv auf Kundenbedürfnisse eingeht und diese ernst nimmt
- **Reduzierung des Kundendienstaufwands:** Eine gut gestaltete FAQ-Sektion kann die Anzahl der Kundenanfragen verringern, was den Kundenservice entlastet
- **Vertrauensbildung:** Das Bereitstellen umfassender und nützlicher Informationen erhöht das Vertrauen in die Kompetenz und Kundenorientierung des Unternehmens

3.9

Vertrauensbildende Maßnahmen
Benutzerfreundlicher Webshop

Vertrauensbildende Maßnahmen Benutzerfreundlicher Webshop



Quelle: <https://hellofresh.de/>

- Der Webshop sollte leicht zu bedienen sein und intuitiv zu navigieren sein
- Sollte zudem ästhetisch ansprechend gestaltet sein
- Mobile Optimierung
- Schnelle Ladezeiten

Vertrauensbildende Maßnahmen

Benutzerfreundlicher Webshop

- **Leichte Navigation:** Ermöglicht es Kunden, schnell und effizient zu finden, was sie suchen, was die Benutzerzufriedenheit erhöht
- **Ansprechendes Design:** Ein professionelles und ansprechendes Website-Design vermittelt Professionalität und Vertrauenswürdigkeit
- **Optimierung für verschiedene Geräte:** Sorgt dafür, dass Kunden überall ein gleichwertiges und bequemes Einkaufserlebnis haben

Vertrauensbildende Maßnahmen

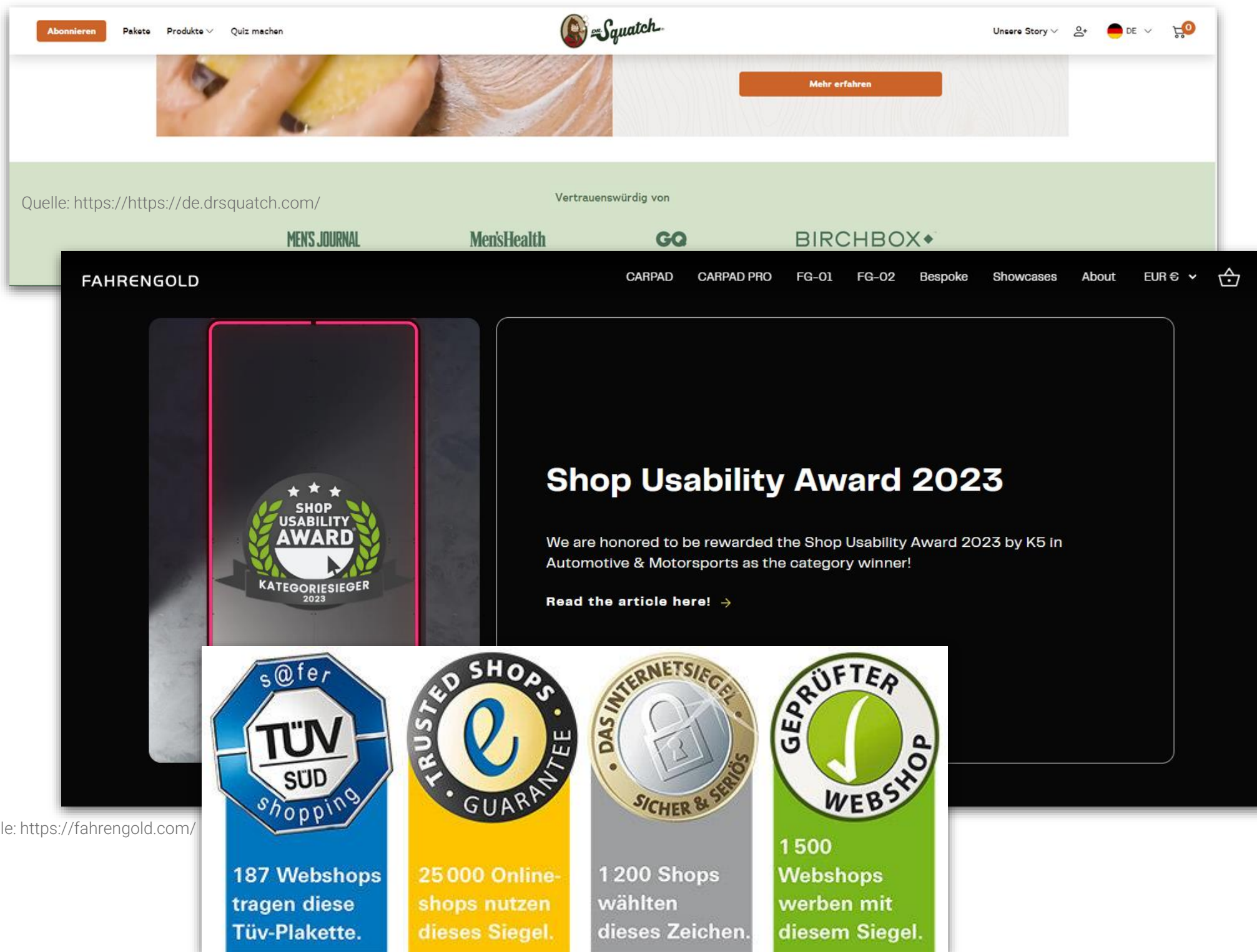
Benutzerfreundlicher Webshop

- **Schnelle Ladezeiten:** Schnelle Reaktionszeiten der Website verhindern Frustration und fördern ein positives Einkaufserlebnis.
- **Klarheit und Zugänglichkeit:** Informationen und Angebote sollten klar und deutlich dargestellt werden, um Verwirrung zu vermeiden.
- **Barrierefreiheit:** Die Berücksichtigung von Barrierefreiheitsstandards stellt sicher, dass die Website für alle Nutzer zugänglich ist

3.10

Vertrauensbildende Maßnahmen
Auszeichnungen und Zertifikate

Vertrauensbildende Maßnahmen Auszeichnungen und Zertifikate



- Zertifikate bestätigen, dass Produkte bestimmte Sicherheits- und Qualitätsstandards erfüllen
- Z.B. TÜV-, CE-, oder Bio-Siegel
- Z.B. Erwähnungen in großen Magazinen, gewonnene Preise, etc.

Vertrauensbildende Maßnahmen

Auszeichnungen und Zertifikate

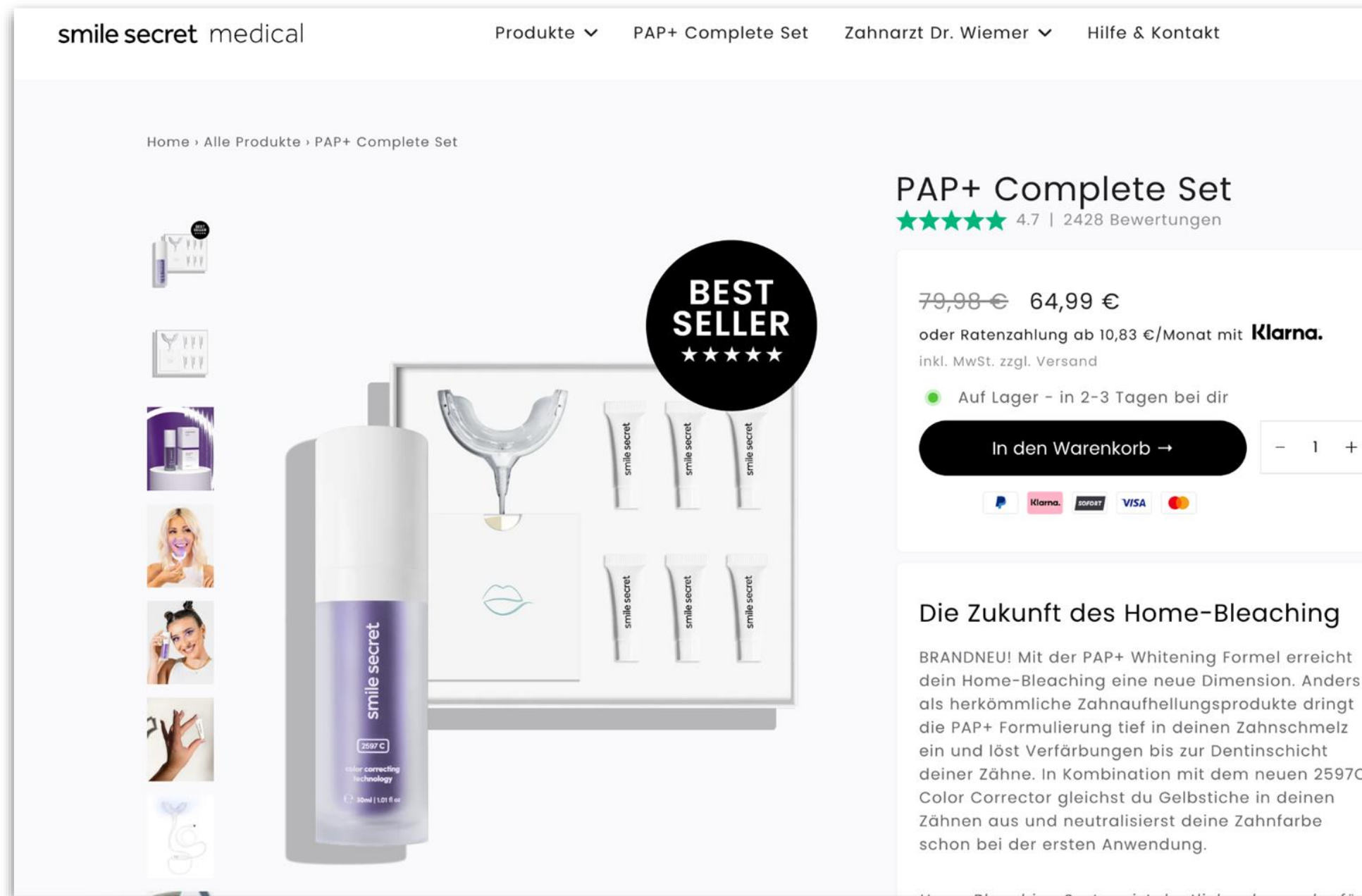
- **Vertrauensindikatoren:** Beleg für Produktqualität und Unternehmenszuverlässigkeit
- **Glaubwürdigkeit und Professionalität:** Verstärken die wahrgenommene Glaubwürdigkeit des Unternehmens
- **Differenzierung vom Wettbewerb:** Helfen einem Unternehmen, sich durch besondere Leistungen oder Qualitäten hervorzuheben
- **Kundenvertrauen und -sicherheit:** Sie geben Kunden ein zusätzliches Sicherheitsgefühl beim Kauf
- **Transparenz und Verantwortung:** Sie demonstrieren die transparente und verantwortungsvolle Haltung des Unternehmens

4

Kundenvertrauen aufbauen Best Practice

Kundenvertrauen aufbauen

Best Practice - SmileSecret



Quelle: <https://smilesecretmedical.de/>

- Bewertungen vorhanden & einsehbar
- Gute qualitative Produktinszenierung
- Zahlungssicons unter dem Warenkorb-Button erzeugen weiteren Trust

Kundenvertrauen aufbauen

Best Practice - SmileSecret

Du hast Fragen? Wir haben die Antworten.

Kann das Whitening Kit meinen Zähnen schaden?	+
Nach wie vielen Anwendungen sehe ich Ergebnisse?	+
Kann ich das Whitening Kit auch mit Veneers, Brücken oder Implantaten verwenden?	+
Ich habe bereits das alte Bleaching Kit: Lohnt es sich, das PAP+ Whitening Kit zusätzlich zu kaufen?	+
Wie oft kann ich den 2597C Color Corrector anwenden?	+
Kann ich den 2597C Color Corrector auch mit Veneers, Brücken oder Implantaten verwenden?	+



PAP+ Complete Set
64,99 €
inkl. MwSt. zzgl. Versand

In den Warenkorb →

- 1 +

Quelle: <https://smilesecretmedical.de/>

- FAQ vorhanden
- Wichtigste Fragen der Kunden werden durch das FAQ beantwortet
- Bei weiteren offenen Fragen ist die Hilfeseite in der Navigation verfügbar und anklickbar

Kundenvertrauen aufbauen

Best Practice - SmileSecret

dr-peer-olaf-wiemar



Hallo, Dr. Peer-Olaf Wiemer

Dr. Wiemer ist seit über 25 Jahren erfolgreicher Zahnmediziner und führt seine eigene Dentalpraxis in Hannover. Bei seiner Arbeit liebt er es vor allem, durch Innovation und Fortschritt neue Wege einzuschlagen und die Anliegen seiner Patienten lösungsorientiert und fortschrittlich zu bearbeiten. Neben medizinischen Zahnbehandlungen hat auch die Zahnästhetik für Dr. Wiemer einen hohen Stellenwert.

Schon lange hat er nach einer Möglichkeit gesucht, mehr Menschen von seiner Passion für Zahngesundheit zu begeistern und den Zähnen auch im Alltag mehr Beachtung zu schenken. Home-Bleaching ist für ihn nicht nur ein Trend, sondern auch eine Bewegung hin zu einer bewussteren Zahnpflege. Für ihn ist es daher eine Herzensangelegenheit, seine Expertise in die Entwicklung der neuen smile secret medical Produkte einzubringen und damit Teil der neuen Innovation für weißere Zähne zu sein.

Quelle: <https://smilesecretmedical.de/>

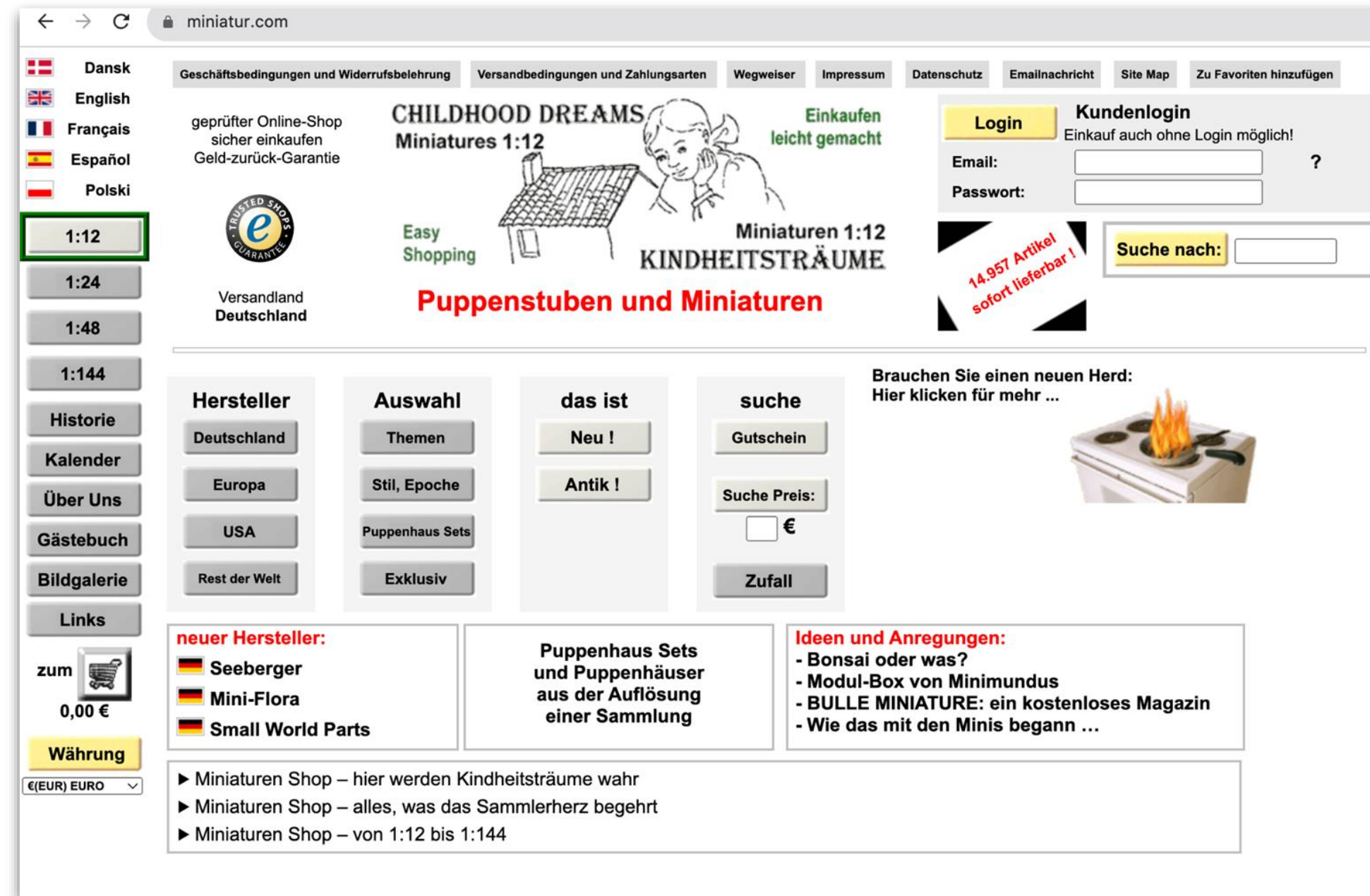
- Statt Influencer wird ein richtiger Arzt genutzt, der das Produkt “vertritt”
- Arzt mit “25 Jahren Erfahrung” erzeugt Seriosität
- Dadurch wiederum viel mehr Vertrauen bei den Kunden in den Online-Shop

5

Kundenvertrauen aufbauen
Bad Practice

Kundenvertrauen aufbauen

Bad Practice - Miniatur.com

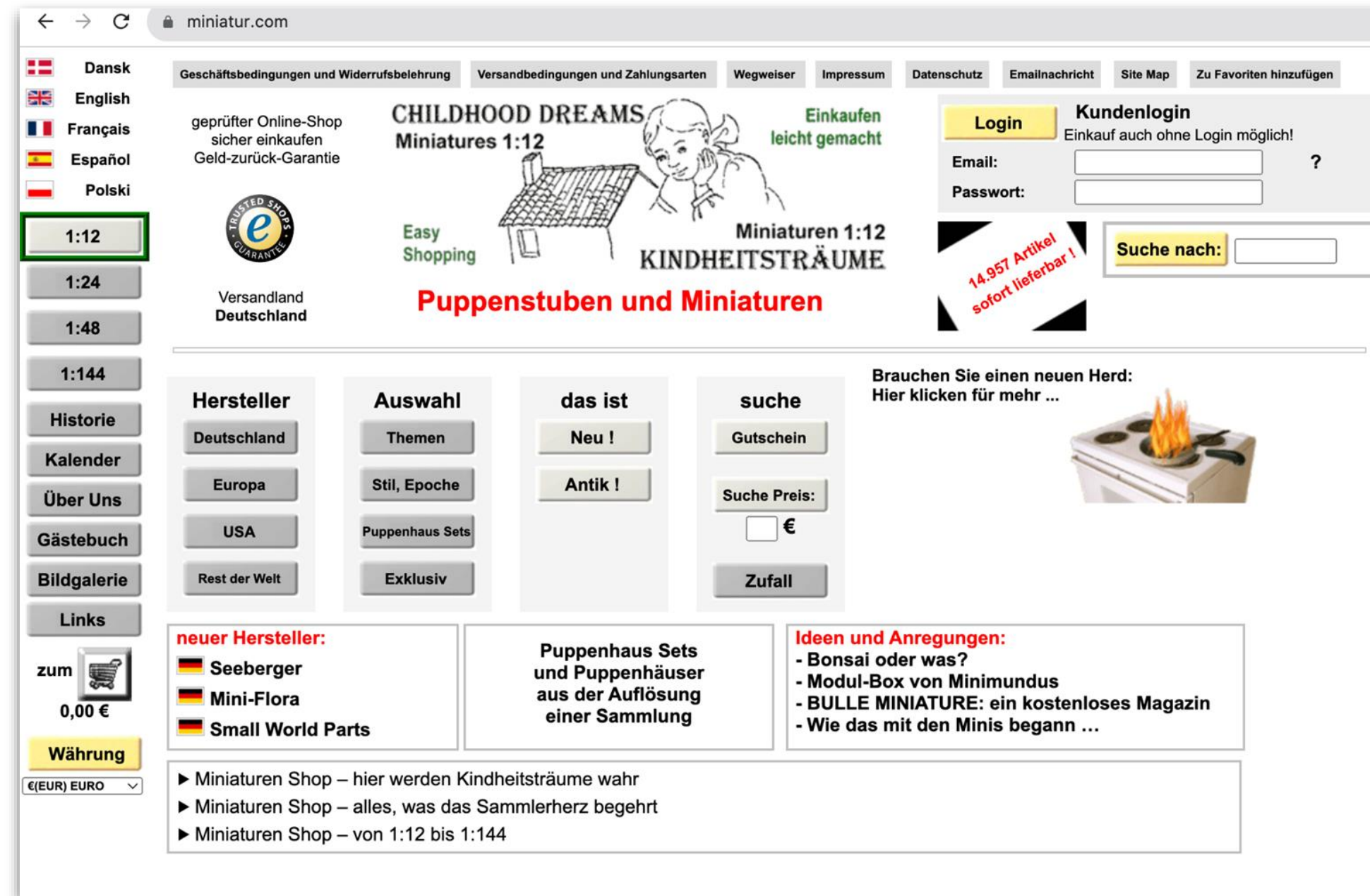


- Online-Shop macht generell einen sehr unseriösen Eindruck
- Zwar Gütesiegel vorhanden, aber dann wiederum auch schlechte, unpassende Bilder
- Allgemein zu unübersichtlich

Quelle: <https://miniatur.com/>

Kundenvertrauen aufbauen

Bad Practice - Miniatur.com



Quelle: <https://miniatur.com/>

- Kein FAQ oder irgendeine Art der Hilfestellung vorhanden
- Kontakt zum Support ist auf die Schnelle nicht auffindbar
- Zusammenfassend einfach kein guter Shop
- Schreckt Besucher sofort ab

6

Kundenvertrauen aufbauen Aufgaben