

# Grenzenlos erfolgreich: So verkaufen Sie Ihre Produkte auch im Ausland

Wenn Sie die Internationalisierung Ihres Online-Shops professionell angehen wollen, müssen nicht nur die unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen beachtet werden, sondern auch landesspezifische Besonderheiten im Umgang mit den Kunden. Der Kunde ist König, aber wie geht man am besten mit ihm um?

Um erfolgreich Cross-Border zu verkaufen, ist es wichtig einen ansprechenden, rechtssicheren Online-Shop aufzubauen und den richtigen Ton im Umgang mit den ausländischen Kunden zu treffen.

## Tipp 1: Richtige Strategie wählen

Ein wichtiger Aspekt beim Verkauf ins Ausland ist Ihre Strategie hinsichtlich dessen, wie Sie auf dem Markt wahrgenommen werden wollen. Sicherlich gibt es Produkte, bei denen die Positionierung als deutscher Händler vorteilhaft ist, insbesondere bei typisch deutschen Produkten kann dies der Fall sein. Häufig wird es aber ratsam sein, nicht als der "Fremde" aufzufallen, sondern als integrierter Marktteilnehmer. In diesem Fall kann es ratsam sein, landesspezifische Online-Shops in der Sprache der Verbraucher aufzubauen, die sowohl die rechtlichen Anforderungen erfüllen, als auch die Erwartungshaltungen der Kunden berücksichtigen.

## Tipp 2: Auf Länderspezifika achten

Französische Verbraucher beispielsweise sind ein Impressum gewohnt, das auch die Kontaktdaten des Providers angibt. Es handelt es sich hierbei um eine französische Informationspflicht. Ein deutscher Händler, der seinen Online-Shop auf französische Verbraucher ausrichtet, muss diese besonderen französischen Informationspflichten nicht unbedingt erfüllen, weil zur Bestimmung des anwendbaren Rechts das Herkunftslandprinzip herangezogen wird. Sofern der Händler ein nach deutschem Recht anforderungsgerechtes Impressum hat, reicht dies aus. An diesem Punkt kommt jedoch die Verbrauchererwartung ins Spiel. Es macht durchaus Sinn, entsprechend der Gewohnheit des französischen Verbrauchers, die zusätzlichen französischen Informationspflichten im Impressum mit aufzunehmen. So können deutsche Händler mehr Vertrauen von ihren ausländischen Kunden gewinnen.

## Tipp 3: Richtiger Umgang mit Kunden

Erfolgreich verkaufen basiert nicht allein auf den richtigen Informationstexten und der rechtlich sicheren Gestaltung des Online-Shops, der entscheidende Faktor zu dauerhaftem Erfolg ist der Umgang mit Kunden.

Zuverlässigkeit, ein freundlicher Umgang und geordnete Prozesse sind selbstverständlich überall unabdingbar. Dennoch gibt es auch ein paar Besonderheiten in anderen Ländern. Die wichtigsten Dinge, die Sie im Umgang mit Kunden aus Polen, Italien, Spanien und UK beachten sollten, haben wir für Sie in folgender Infographik zusammengefasst. Klicken Sie auf das Vorschaubild, um mehr zu erfahren.



## Tipp 4: Interne Prozesse anpassen

Denken Sie daran, bei Bedarf auch Ihre internen Prozesse anzupassen- so zum Beispiel im Falle der spanischen Siesta oder hinsichtlich Ihrer "Öffnungszeiten" in UK und auf den Kanarischen Inseln (Zeitverschiebung 1 Stunde nach uns): Ein Rückruf Ihres Online-Shops zu früh am Morgen wird wohl wenig Freude erwecken. Wenn Sie aber telefonisch auch nach 18 Uhr deutscher Zeit erreichbar sind, werden die Kunden es Ihnen danken.

Wenn Sie mit Ihrem Online-Shop über die Grenzen Deutschlands hinweg Fuss fassen wollen, sollten Sie sich im Vorfeld genau mit ihren Zielmärkten befassen. Wir beraten Sie dazu gern. (na)