

Vorwort	5
1. Alles, was einen erfolgreichen Webshop ausmacht	13
1.1 Shop ist nicht gleich Shop	14
Die zehn wichtigsten Regeln für Ihren Erfolg im Internethandel	14
1.2 Die wichtigsten Leistungsmerkmale von shop to date	25
Einfache Handhabung	26
Perfektes Shopdesign	27
Einfaches Artikelmanagement	28
Optimale Produktpräsentation	30
Für Ihre Kunden: einfach, komfortabel und sicher einkaufen	32
Zusätzliche Shopfunktionalität durch Plug-ins	34
Vielfältige Marketingaktionen	35
Durchdachtes Bestell- und Kundenmanagement	37
2. Die optimale Planung und Vorbereitung Ihres Onlineshops	41
2.1 Wer bin ich/welche Firma bietet welche Waren und Dienstleistungen an?	42
Werden Sie konkret: Was will ich erreichen?	42
Der Unternehmer/die Unternehmerin	46
Die Geschäftsidee	47
Die Rechtsform des Unternehmens	49
Der Einkauf	50
Definieren Sie die Identität Ihres Unternehmens	58
2.2 shop to date hilft bei der Umsetzung	61
Vor dem Start	62
Persönliche Assistenten	63
Die Vorlagen - Auswahl für jeden Geschmack	64
Mit Plug-ins Ihren Webshop dynamisch gestalten	68
2.3 Wer ist Ihre Zielgruppe?	70
So definieren Sie Ihre Zielgruppe	70
Der gläserne Surfer - was Statistiken über Ihre Besucher berichten	71
Der Alleswisser - Google Analytics: anmelden und verwenden	72

2.4 Was brauche ich noch, um loslegen zu können?	82
Die eigene technische Ausstattung als Produktionsplattform und Datendrehscheibe für den Webshop	82
Die eigene Internetpräsenz als Präsentations-, Verkaufs- und Kommunikationsplattform	83
Acht entscheidende Argumente für die Auswahl eines Webhosting-Anbieters	85
Ein Grundstein für den Erfolg – die richtige Internetadresse	92
Sinnvolle Ergänzungen in der eigenen Hard- und Softwareausstattung zur Erstellung und Bearbeitung von	95

3. Vom Mustershop zu Ihrem eigenen Onlineshop: shop to date installieren und den ersten Shop einrichten	103
3.1 shop to date schnell installiert	104
3.2 Zu Beginn: das Pflichtprogramm – AGB, Impressum, Ansprechpartner, Kontakt	106
Das Impressum – der Personalausweis Ihres Webshops	107
AGB – so gestalten Sie Ihre Vertragsgrundlagen	112
3.3 Das Shopdesign auswählen und individuell anpassen	117
Die Auswahl des Designs mit shop to date	117
Ihr eigenes Logo einpassen und einsetzen	119
Farben gemäß Ihrer Corporate Identity ändern	124
Ein FavIcon für Ihre Shopadresse einbinden	129
3.4 Der erste Aufruf Ihres Shops: Willkommens- und Vorschaltseiten verwenden	132
Eine Willkommensseite erstellen	132
Wenn Ihr Shop nicht erreichbar sein soll	134
Vorschaltseiten verwenden	135
3.5 Struktur: Warengruppen und Produkte in Haupt- und Unterseiten organisieren	144
Aufbau der shop to date-Programmoberfläche	144
Hauptseiten und Warengruppen – das Grundgerüst Ihres Shops	145
Eine neue übergeordnete Warengruppe anlegen	145
Neue Warengruppen erstellen	147
Die letzte Ebene: Produktseiten, Unterseiten und Infoseiten	148
Exkurs: Was will der Kunde alles wissen?	151
3.6 Die optimale Produktpräsentation	152
Artikel richtig fotografieren – aber wie?	153
Mehrfache Ansichten anbieten	161

Der Artikel als Star – ein Produktvideo präsentieren	174
Produktbeschreibungen aus MS Word und anderen Programmen importieren	178
Texte webgerecht gliedern	182
3.7 Mehrwert für Ihre Besucher und Kunden	188
Routenplaner zu Ihrem Geschäft	188
Aktuelle Nachrichten per RSS anbieten	195
Wallpaper zum Download anbieten	199
FAQ-Bereich erstellen und einbinden	205
Downloadmaterial erstellen und verlinken	209
Terminkalender veröffentlichen	215
Shop für mobile Geräte zur Verfügung stellen	218

4. Dann den Webshop veröffentlichen und testen, testen, testen 223

4.1 Den Webshop veröffentlichen – FTP- und SQL-Einstellungen vornehmen	224
FTP-Zugang einrichten	224
FTP-Zugang in shop to date eintragen	225
SQL Datenbank einrichten	226
SQL-Zugangsdaten in shop to date einrichten	228
4.2 Transparenz und Usability in shop to date: Die Nutzbarkeit des Shopsystems ist keine Selbstverständlichkeit – oder warum viele ernsthaft Kaufabsichten einfach fehlschlagen	230
Bieten Sie eine Suchfunktion für Ihren Webshop	230
Leicht zu lesen, leicht zu bedienen	231
Das A und O der Artikelpräsentation	231
Wie sind die Ladezeiten Ihres Shops?	231
Regelmäßige Überprüfung auf einwandfreie Shoptechnik	232
Zahlungsmöglichkeiten: niemals nur Vorkasse anbieten	232
4.3 Kauf- und Bestellvorgang optimieren	233
Produktvarianten einrichten und verwalten	233
Crossmarketing geschickt nutzen	240
Zeitgesteuerte Sonderaktionen veranstalten	242
Zahlungsmethoden einrichten – welche wollen Kunden wirklich?	247
4.4 Auftrags- und Kundenverwaltung mit shop to date	253
Neue Aufträge abrufen und bearbeiten	253
Schnelle Kontaktaufnahme mit dem Kunden	257
Kundenverwaltung mit shop to date	258
Das sollten Sie nie vergessen: Auftrags- und Kundendaten sichern	260

Auch im Urlaub den Umsatz immer im Blick mit der Web-Auftrags- verwaltung	261
shop to date und finance to date: ein perfektes Duo für Ihren Webshop	263

4.5 Sicherheit ist Trumpf: Ablaufsicherheit der Programme und Server und Datensicherheit der veröffentlichten Inhalte und Datenbanken	265
Produktbewertungen ermöglichen: ja oder nein?	265
Produktbewertung mit shop to date	266
Webadministration für die Feedback-Bearbeitung einrichten	268
Contra Contentdiebstahl: Wasserzeichen auf Bildern anbringen	273
So schützen Sie sich vor Mail-Spam	277
Schutz vor Spammern: keine E-Mail-Adresse im Klartext verwenden	278
Ihre Mailadresse als Grafik mit dem CHXO Konverter online erstellen ...	278
Spamschutz bei Kontaktformularen mit shop to date	279

5. Den Shopalltag optimieren: der Webshop als Daueraufgabe

281

5.1 Ein paar Vorüberlegungen zur Shoppflege	282
Den Aufwand zur nachhaltigen Shoppflege besonders beim Gebrauch verschiedener Plug-ins einschätzen	282
Warenwirtschaft: Verfügbarkeit der Angebote und Aktualität der Preise	285
5.2 Artikeleingabe und Artikelbearbeitung beschleunigen ..	286
Artikelbeschreibungen mit dem WWW-Import- Assistenten einfügen	286
Import aus einer CSV-Datei	288
Weiterverarbeitung von importierten Produktseiten	291
Schnelle Artikelbearbeitung mit dem Quick-Edit-Modus	296
Das Sortiment blitzschnell überarbeiten	297
Export Ihrer Produktlisten in andere Dateiformate	299
5.3 Unerlässlich: Datenbestand regelmäßig sichern	300
Ein Backup Ihres Webshops erstellen	300
shop to date-Backup zurückspielen	301
Backup wiederherstellen nach einer Programm-Neuinstallation	302
Nie mehr Datenverlust: automatische Backups konfigurieren	303
Teildatensicherungen und Datenaustausch mit der Exportfunktion durchführen	304
5.4 Lagerbestände kontrollieren und verwalten	305
Bestandsverwaltung Ihrer Produkte mit shop to date	305
Bestandsverwaltung bei angelegten Produktvarianten	307

5.5 Auswertungen und Statistiken abrufen	309
Topseller und Ladenhüter auf den ersten Blick	310
Statistik der Landeseiten aufrufen	311
Wertvolle Statistikinformationen über Plug-ins erhalten	311
5.6 Ihr Kontakt zum Kunden	312
Ihre Mitarbeiter vorstellen	313
Einen Live-Support einrichten	317
Den Live-Support bedienen	320
Ein kundenfreundliches Feedback-Formular gestalten	323
Das Feedback-Formular anpassen	324
Automatisch eine Danke-Seite erstellen	327
Danke-Seite mit einer Grafik versehen	328
Newsletter an Ihre Kunden verschicken	328
Rabattaktionen durchführen	333
Mengenrabatt-Staffel für ein Produkt einrichten	334
Mengenrabatt bei Produktvarianten festlegen	336
Gewähren Sie einen Rabatt auf den Rechnungsbetrag	336
Belohnen Sie gute Kunden mit einem Rabatt	337
Gutscheinaktionen leicht gemacht	338
Eine Gutscheinaktion mit shop to date durchführen	339
Ein Gratisprodukt anbieten	341
5.7 Immer up to date: Fehlerquellen aufspüren und stetig auf der Suche nach Verbesserungen sein	342
Fehler schnell ausmerzen mit der Quick-Build-Funktion	342
Unverzichtbar: der DATA BECKER-Updateservice	343
Hilfe bei Problemen: shop to date-Support und -Foren	345

6. Webpromotion: Shoptuning für Mensch und Maschine

349

6.1 Search Engine Optimization – Suchmaschinen- optimierung	350
Eine kleine Einführung in die Arbeit von Suchmaschinen und Webverzeichnissen	350
Kann man ein gutes Ranking kaufen – oder nur vom Internet selbst feststellen lassen?	357
Search Engine Optimization, PageRank, Popularity, Keyword und mehr	358
Dos and Don'ts für ein gutes Abschneiden bei Google & Co.	373
6.2 AdWords & Co. clever nutzen	384
Eine Google-AdWords-Kampagne erfolgreich entwerfen	385
Lokal werben	402

7. Recht und Gesetz – Grundlagen für den Onlinehandel	411
7.1 Keine Website ohne Impressum	412
Diese Angaben müssen auch in Ihrem Impressum stehen	413
Ein Impressum mit shop to date perfekt anlegen	413
Einen Haftungsausschluss formulieren und platzieren	416
7.2 AGB – die allgemeinen Geschäftsbedingungen als Grundlage für die Kundenbeziehung	419
7.3 Die rechtlichen Grundlagen des Handels im HGB	421
7.4 Gewährleistung – Garantie – Widerruf – Kulanz	422
Gewährleistung	422
Garantie	423
Widerruf und Rückgabe	424
Kulanz	424
7.5 Markenschutz und Copyright	425
7.6 Das Fernabsatzgesetz – die Pflichten des Verkäufers und die Rechte der Käufer	426
7.7 Umweltschutz und Verpackungsmüll – das müssen Sie wissen!	428
Muss ich meine Verpackungen lizenzieren lassen?	428
Muss ich eine sogenannte Vollständigkeitserklärung abgeben?	430
7.8 Verkaufen ins Ausland – Enttäuschungen vermeiden durch frühe Information	431
7.9 Was tun, wenn es Streit gibt?	432
7.10 Guter Rat muss nicht teuer sein	435
 Über die Autoren	 440
 Stichwortverzeichnis	 441
