

# Horst Schalk Geschäftsführer Shopando GmbH und INTOUCH GmbH



# Ihre Chance: Ihr Online-Auftritt!

Ein Überblick über Ihre Möglichkeiten für Kommunikation und Verkauf im Internet

29. November 2023



#### Themen

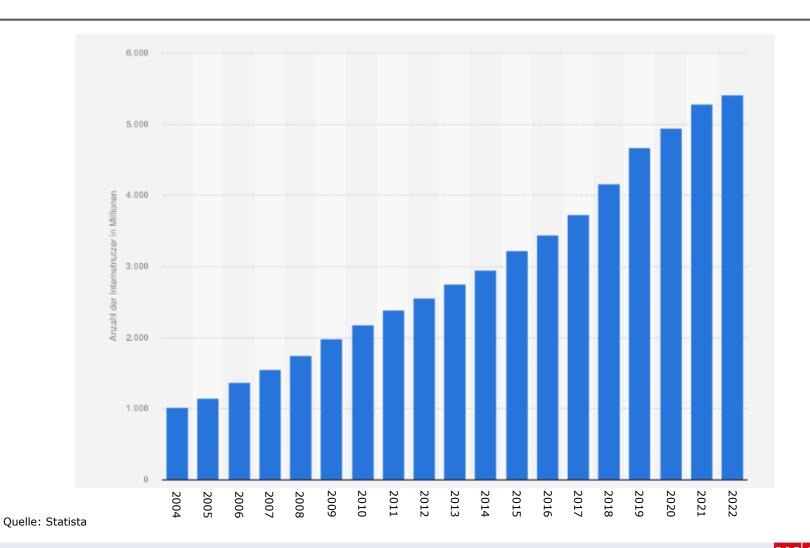
- 1.) Massenmarktplatz Internet
- 2.) Website
- 3.) Suchmaschinen-Marketing
- 4.) E-Mail-Marketing
- 5.) Socialmedia-Marketing
- 6.) Online-Shop
- 7.) Marktplätze





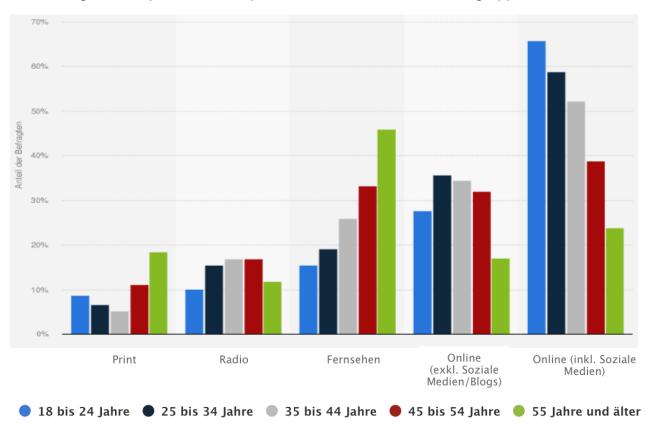
Das Internet ist gekommen, um zu bleiben!





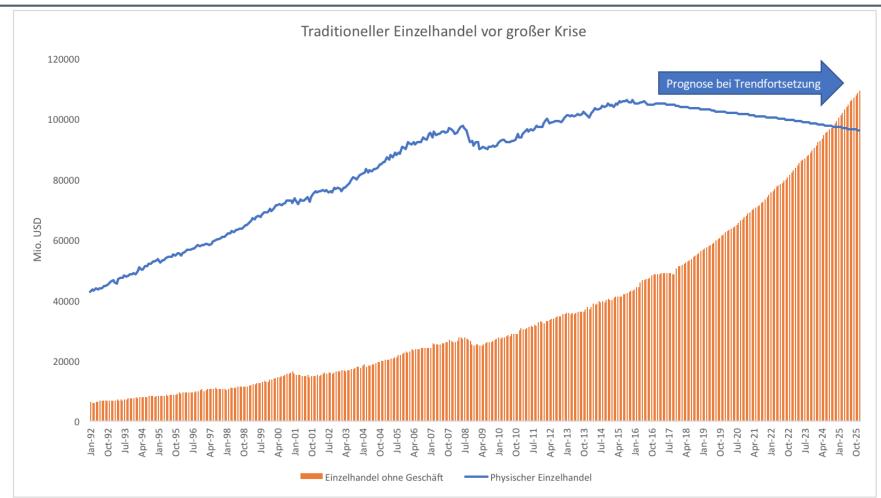


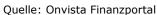
#### Nutzung der Hauptnachrichtenquellen in Österreich nach Altersgruppen im Jahr 2023



Quelle: Statista









### **IHRE CHANCE: IHR ONLINE-AUFTRITT**

### **Unternehmen im Web:**

ca. 90% haben eine Website = 10% nicht

ca. 73% nutzen Social Media = 27% nicht

ca. 25% verkaufen online = 75% nicht

Welche Möglichkeiten sollten Sie für Ihr Unternehmen nutzen?

Quelle: Statistik Austria, Statista



# 2.) IHRE WEBSITE



# **IHRE WEBSITE**

Ihre Website ist ...

- ... das günstigste Werbemedium
- ... das Leitmedium ("online first")



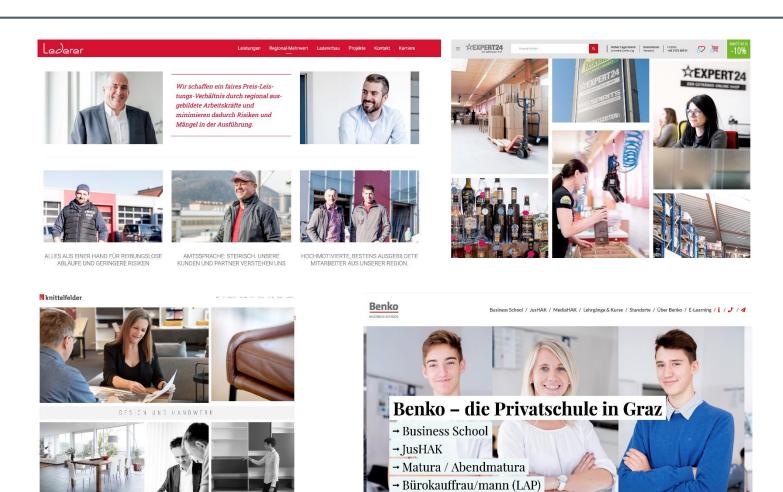
#### **IHRE WEBSITE**

#### Ihre Website ist Drehscheibe für alle kommunikativen Aktivitäten:

- Kontaktinformation
- Produkt/Leistungsinformation
- Verkauf oder Verkaufsanbahnung (Shop oder Anfrage)
- Imagewerbung
- Recruiting-Plattform ("Employer Branding")
- Service (zB. Downloads)
- Presseinfos
- Dialogmarketing (Newsletter-Anmeldung)



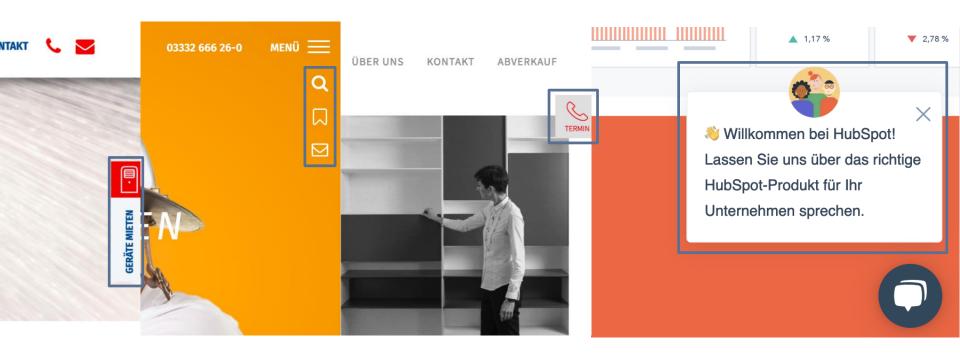
### IHRE WEBSITE: ZEIGEN SIE GESICHT



→ Lehrgänge & Kurse



# IHRE WEBSITE: "CALL-TO-ACTION-BUTTONS"





# IHRE WEBSITE: FULL RESPONSIVE

- >50% Zugriffe über Smartphone
- VerschiedeneBildschirmgrößen
- Auf Ladezeit achten: Bildgrößen!









# IHRE WEBSITE: "EMPLOYER BRANDING"

Ihre Website als "Karriere-Portal"







# Selbstständig arbeiten in einem starken Team! Der Beruf des Rauchfangshehers ist für arbeitserfahrene Quereinsteiger genauso interessant wie für Lehrlinge. Die Arbeit ist bewechslungsreich und im ständigen Kontakt mit den Menschen im direkten Wohnumfeld. Die Arbeitseiten sind größernte selbstständig einzeilbar mit viel Freinaum am Nachmittag bei solldem Lohn und ständigem Weiterbildungsangebot.

> JETZT ONLINE BEWERBENI









# WOMIT WIR DICH BEGEISTERN • From Inglindigen, A tenglate is nore information floated. • More Option as one Trains and institution floated. • More Option as one Trains and institutionably any order designification and a facility of the control of the Configuration. • For a reversement, absentional grains and their and extrapolated in the configuration of the co





# 3.) SUCHMASCHINEN-MARKETING



#### SUCHMASCHINEN-MARKETING

# Das kleine 1x1 der Suchmaschinenoptimierung (SEO):

- Content & Keywords
- die richtigen Suchbegriffe benutzen!
- auf Fenster- und Seitentitel achten
- sprechende URLs
- Geringe Ladezeiten
- mobil-optimiert
- Landingpages aufbauen, evtl. Blogs
- Analysetools Google Analytics / Matomo oä. (Achtung: DSGVO!)

• • •

Sorgfalt bei der Wahl Ihrer SEO-Partner!



#### SUCHMASCHINEN-MARKETING

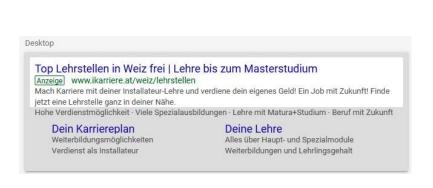
# Wie funktionieren Google Ads?

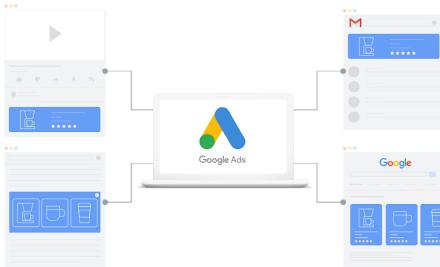
- Zielgebiet, Alter, Geschlecht, Interessen bestimmen
- Keywords bestimmen (nicht die eigene Marke/Firma!)
- Cost-per-Click bestimmen
- Gesamt- und Tagesbudget bestimmen (Reichweite mitbewerbsabhängig)
- Textinserate gestalten
- Auch Bannerschaltungen (Display-Kampagnen) möglich



### SUCHMASCHINEN-MARKETING

- Google Ads bieten hocheffiziente Kundenwerbung:
  - vorinformierte, hoch interessierte Kunden mit Bedarf
  - (klein-)regional/national/international platzierbar
  - Kosten exakt planbar
  - Textanzeigen oder Dispay-Werbung







# 4.) E-MAIL-MARKETING



#### E-MAIL-MARKETING

#### Vorteile von Newsletter:

- Direkter Dialog mit Kunden / Kontakten
- Sehr kostengünstiger Versand (je nach System/Anbieter)
- kurzfristig und einfach informieren / Nachfrage erzeugen

#### Nachteile von Newsletter:

- Nur für bestehende Kontakte (keine Neukunden)
- Spamfilter
- Geringe Aufmerksamkeit
- für komplexe Themen schlecht geeignet
- komplexe Kundenfreigabe für Versand (DSGVO)



#### E-MAIL-MARKETING

- Tipps für erfolgreiches Newletter-Marketing:
  - prägnanter E-Mail-Titel (nicht marktschreiend)
  - nur 1 Thema (max. 3) pro Newsletter
  - Themen nur anreißen und auf Website linken
  - Call-to-Action-Buttons (Rückruf/Anfrage usw.)
  - professionelle Mailer verwenden (Spamlists/Retouren usw.)
  - Korrektes Impressum und Abmeldefunktion
  - Im Trend: Tarnung als "händische E-Mails"





brühl

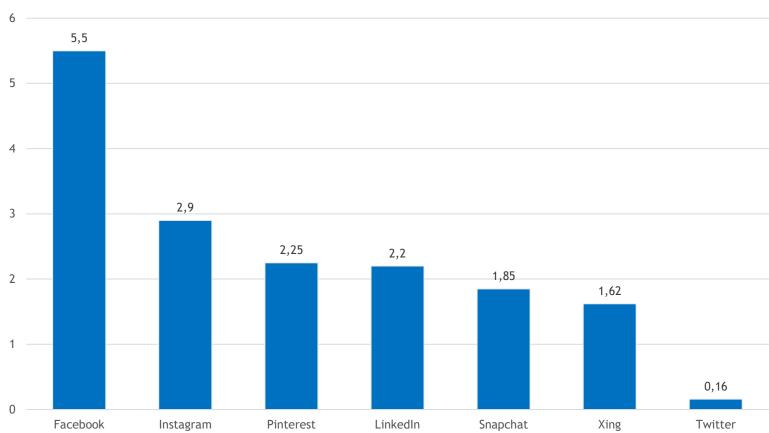
Molteni & C.











Quelle: statista





Quelle: ard-zdf-onlinestudie.de



# Altersschnitt / Nutzung:

Facebook: zw. 35-50 Jahre, Nutzung rückläufig!

Instagram: zw. 20-40 Jahre, höchste tägliche Nutzung!

Snapchat: zw. 15-25 Jahre, Tendenz steigend

TikTok: zw. 10-25 Jahre, Tendenz steigend

LinkedIn: zw. 25-35 Jahre, stark gestiegen (Stellenmangel)

Youtube: zw. 15-35 Jahre, hohe tägliche Nutzung



# Content-Creation auf Facebook & Instagram:

- Content-Plan erstellen (Frequenz)
- Themen finden: Mitarbeiter, Events, Produkte, Sprüche ...
- Agentur oder Mitarbeiter beauftragen
- Fotos & Videos (vor-)produzieren
- Involvement anstreben: Fragen, interssante Themen, echte
   Menschen und Geschichten (Inside Stories)

#### Kommunikationsziele:

- Employer Branding / Recruiting
- Imagewerbung
- Produkt-Information

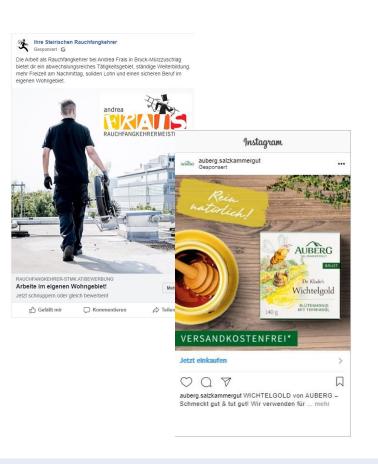


### Wie funktioniert Social Media Werbung (Kampagnen):

- Profile (Alter, Geschlecht, Interessen, Beruf, Gebiet uä.)
- Budgetlimit und Tages-/Laufzeitbudget bestimmen
- Kampagnen mit Bild/Video+Text+Link gestalten
- Viele weitere Kampagnen-Möglichkeiten (Produktkatalog, Veranstaltungen, Umfragen, Formulare ...)
- Ziele festlegen: Reichweite, Interaktion, Conversion uä.
- Unterstützung durch "künstliche Intelligenz" bei Targeting
- Snapchat, Youtube, Tiktok: Nur Videos



# ■ Beispiele für Facebook-/Instagram-Werbung & Feed:







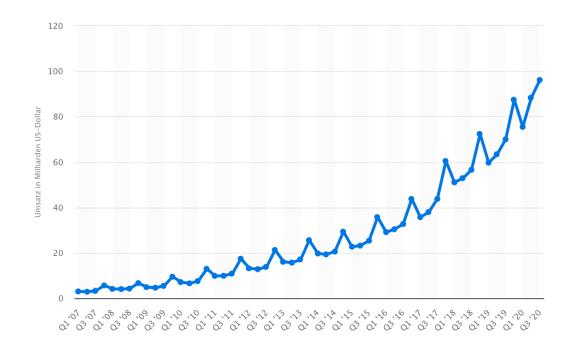


# 6.) ONLINE-SHOP



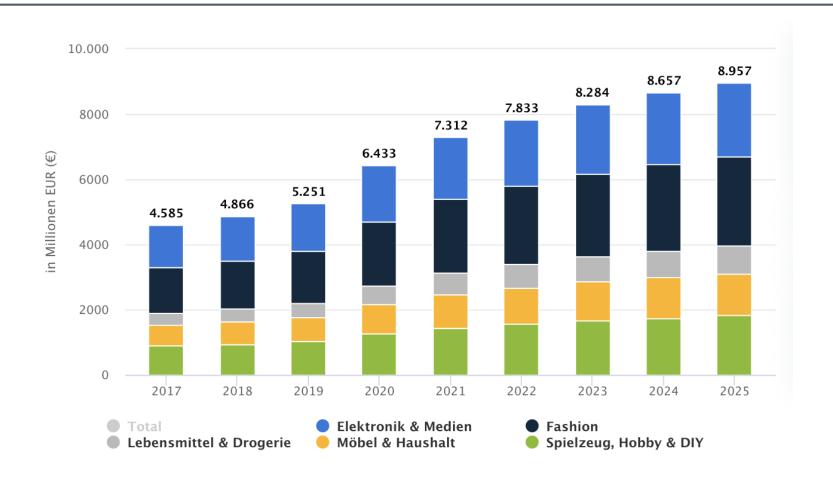
### Der Corona-Effekt bei Amazon:

Umsatz von Amazon weltweit vom 1. Quartal 2007 bis zum 3. Quartal 2020 (in Milliarden US-Dollar)



Quelle: Statista





Quelle: Statista



Preisfrage:

Was werden wir künftig <u>NICHT</u> über das Internet kaufen oder verkaufen können?



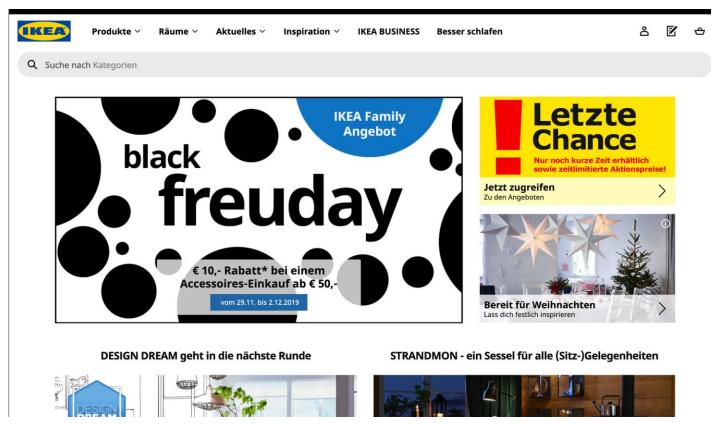
# <u>ALLES</u>, was Sie vertragssicher anbieten können, ist in einem Online-Shop verkaufbar!

**Erinnerung:** 

ca. 25% verkaufen online = 75% nicht



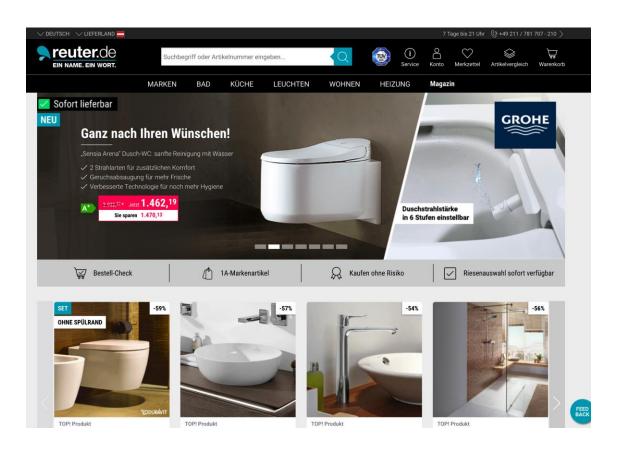
Beispiel: Ikea (Online-Umsatz in Österreich 2022/23: 260 Mio. Euro!)\*



<sup>\*</sup> Quelle: Die Presse

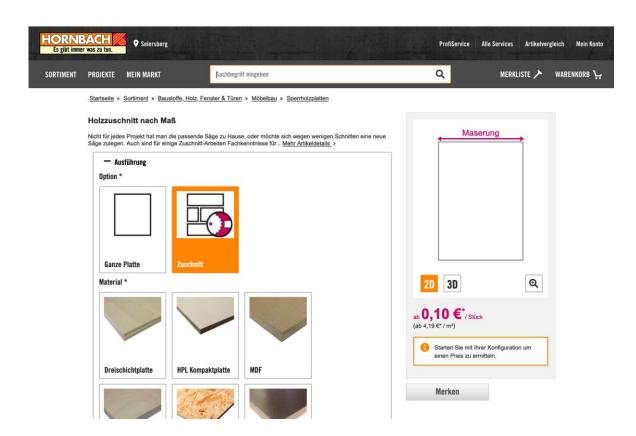


Beispiel: Reuter.de (EPU-Installateur zu > € 350 Mio. Umsatz)



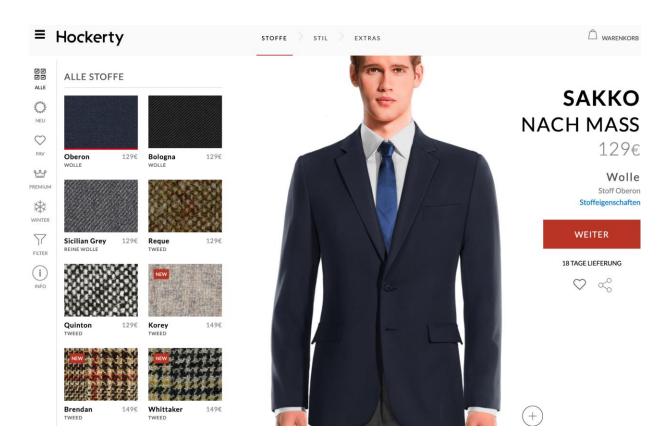


Beispiel: Plattenzuschnitt bei Hornbach





Beispiel: Marktteilnehmer Hockerty



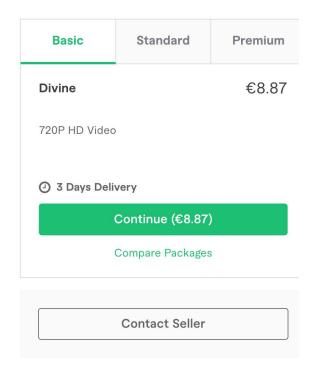


# ■ Beispiel: Jesus um \$ 8,87 auf fiverr

# I will have jesus create an awesome promotional video









### Die Wahl der Shopstrategie:

- Welches meiner Angebote kann ich online verkaufen?
- Wer sind die Mitbewerber?
- Wie bringe ich Kunden zum Shop?
- Wo sind meine Kunden (Ö / EU / international)?
- Kenne ich die Rechtslage für meine Produkte?
- Wie löse ich Lager, Versand und Kundenbetreuung?
- Wie löse ich das Retouren-Management (durchschn. 11%)?
- Soll ich an Marktplätzen teilnehmen?
- Kann ich einen "Click-and-Collect"-Service anbieten?
- Was darf der Online-Shop kosten?
- Was darf die Vermarktung kosten (ROI)?



# Checkliste für die Wahl des Shopsystems:

- Kunden- und Bestellungen verwalten
- Rechnungen, Gutschriften, Stornos & Online-Payment
- B2B, B2C oder beides?
- Versand-Etiketten & Versandkostenberechnung
- Steuersätze und Währungen
- Mehrsprachigkeit
- Einbinden von Bewertungen
- Rabatt-Codes
- Digitale Produkte
- Online-Geschenk-Gutscheine
- Produktexport f
  ür Social Media und Marktpl
  ätzen
- Lieferanten/Lager/Warenwirtschaft (Daten/Schnittstellen?)
- SEO Tags, Slugs, Meta-Texte usw.
- Analyse und Auswertungen



## Wichtige Fragen an die Agentur / Shop-Anbieter:

- Passiert die Programmierung im Haus?
- Wie viele Programmierer sind mit dem Shopsystem vertraut?
- Wo sind die Grenzen des Shopsystems?
- Kosten und Häufigkeit von Updates?
- Wartungskosten extra oder pauschaliert?
- Wie wird der Support gehandhabt?
- Kostenplan für möglichen Ausbau und Erweiterungen?
- Wer berät mich bzgl. DSGVO und ECG?
- Benötige ich Unterstützung bei der Anbindung von Zahlungsund Versandanbietern etc.?
- Welche Bearbeitungsmöglichkeiten habe ich?



Die Wahl des richtigen Shopsystems:

Einsteiger-Systeme (Jimdo, WIX usw.)

- + sehr günstig
- + schneller Einstieg (für Selbermacher)
- Einrichtung im Detail nicht immer einfach
- Funktionen & Support eingeschränkt
- oft nicht rechtskonform (DSGVO, ECG, Barrierefreiheit usw.)
- oft nicht in Deutsch verfügbar



Die Wahl des richtigen Shopsystems:

Profi-Systeme (Magento, Shopware, Presta, WooCommerce usw.)

- + umfangreich
- + Profi-Support
- teuer
- IT-Partner notwendig



Die Wahl des richtigen Shopsystems:

# Proprietäre Systeme ("individuell programmiert")

- + meist besser auf Bedürfnisse abstimmbar
- +/- Support durch die Entwickler
- teuer
- kostenintenisve Update/Wartungs-Aufwände



Die Wahl des richtigen Shopsystems:

**Cloud-Shopsysteme** 

USA: Shopify, Ecwid oä.

DE: ionos, Strato oä.

AT: Shopando

- + geringere Einstiegskosten
- + meist einfacher Grundaufbau
- + keine Installation
- bei höheren Ansprüchen stark begrenzt oder sehr komplex
- Technische Komplexität bei Plug-ins von Drittanbietern



- Fulfillment-Partner (zB. Logsta, Weship uä.):
  - Partner wickelt die komplette Logistik inkl. Versand ab
  - Kalkulierbare & skalierbare Kosten
  - Shop übernimmt: Einkauf/Verkauf/Marketing/Kundenbetreuung
- Dropshipping-Partner (Bigbuy, Tmart uä.)
  - Großhandelspartner bietet nicht nur Logistik und Versand, sondern auch die Waren als Großhändler

Herausforderung: Produktkontrolle & Versand/Retouren



# 7.) MARKTPLÄTZE



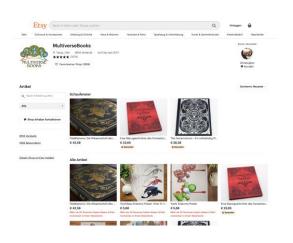
# Bekannte Marktplätze:

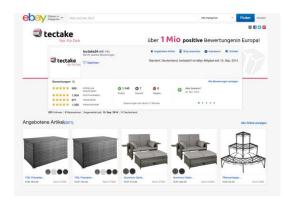
- Amazon
- ebay
- Idealo
- Billiger.de
- Willhaben
- Google Shopping
- etsy
- Airbnb
- wish
- usw.

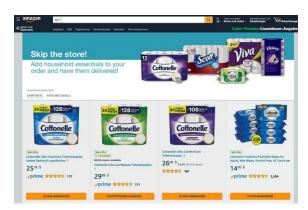


## Teilnahme-Möglichkeiten an Marktplätzen:

Einrichten eines Shops auf dem Marktplatz Affiliate Marketing Durchschalten der eigenen Shop-Produkte am Marktplatz (Multichannel)





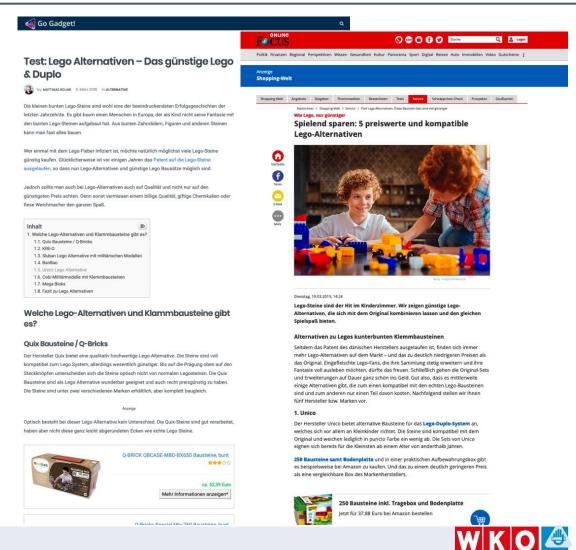




Affiliate Marketing

Bei Amazon: 0-12% Provision

Bei ebay: 1-5% Provision



STEIERMARK

- Durchschalten der eigenen Shop-Produkte am Marktplatz:
  - Schnittstellen für Import/Export notwendig
  - meist über ERP/Payment-Software
  - Laufende Lizenz- und Provisionsgebühren
  - Strenge Vorgaben vom Marktplatz (Liefermengen, Retouren-Management, Liefergarantien, Amazon als Mitbewerber usw.)





# IHRE CHANCE: IHR ONLINE-AUFTRITT



