

6 Tipps, wie Sie Ihre Bestellbestätigungsseite nutzen können

✘ Überraschend wenige Online-Shops nutzen die Bestellbestätigungs- oder auch Dankesseite am Ende ihres Bestellprozesses. In vielen Shops ist diese Seite eine Sackgasse. Anstatt Ihre Kunden dazu zu bringen, die Seite nach erfolgreicher Bestellung sofort zu schließen, versuchen Sie doch, diese wichtige Seite zur Kundenbindung einzusetzen.

Erfahren Sie im folgenden Beitrag, wie es geht.

Der folgende Beitrag ist eine Adaption eines Artikels des US-Experten Justin Palmer, der auf palmerwebmarketing.com erschienen ist und den wir mit freundlicher Genehmigung für Sie ins Deutsche übernommen und dabei an die Gegebenheiten des hiesigen Onlinehandels angepasst haben.

1. Tell-a-friend Funktion

Bitte Sie Ihre Kunden nach der Bestellung darum, Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung an Freunde, Bekannte oder Familienmitglieder weiter zu empfehlen und stellen Sie zu diesem Zweck eine Outlook E-Mail Funktion zur Verfügung, mit dem der Kunde beispielsweise einen Link zu Ihrem Shop versenden kann. Beachten Sie jedoch in jedem Fall, dass so genannte "tell-a-friend Funktionen" in Deutschland aus Datenschutzrechtlichen Gründen problematisch sein können. Lesen Sie dazu auch den Gastbeitrag von RA Dr. Schirmbacher.

2. Verfolgung der Sendung

Um unnötige Kundenanfragen zu diesem Thema zu vermeiden, macht es in den meisten Fällen Sinn, den Kunden an dieser Stelle darauf hinzuweisen, wie er den Fortschritt seiner Bestellung verfolgen kann. Beschreiben Sie genau, wie sich der Kunde einloggen muss, um herauszufinden, wann die Ware verpackt und versandt wurde und was genau der Status bei der Auslieferung ist.

3. Zeigen Sie ähnliche oder verwandte Produkte

Auf der Bestellbestätigungsseite Produkte zu zeigen, die zu den bereits bestellten passen, verleitet viele Kunden dazu, gleich noch eine Bestellung durchzuführen. Sorgen sie in diesem Zusammenhang aber dafür, dass diese zusätzlich bestellten Produkte auch der eigentlichen Bestellung zugeordnet werden können und so - wenn möglich - keine weiteren Versandkosten für den Kunden anfallen.

4. Feedback der Kunden

Befragen Sie Ihre Kunden an dieser Stelle zu den Einkaufserfahrungen in Ihrem Shop. Gerade hier sind die Eindrücke noch frisch und Sie bekommen einen Eindruck über mögliche negative Erfahrungen sowie wertvolle Informationen, die Sie zur Verbesserung Ihres Shops einsetzen können. Trusted Shops bietet in diesem Zusammenhang zusätzlich zu dem bekannten Gütesiegel eine Kundenbewertungsfunktion an. Mehr Informationen dazu finden Sie [hier](#).

5. Verteilen Sie Coupons für zukünftige Bestellungen

Als Mittel zur Kundenbindung können an dieser Stelle Coupons oder Gutscheincodes dafür sorgen, dass Kunden auch in Zukunft wieder in Ihrem Shop einkaufen. Stellen Sie an dieser Stelle jedoch klar, dass diese Coupons oder Gutscheincodes nicht für die bereits getätigte Bestellung gelten.

6. Nutzen Sie die Bestellbestätigungsseite für Affiliate Links

Eine weitere Möglichkeit die Bestellbestätigungsseite zu nutzen sind Werbebanner mit entsprechenden Affiliate Links. Dies können passende Produkte sein oder Komplementärprodukte, die Sie selbst in Ihrem Shop nicht anbieten. Beispiele hierfür Sie verkaufen Wein und haben einen Link auf einen Anbieter für das passende Zubehör, wie Weingläser o.ä. oder Sie verkaufen Tee und haben einen Link zum Thema Frühstück (Müsli) auf Ihrer Seite.



Zusammenfassung:

Wenn Sie eine der oben beschriebenen Möglichkeiten nutzen, sollten Sie vorher Ihre Prioritäten festlegen. Sollten Sie beispielsweise den Schwerpunkt auf einen guten Kundenservice legen, macht es wahrscheinlich mehr Sinn, wenn Sie sich für die "Verfolgung der Sendung Funktion" zu entscheiden. Um weitere Umsätze zu generieren bietet es sich an, verwandte Produkte anzuzeigen.

In einigen Fällen kann es auch sinnvoll sein, eine Kombination aus den genannten Möglichkeiten zu nutzen.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang aber, dass Sie den Kunden zunächst darauf hinweisen, dass seine Bestellung abgeschlossen ist, bevor Sie versuchen, ihn dazu zu bringen, weitere Handlungen vorzunehmen.

Indem Sie eine der oben genannten Möglichkeiten für Ihre Bestellbestätigungsseite nutzen, werden Sie mit Ihrem Shop in Zukunft hoffentlich noch mehr erfolgreiche und profitable Kundenbeziehungen aufbauen.

Haben Sie bereits Erfahrungen mit der Nutzung der Bestellbestätigungsseite oder weitere Ideen zur Nutzung? Dann schreiben Sie doch einen Kommentar.