

# E-Commerce

Ein Überblick

# Wie werde ich Online-Händler?

- Was möchte ich verkaufen?
- An wen möchte ich verkaufen?
- Wie möchte ich verkaufen?

# Was möchte ich verkaufen?

- Produkte aus eigener Herstellung  
z.B. Schmuck, Handwerkswaren
- Produkte von verschiedenen Lieferanten  
z.B. Kleidung, Elektronik, Möbel
- Dienstleistungen  
z.B. Programmierung, Beratung, Online-Marketing
- digitale Produkte  
z.B. e-Books, Apps, Bilder/Fotos

# An wen möchte ich verkaufen?

- Endkunden  
Alter, Geschlecht, Einkommen, Beruf, Wohnort...
- Geschäftskunden  
Branche, Unternehmensgröße, Land...

# Wie möchte ich verkaufen?

- über die eigene Webseite mit integriertem Online-Shop
- über eine App
- Online Marktplätze  
z.B. Amazon, Ebay

# Was benötige ich, um als Online-Händler erfolgreich zu sein?

- die richtige Software
- eine funktionierende Logistik
- einen guten Kundenservice

# Die richtige Software

- Mieten oder selbst betreiben?
- Darf die Software kostenlos sein?

# Shop mieten oder selbst betreiben?

## Miete

- wenig technische Kenntnisse erforderlich
- eingeschränkte Anpassungsmöglichkeiten
- monatl. Grundgebühr
- Transaktionsgebühr

z.B. Shopify, ePages

## Selbst betreiben

- etwas mehr technische Kenntnisse erforderlich
- viele Anpassungsmöglichkeiten
- monatl. Hosting-Gebühr
- Software-Lizenzen (jährlich)

z.B. Shopware, WooCommerce



# Darf die Software kostenlos sein?

Es gibt viele kostenfreie Online-Shops

ABER

- Nur Community-Support
- Viele nützliche Funktionen nur als kostenpflichtige Erweiterung  
z.B. Gutscheine, Anbindung an Marktplätze

# Eine funktionierende Logistik

- Wer sind meine Lieferanten?
- Wieviele Artikel habe ich im Lager?  
Die Shop-Software sollte den Lagerbestand überwachen.
- Welche Versandarten möchte ich anbieten?  
Standard, Express, Spedition, Abholung
- Welchen Versanddienstleister möchte ich nutzen?  
DHL, Hermes, UPS...

# Ein guter Kundenservice

- Wie gehe ich mit Rücksendungen um?  
14-tägiges Rückgaberecht für Online-Bestellungen beachten!
- Was kosten mich Rücksendungen?  
Müssen Artikel neu verpackt werden? Müssen sie vernichtet werden?
- Wie gehe ich mit Fragen zu einem Artikel um?  
Erreichbarkeit per E-Mail, Telefon, Webseite...
- Wie werde ich von Kunden bewertet?  
Schlechte Bewertungen können zum Ausschluss von Marktplätzen führen

# Worauf muss ich noch achten?

- Impressum & Datenschutzerklärung!
- Wer sind meine Mitbewerber?
- Sind meine Preise konkurrenzfähig?
- Funktioniert mein Online-Marketing?

# Haben Sie noch Fragen?

Hendrik Pilz  
pilz@rundum.digital  
Web: rundum.digital  
twitter.com/HendrikPilz