

Inhalt

Einleitung	13
Zielgruppe.....	13
Unterschiedliche Verkaufsplattformen	14
Anforderungen an das Backoffice	14
Erfolgsgeschichten.....	14
1. So profitieren Sie vom Onlinebusiness – die besten Geschäftsideen	15
1.1 Hier sprudelt 1001 Geschäftsidee.....	16
Das förderland-Portal.....	16
Portal internetIDEE.de	19
1.2 So beginnen Erfolgsgeschichten	20
Onlinefanshop.....	20
Textservice.....	21
Urlaubsservice	23
Bewerbungsberater	23
Einkaufsservice	24
All-In-One-Service	25
Behördenservice.....	26
Hochzeitsorganisator.....	27
Einkaufsberater	28
Lieferservice	30
1.3 Erfolgreiche Franchisekonzepte	31
2. Clevere Tipps für die optimale Business-Website	32
2.1 Richtige Domain auswählen.....	33
Deutsche und internationale Domains	33
Wahl des Domainnamens	34
2.2 Wichtige Kriterien für die Providerwahl	35
Serverwahl	35
Platzbedarf	35
POP3-Postfach.....	36
FTP-Zugang.....	36
MySQL	37
PHP und CGI	37
Übertragungsvolumen	38
Zuverlässiger Serverbetrieb.....	38
Verfügbarkeit des Servers	38
Serveranbindung	38
Support	39

2.3	Inhalte, Struktur und Design vorausschauend planen	39
	Ladezeiten gering halten	39
	Professioneller Gesamteindruck	40
	Vertrauen gewinnen	42
	Wichtiges herausstellen	42
	Klare Navigation	43
	Lesefreundliche Texte	43
	Auf das Wesentliche reduzieren	44
	Spaltenzahl begrenzen.....	44
	Wichtiger Kopfbereich.....	45
	Seitenbereiche klar trennen.....	45
	Menü in Leserichtung.....	46
	Piktogramme sparen Platz.....	46
	Hilfe bei der Farbwahl.....	47
	Aktualität ist das A und O	48
2.4	Kostenlose Layoutvorlagen nutzen	49
	Spreu und Weizen	49
	Layout anpassen.....	50
	Kostenlose Angebote.....	51
	Kommerzielle Angebote.....	52
2.5	Gratisbilder für die Website finden.....	52
	Ausgewählte Anbieter	53
	Wikimedia Commons.....	55
	Rechte beachten!.....	56
2.6	Usability optimieren – Tests für den kleinen Geldbeutel.....	57
	Die größten Usability-Sünden.....	57
	Auswahl der Testkandidaten.....	58
	Card-Sorting.....	58
	Entwürfe als Papierskizzen	59
	Interview und Befragungen.....	59
	5-Sekunden-Test.....	60
	Aufwendigere Testmethoden.....	61
2.7	Mobiles Design für Handy & Co	63
	Zusätzliches Angebot einrichten	64
	Sprachen für mobile Seiten	65
	Mobile Seiten mit web to date erstellen	66
	Funktionen anderer Tools.....	68
	CSS-basiertes Layout.....	69
	Fit fürs mobile Web? – Testen Sie Ihre Seiten	70
2.8	Vorsicht Rechtsfalle: Pflichtinhalte/Rechtliches	
	unbedingt beachten.....	71
	Urheberrecht	71
	Links und Frames.....	72

Haftungsausschluss	72
Gästebücher und Foren.....	73
Impressum	73
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	75
Eindeutige Preisauszeichnung	76
Rückgabe- und Widerrufsrecht.....	76
Kundendaten	77
Bestätigung.....	77
2.9 Providerwechsel und Domainumzug:	
Worauf müssen Sie achten?.....	77
Domainumzug	78
Checkliste für den Domainwechsel.....	79

3. Erfolgreiches Marketing – Kunden gewinnen

und binden	81
3.1 Gefunden werden ist alles: SEO und Eintrag in Suchmaschinen ...	82
Seiteninhalt anpassen.....	82
Verlinkung erweitern	83
Seitentitel wählen.....	83
Metatags.....	84
Bei Suchdiensten anmelden	86
Manueller Eintrag	86
Eintragung per Internetdienst.....	87
Eintragungssoftware.....	88
Ranking kontrollieren	92
Ranking ermitteln	92
3.2 Optimaler Einsatz von Landingpages	94
Gestaltung von Landingpages	95
On-Page-Faktoren berücksichtigen.....	97
Beispielhafte AdWord- und Landingpage-Kombinationen	97
Tipps zur Gestaltung einer Landingpage.....	100
3.3 Effektive Kundenbindung per Newsletter	102
Domeus-Newsletter einrichten	102
Aufbau und Text optimieren	104
Erfolg messen	108
Kündigungsgründe für Newsletter.....	114
3.4 Lifecycle-Messaging: E-Mails nach Maß	117
Lebenssituation berücksichtigen.....	118
Aufteilung in Kundengruppen.....	118
Feingliedrige Segmentierung	119
3.5 Corporate Podcasting – am Ohr der Kunden	120
Vorteile des Audioformats.....	120

Beispiele für Unternehmens-Podcasts	121
Informieren und unterhalten	123
Wer hört Podcasts?	125
Ziele definieren	126
Profis beauftragen	126
In die Website einbinden	127
Fachbegriffe: Audio-Podcast.....	129
3.6 Überzeugendes Partnerprogramm anbieten	130
Abrechnung der Provisionen	131
Über Affiliate-Netzwerke abwickeln.....	131
Eigenes Partnerprogramm mit affiliate to date	133

4. Rund um die Uhr verkaufen – der erfolgreiche Onlineshop.....

4.1 So sehen erfolgreiche Shops aus.....	144
Mexikanische Lebensmittel	144
Der Internet Teeladen.....	146
Manufaktur Holz & Stein	149
4.2 Das passende Shopmodell finden	151
Kriterien für die Wahl der Software	151
Service eines Shop-Hosters	155
Kaufshop auf Fremdserver	156
Kaufshop auf eigenem Server.....	157
4.3 Shopmodul des Providers nutzen.....	159
Individuelles Layout	159
Mehrsprachigkeit und Sicherheit.....	161
Bezahlmethoden und Produkte	161
Kunden und Bestellungen.....	162
Shopmarketing und eBay-Schnittstelle	162
4.4 Shop mit SmartStore.biz erstellen	163
Shop erstellen.....	163
Projektassistent.....	164
Warengruppen einrichten.....	167
Produkte einbinden	168
Layout anpassen.....	171
Ladeneröffnung	172
4.5 Shop mit shop to date erstellen	173
Software installieren	173
Shop einrichten.....	174
4.6 Shop mit osCommerce erstellen.....	176
Software installieren	177
Individuell einrichten.....	178

4.7	Ein Shop für die Westentasche	179
	Vorteile des mobilen Direktvertriebs	179
	Den Markt nutzen	180
4.8	Produktfotos bearbeiten	182
	Empfehlenswerte Formate	182
	JPEG für Fotos	182
	Foto verkleinern	183
	Scharfe Fotos	184
	Blick in den Ausschnitt	185
4.9	Bewegte Bilder: Produktvideos clever einsetzen	187
4.10	Übliche Bezahlmethoden	188
	Anforderungen	188
	Die richtige Wahl	191
4.11	Besonderheiten beim Verkauf spezieller Waren im Internet	194
	Bücher	194
	Textilien	195
	Elektrogeräte	195
	Alkoholische Getränke	195
4.12	So sind Sie über Grenzen hinweg erfolgreich	195
	Internationalisierung des Shops	196
	Weitere Bezahlverfahren anbieten	199
	Umsatzsteuerliche Regelungen	200
	Waren versenden	202
	Marketing und Support	203
	Technische Hürden beachten	203
4.13	Einen mehrsprachigen Shop einrichten	203

5.	Mit Werbung das Geschäft ankurbeln und Verkaufsplattformen nutzen	208
5.1	Google AdSense nutzen	209
	Auswahl der Anzeigen	209
	Herkunft der Anzeigen	210
	Anmeldung zu Google AdSense	210
	Google AdSense einrichten	212
5.2	eBay Partner Network	213
5.3	Mit Bannern werben	214
	Anzeigen selbst vermarkten	214

5.4	Als Unternehmer bei Amazon verkaufen	215
	Verkaufsplattformen bei Amazon	216
	Amazon oder eBay?	218
	Verkauf auf dem Amazon.de Marketplace.....	219
5.5	Bei eBay versteigern oder einen Shop einrichten	224
	Mehrwert	225
	Cross-Promotion	226
	eBay-Shopmiete.....	227
5.6	Produkte bei eBay optimal anbieten.....	227
5.7	eBay-Powertools einsetzen	229
	eBay Turbo Lister	229
	eBay Verkaufsmanager	230
	CDN Yabe Kostenkalkulator	230
	BayOrganizer	231
	eBay Verkaufsberichte.....	231
5.8	Shop mit eBay-Schnittstelle einrichten.....	232
	Testzugang einrichten	232
	Fassadengestaltung	233
	Innenausbau	236
	eBay-Anbindung	238
5.9	Die Konversionsrate erhöhen	240
	Vertrauen gewinnen	240
	Shop zertifizieren lassen	240
	Übersichtlichkeit geht vor Kürze	240
	Markante Schaltflächen	241
	Hilfe bei Eingabefehlern	241
	Zurückhaltung bei den Kundendaten.....	242
	Lieferzeit früh angeben.....	242
	Transparenz bei den Versandkosten.....	242
	Sichere Verbindung	243
	Keine Ablenkung auf der Zielgeraden.....	243
	Vielfältige Bezahlmöglichkeiten.....	243
	Flexibel bis zum Schluss.....	243
	Vollständige Druckausgabe.....	244
	Zusammenfassung der Bestellung	244
	Raum für Rechtliches.....	244
	Fehler auswerten	244
	Fragen Sie nach!	245
	Angenehmes Shoppen.....	245
5.10	Vertrauen mit Prüfsiegeln schaffen	246
	Gütesiegelanbieter	250

6. Das Onlineunternehmen richtig aufstellen..... 253

6.1	Finanz- und Buchhaltungssoftware mit Webschnittstelle einsetzen	254
	Übersichtliche Programmoberfläche	254
	Kundendaten und Warenbestand pflegen	255
	Waren einkaufen	256
	Vom Angebot zur Rechnung	257
	Verknüpfung mit Shop und eBay	258
6.2	Bankgeschäfte online abwickeln	259
	Sicherheitsverfahren auswählen.....	259
	Risiken vermeiden	262
	Auswahl der Banking-Software	263
	Sicherheit geht vor	265
	Beispiel: finance to date pro	265
6.3	Ganz wichtig: Behalten Sie den Durchblick im Steuerdschungel...	268
	Finanzamt schaut zu	269
	Private Verkäufe oder Gewerbe?	269
	Der erste Kontakt mit dem Finanzamt	270
	Einkommen- und Gewerbesteuer	272
	Umsatzsteuer zahlen?.....	273
	Steuerliche Anforderungen an Rechnungen.....	275
6.4	Die elektronische Steuererklärung Elster	276
	Handfeste Vorteile	276
	Digitale Signatur	277
	Elster-Formular	278
	Programme mit Elster-Schnittstelle	279
6.5	Rundum gut versichert	280
	Persönliche Absicherung	281
	Betriebliche Absicherung.....	288

7. Das eigene Know-how vergolden – Wissenscommunity aufbauen..... 295

7.1	Vom Wissen anderer profitieren	296
	Webforum als Kundenmagnet	298
	Kostenlose Systeme	298
	Kommerzielle Systeme	300
7.2	Mit Partnerprogrammen zum Erfolg	301
	Wahl des richtigen Anbieters	301
	Checkliste: Erfolgreich als Partner	303
7.3	Affiliate-Netzwerke nutzen	304

8. Mit eigenem Weblog gutes Geld verdienen..... 305

8.1	Erfolgreiche Beispiele	306
	Weblog „Selbständig im Netz“	306
	Weblog „neunzehn72“	309
8.2	Wichtige Erfolgsfaktoren für das eigene Weblog	311
	Onlineservice oder Software?	311
	Auswahlkriterien für das Blogsystem.....	313
	Erfolgsfaktoren für Ihr Weblog.....	313
8.3	Ihren Blog mit WordPress einrichten.....	315
	Datenbank anlegen.....	315
	Zugangsdaten eingeben	316
	WordPress installieren.....	316
	Layout anpassen.....	318
	Oberfläche wechseln	319
	Ersten Eintrag schreiben.....	320
	Interaktion zulassen	321
	Beitrag ändern	321
	Bilder hinzufügen	323
	Kategorien zuordnen	324
	Tags und Linklisten	325
	Statische Seiten erstellen.....	326
	Benutzer hinzufügen	326
	WordPress erweitern.....	327
8.4	Über den Onlinedienst bloggen	328
8.5	Die besten Tipps, Ihren Blog bekannt zu machen.....	330

9. Die Kunden aktiv einbeziehen – Onlinemarketing 2.0..... 331

9.1	Lieblingsmüsli online mixen	332
9.2	Eigene Schokolade kreieren	334
9.3	T-Shirt individuell bedrucken lassen	335
9.4	Designertaschen selbst gestalten.....	337

10. An Provisionen verdienen – mit einem Onlinemarktplatz kein Problem..... 338

10.1	Beispiel: Börse für Einzel- und Sammlerstücke	339
10.2	Beispiel: Geschirrbörse	340
10.3	So geht die technische Umsetzung	343

11. Mit Bildern und Videos Anreize schaffen	345
11.1 Produkte erlebbar machen.....	346
Flash als Basis.....	346
Virtuelle Führungen.....	347
Anwendung demonstrieren.....	348
11.2 Web-TV zur Kundenbindung.....	349
Verbreitung über Videoportale.....	350
11.3 Das Potenzial bewegter Bilder.....	352
11.4 Von Rich Media-Anwendungen profitieren.....	352
11.5 Produktvideos optimieren.....	353
11.6 Videos einbetten.....	354
11.7 Immobilien online anbieten.....	356
Überblick über Maklersoftware.....	356
Fotos als Eyecatcher.....	357
Vorteile hervorheben.....	359
Vorsicht bei krummen Preisangaben.....	360
Einfache Kontaktaufnahme.....	360
Übersichtliche Struktur.....	361
Ausführliches Exposé.....	361
Inserieren bei Immobilienbörsen.....	362
11.8 Hotel und Ferienwohnung im Netz.....	363
Überzeugender Auftritt.....	363
Fotos, Fotos, Fotos.....	364
Belegungsplan anbieten.....	365
Über Onlinekatalog anbieten.....	367
12. Aufträge online suchen – Auftragsakquise 2.0	369
12.1 Mit der Werkstatt online gehen.....	370
Beispiel: Einbau von Autogasanlagen.....	370
12.2 Besondere Inhalte auf der Website.....	372
12.3 Die optimale Kontaktseite.....	376
Pflichtangaben beachten.....	376
Wichtige Details.....	377
Visitenkarte zum Herunterladen.....	378
E-Mail per Kontaktformular.....	378
Individuelle Anfahrtsskizze und Routenplaner.....	379
12.4 Aufträge im Web generieren.....	381
Dienstleister- und Handwerkerbörsen.....	381
Wichtige Tipps für Auftragnehmer.....	382

12.5 Onlinesupport per Livechat	383
Beispiele aus der Praxis	384
Help Center Live.....	385
LiveZilla.....	387
Chat erfolgreich einsetzen	390
12.6 FAQ-Seiten für häufige Fragen	390
System einrichten	391
System aus Nutzersicht	392
Oberfläche anpassen.....	392
System administrieren	393
Suchmaschinenoptimierung eingebaut.....	394

13. Onlinezugriffe auswerten und Erfolg messen 395

13.1 Die Spur der Kunden nachverfolgen	396
Tracking-Verfahren.....	396
13.2 Online-Monitoring – Was denkt das Netz über Sie?	398
Manuell googeln.....	400
Mit Google Alerts automatisieren	401
Blogs im Blick.....	403
Spezialisierte Tools	404
Personenprofile überprüfen	404
13.3 Fragen Sie doch einfach Ihre Kunden	405
Vorteile von Onlinebefragungen.....	405
Programme und Dienste	406
Skripten für den Webserver	406
Flexible Integration	407
Schutz gegen Missbrauch.....	408
Mehrsprachigkeit und Zeitsteuerung.....	409
Auswertung der Ergebnisse	410
Wichtige Erfolgsfaktoren	410
Die richtige Fragetechnik	411
Stichwortverzeichnis	412