

Eigen webshop? Begin gewoon

Niet vindbaar op internet? Dan besta je niet als ondernemer. Maar een website brengt nog geen online-verkopen. Daarvoor is een webshop nodig. Voor sommigen een grote stap, maar het advies van specialisten luidt: 'Begin gewoon'.

TEKST: WALLY CARTIGNY, FLIP SCHULTZ

Iedereen kan iets verkopen via internet. Dat kan via een massakanaal als marktplaats.nl of aan de hand van eigen webwinkelverkoop. Laatstgenoemde optie klinkt eenvoudiger dan het is. Want hoe zorgt u voor een aantrekkelijk, duidelijk en vindbaar aanbod in een webshop? En als u nog helemaal geen webwinkel hebt, hoe pakt u dat dan aan?

"Niet elk product is geschikt voor online verkoop", zegt Durk Jan de Bruin, oprichter van startpagina.nl en tegenwoordig eigenaar van mijnWinkel.nl, een dienst voor ondernemers die aan de slag willen met verkopen via internet. De Bruin: "Het moet bijvoorbeeld niet gemakkelijk om de hoek verkrijgbaar zijn. Een uniek product of iets dat moeilijk is te vinden; daarvoor zijn er kansen. Stofzuigerzakken bijvoorbeeld. Iedereen heeft ze nodig,



maar ze zijn behoorlijk lastig te vinden als je niet de meest gangbare stofzuiger bezit. Specialist die hun klanten gemakkelijk aan een gewenst product helpen, kunnen online goede zaken doen."

NICHEMARKT

Volgens De Bruin zijn in de fysieke winkelomgeving de specialisten verdrongen door grote winkelketens met een ruim assortiment. Op internet

komen de echte kenners weer terug. Die moeten er dan wel voor zorgen dat de klant weet waar hij terecht kan. De Bruin: "Als je online specialist wilt worden in een nichemarkt, moet je in de eerste plaats zorgen dat je een goede domeinnaam hebt. 'Groothandel Verhagen' is dat bepaald niet, stofzuigerzakken.nl wél. Investeer in zo'n domein, want daarmee ben je gratis goed zichtbaar in zoekmachines. Het werkt ook goed om actief te zijn onder meerdere herkenbare domeinna-

>>>

een webwinkel starten is is simpel

Het runnen van een webwinkel is een hele onderneming. Het geheim? De juiste partner: PostNL.
Hét adres voor het opzetten van een webwinkel, de verzending en de bezorging. Wie online wil verkopen,
hoeft dus niet te wachten tot morgen. Wat ons betreft start je vandaag. postnl.nl/webwinkelstarten



sluit je aan

>>> men die elk naar een deel van je aanbod verwijzen. Voor een winkel in keukenapparatuur zouden dat fornuizenwinkel.nl en koelkastenwinkel.nl kunnen zijn. Daarnaast kun je een winkel en producten online altijd nog promoten door te betalen voor advertentieruimte via bijvoorbeeld Google Adwords en prijsvergelijkingssites." De specialist moet er vervolgens alles aan doen om zijn klanten te behagen, stelt De Bruin. "Zorg voor voldoende voorraad en een goed functionerend logistiek proces. Een tevreden klant is de beste reclame. Heel belangrijk zijn ook duidelijke afbeeldingen van producten. Dat wordt vaak onderschat. De consument op internet wil net als in een fysieke winkel zien wat hij koopt. En besteed vooral ook aandacht aan support. Als het kan niet alleen per e-mail, maar ook telefonisch. Een klant vindt het vaak prettig om een mondeling advies te krijgen."

AFREKENEN

Van groot belang zijn ook de veiligheid en het gemak dat klanten ervaren bij het winkelen op internet. Wanneer bezoekers het idee hebben dat het doen van een bestelling lastig is en een betaling niet goed verloopt, haken ze af. Soms zelfs op het laatste moment, volgens online-betaalspecialist PayPal. Deze internationale aanbieder van online afrekenmethoden weet wat consumenten op dit gebied belangrijk vinden. Dennis Van Allemeersch, Country Manager Benelux van PayPal: "Onderzoek toont aan dat een op de twee kopers alsnog afhaakt in het betaalstadium omdat het betaalproces te veel stappen vergt, er slechts één betaalmethode aangeboden wordt of omdat de sessie verloopt en de backbutton in de browser de koper niet op de juiste pagina terugbrengt. Onze tip is om het betaalproces zo kort en eenvoudig mogelijk te maken en minimaal twee of drie verschillende betaalmethoden aan te bieden."

Om een goede keuze te maken uit de mogelijkheden voor betaalverkeer moeten webwinkeliers zich volgens Van Allemeersch enkele vragen stellen: "Wil je alleen in Nederland

verkoopen of ook daar buiten? Als je in Nederland gaat verkoopen is het aan te raden om in ieder geval iDeal te gebruiken. Daarbuiten zijn PayPal en creditcards de meest gebruikte betaalmiddelen. Hoeveel mag de gekozen betaalmethode kosten? Creditcard betalingen zijn relatief duur voor webwinkeliers. En hoe veilig moeten de betaalmethodes zijn die je aanbiedt? iDeal en PayPal zijn bijzonder veilige betaalmethodes, met creditcards en online incasso's wordt relatief veel gefraudeerd." PayPal wijst er tevens op dat de ondernemer zich moet afvragen of de gekozen betaalmethode ook mobiel bruikbaar is. Afrekenen met iDeal via een smartphone vereist bijvoorbeeld een cardreader en dat wordt niet door iedereen als handig ervaren.

KLEIN BEGINNEN

Voor de opzet van een shop zijn diverse adviesbureaus beschikbaar, maar een ondernemer kan er ook zelf een bouwen. De Bruin: "Partners, zoals Marktplaats.nl, zijn handig omdat ze bekend zijn bij de consument, maar je raakt er veel geld aan kwijt. Wie voor de langere termijn op internet wil verkoopen, kan beter zijn eigen merk opbouwen. Externe adviseurs kunnen vaak goede e-commerce diensten leveren, maar mijn advies is om met een webwinkel

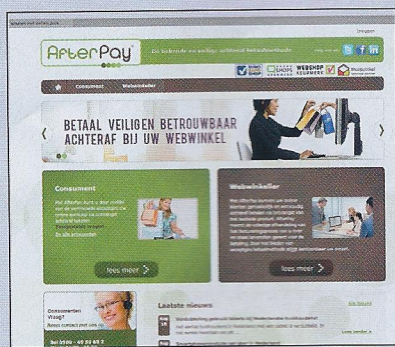
vooral klein te beginnen. Het is een leerproces. Probeer zelf eerst eens wat en zie wat je tegenkomt. Als je meteen hoog inzet, is de kans groot dat er veel geld verloren gaat. Want om te groeien en je klanten goed te bedienen zul je moeten innoveren en blijf je geld uitgeven. Vooraf kun je niet alles inschatten. Internetondernemen is als het opvoeden van een kind: nooit klaar."

De Bruin geeft tot slot aan dat een 'gewone' webshop eigenlijk al niet meer volstaat voor de internetondernemer. "Verkoop via mobiele telefoons en tabletcomputers is niet meer te stoppen. Een webshop is niet automatisch geschikt voor mobiele platforms, je moet daar iets anders voor opbouwen. Je kunt hier het beste van begin af aan rekening mee houden om zoveel mogelijk kansen te kunnen benutten." #

>>>

Te lange bestelprocessen, onduidelijke informatie over de prijs, te weinig betaalmogelijkheden. Er zijn genoeg redenen waarom bezoekers van een webwinkel niks bestellen en nooit meer terugkomen. Op dezaak.nl vijf tips om het online klanten naar de zin te maken en meer uit uw webshop te halen.

Opmars van online en digitale (accept)giro

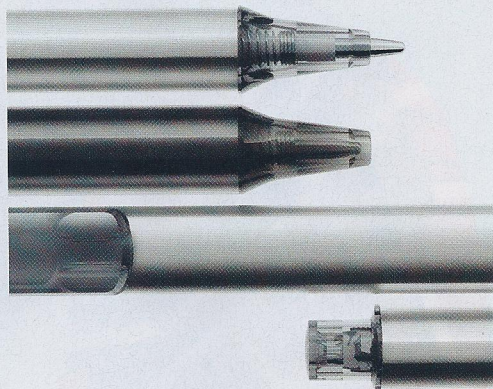


De populariteit van iDeal als elektronisch betaalproduct neemt nog elke maand toe. Werd in mei een maandrecord van 7,7 miljoen betalingen geregistreerd, de maand daarop werd dat record al weer gebroken. In de korte tijd van haar bestaan heeft iDeal inmiddels de helft van de markt voor online betalingen in handen. Andere betaalvormen zoals de creditcard (8 %) en PayPal (5 %) lijken in Nederland niet echt aan te slaan. Daarentegen zijn er de afgelopen jaren nieuwe digitale betaalvormen geïntroduceerd, die meer succes lijken te behalen. Een van de meest succesvolle is het sinds 2004 bestaande AfterPay. Het Nederlandse bedrijf biedt klanten van webwinkels de mogelijkheid om achteraf te betalen met een digitale acceptgiro (DigiAccept). Vorig jaar verwerkte AfterPay op die manier bijna een miljoen betalingen. Het bedrijf uit Heerenveen richt zich met haar betalingsmethode niet alleen op grote (web) winkeliers, maar ook op de kleinere webwinkels.

Directeur Stefan van den Berg: "AfterPay is een online achteraf betaalmethode waarbij wij onder meer DigiAccept inzetten als inningsvorm voor de factuur." Het bedrijf verzorgt de gehele afhandeling, facturatie en inning van de gelden en staat garant voor de betaling. Winkeliers betalen een handlingsfee van ongeveer één euro per order en een risicofee (voor de overname door AfterPay voor het risico op niet-betaling en fraude).

Online giro

Begin juli lanceerde payment provider Buckaroo uit Utrecht de 'online giro'. Buckaroo introduceerde vijf jaar geleden al PayperEmail, waarmee bedrijven hun klanten online via e-mail laten betalen. Klanten ontvangen een digitale factuur met onderaan de online giro, die qua uiterlijk grote gelijkenis vertoont met de papieren versie. De ontvanger kan met één muisklik zijn bank selecteren, waarna vervolgens de bekende bankschermen verschijnen. De betaalgegevens staan reeds ingevuld, zodat invoerfouten zijn uitgesloten. Na verificatie heeft de consument zijn betaling voldaan. Buckaroo vraagt 55 eurocent per transactie en € 30,- per maand voor het gebruik van de betalingsmethode. Volgens Menno Hoek van Buckaroo is de 'online giro' een ideale oplossing voor verenigingen en sportclubs.



Full metal jacket.

The latest version of the ES1, dressed in its new, fine metal jacket.

ES1 Metal



Personality pens.
Swiss made.

prodir®

Prodir BV
Fokkerstraat 28 • 3905 KV VEENENDAAL • The Netherlands
T +31-(0) 318-50 17 11 • F +31-(0) 318-51 48 44
www.prodir.ch