

Inhalt

Vorwort	9
Geleitwort	11
 Start in die Onlinewelt: Die Geschäftsidee	13
Regionale Chance	14
Mut in der Nische	19
Namensfindung: Die richtige Domain	22
 Ladenbau im Netz: Webshop-Software	25
Auswahl der Dienstleister	26
Technischer Tausendsassa	27
Mobile Anwendungen	28
Die Qual der Wahl: Welcher Shop passt zu Ihnen?	29
 Usability: Hauptsache nutzerfreundlich	39
Kundenerwartungen: Übersichtlichkeit ist das A und O	40
Das Auge kauft mit: Visualisierungen und Beschreibungen	43
Klein, aber oho: Mobile Benutzerfreundlichkeit	49
 Marktplätze: Gemeinsam verkaufen	51
Amazon.de	52
eBay.de	55
Weitere Internetmarktplätze	58
Markenhersteller und Marktplätze	62

Zahlung: Zur Kasse, bitte	65
Zahlungssysteme	66
 Logistik: So kommt die Ware vom Klick zum Kunden	85
Kommissionierung	86
Verpacken und frankieren	86
Versenden und Zustellen	90
... und wieder zurück: Retouren	90
Heute bestellt, heute bekommen	91
Logistikdienstleister in Deutschland	95
 Marketing: Klappern gehört zum Handwerk	99
Suchmaschinenoptimierung	100
Werbung in Suchmaschinen	107
Klassische Onlinewerbung	109
Gutscheine und Bonusprogramme	110
Newsletter & Co.	114
Affiliate Marketing	116
Kundenpflege	116
Kreativ und informativ: YouTube als Werbeplattform	117
 Social Media: Immer up to date	121
Werbelandschaft im Wandel	121
Die Auswahl der Social-Media-Kanäle	124
Ihre Kunden – Ihre Entscheidung	134
 Kunden mit Meinung: Bewertungen	137
Bewertungsportale für Händler	135
Hausaufgaben für Händler	137

Daten klug nutzen	143
Onlinesicherheit	146
Datensicherung	152
Rechtlich auf der sicheren Seite	157
Anbieterkennzeichnung	158
Datenschutz	158
Allgemeine Geschäftsbedingungen	165
Europaweites Verbraucherrecht	165
Geprüft und für gut befunden: Gütesiegel	167
Nachwort	169
Glossar	171
Weiterführende Literatur	176