



HÄNDLERBUND

# WEIHNACHTS- CHECKLISTE

für einen erfolgreichen Online-Handel



# 1. ALLES, WAS RECHT IST

## TIPP 1 LIEFERZEITANGABEN

Fehlende oder falsche Lieferzeitangaben im Online-Shop sind nicht rechtssicher und gelten als eine der häufigsten Abmahngründe.

Übrigens: Wird die Lieferung bis zum 24. Dezember garantiert, muss auch geliefert werden.

### ✓ Richtig:

„Heute (20.12.) bestellt – Lieferung bis zum Heiligabend garantiert“

### ✗ Falsch:

„Lieferbar bis zum Heiligabend“

**VERGESSEN SIE BEI DER  
BERECHNUNG DER LIEFERZEIT  
DIE BANKLAUFZEITEN UND  
POSTWEGE NICHT!**

## TIPP 2 ABWESENHEITSNOTIZ

Der Hinweis „Wir sind vom 24.12.2014-01.01.2015 im Betriebsurlaub. Die Bestellungen werden im Anschluss bearbeitet“ ist rechtlich nicht ausreichend. Passen Sie auch die Lieferfristen entsprechend an oder verhindern die Bestellaufgabe im Online-Shop.

## TIPP 3 WEIHNACHTSPOST

Nett gemeint – doch unerlaubte E-Mail-Werbung ist unzulässig.

### Ihre Möglichkeiten:

- Ausdrückliche Handlung des Kunden Bsp. Abhaken einer Checkbox
- Protokollierung der Einwilligung Bsp. über Logfiles
- Klausel in der Datenschutzerklärung Bsp. schriftlich ergänzen
- Hinweis auf Abbestellmöglichkeit Bsp. muss VOR Einwilligung erfolgen

## TIPP 4 GUTSCHEINE

Eines der beliebtesten Geschenkideen in Deutschland. Haben Sie an alles gedacht?

### Rechtssichere Gutscheine müssen:

- schriftlich ausgestellt und übergeben werden
- ein Ausstellungsdatum tragen
- bis 31.12.2019 gültig sein
- an Dritte übertragbar sein

## TIPP 5 MARKENNAMEN

Wussten Sie, dass diese Begriffe rechtlich geschützte Marken sind?

**X-MAS**  
**CHRISTKIND**  
**WEIHNACHTEN IM  
SCHUHKARTON**  
**DRESDNER  
CHRISTSTOLLEN**  
**WHITE CHRISTMAS**

**ACHTUNG:** Die Verwendung dieser Begriffe kann **markenrechtliche Abmahnungen** zur Folge haben.



## 2. LAGER, VERSAND, PERSONAL

Das Weihnachtsgeschäft steht und fällt mit der richtigen Vorbereitung in der Logistik. Haben Sie alle Schritte schon abgehakt?

### TIPP 6 PERSONAL

Ermitteln Sie wann Sie wie viele Mitarbeiter benötigen werden. Bereiten Sie Ihr Team auf flexible Arbeitszeiten vor und schulen Sie richtig.

**WECKEN SIE DEN TEAMGEIST,  
DAMIT ALLE AN EINEM STRANG  
ZIEHEN.**



### TIPP 7 SORTIMEN

Teilen Sie Ihr Produktsortiment in A-B-C-Kategorien ein. Bestimmend sind Absatzmenge, Umschlagrate oder Zugriffshäufigkeit in der Weihnachtszeit.

**VERGESSEN SIE NICHT, VERPA-  
CKUNGSMATERIAL UND GGF.  
GESCHENKVERPACKUNGEN  
VORZUBESTELLEN!**

### TIPP 8 LAGER

Teilen Sie Ihr Lager in drei Bereiche: Versandbereich, Picklager und Nachfülllager und ordnen Sie Produkte in optimaler Reihenfolge.

**DENKEN SIE DARAN, IHR LAGER  
GGF. ZU VERGRÖßERN ODER  
AUSZULAGERN.**



### TIPP 9 BESTELLUNG

Legen Sie für A- und B-Artikel einen Mindestbestand fest, so dass ggf. eine Nachbestellung ausgelöst wird.

**BESTELLEN SIE RECHTZEITIG,  
ABER NICHT ZU VIEL.  
EIN ÜBERVOLLES LAGER KANN  
DEN ABLAUF STÖREN**

### TIPP 10 VERSAND

Verhandeln Sie bei höherem Paketaufkommen günstige Konditionen mit Ihren Lieferdiensten.

**WÄHLT DER KUNDE EXPRESS-  
VERSAND, MÜSSEN DIE  
MEHRKOSTEN IM WIDERRUFSFALL  
NICHT ERSTATTET WERDEN.**



### TIPP 11 RETOUREN

Verwenden Sie einen Retourenschein mit Kommentarmöglichkeit für den Rücksendegrund. Legen Sie ggf. ein Rücksende-Etikett bei.

**RECHTLICH IST DER KUNDE NICHT  
VERPFLICHTET, DIESE ANGABEN  
ZU MACHEN.**

## 3. WEIHNACHTLICHES DESIGN

Empfangen Sie Ihre Kunden mit Weihnachts-Aktionen und gutem Service. Besonders in der Weihnachtszeit haben Ihre Kunden große Erwartungen und die Konkurrenz schläft nicht ...



Anzeige

### TIPP 12 DESIGN

Ideen:

- 📁 weihnachtliche Hintergründe oder Hintergrundbilder
- 📁 saisonales Sortiment auf der Startseite
- 📁 Ihr Unternehmenslogo mit Weihnachtsmütze, Schneemann oder Flocken
- 📁 Weihnachts-Countdown

**KLEINE DEKORATIVE AKZENTE  
VERSETZEN IHRE KUNDEN IN DEN  
„WEIHNACHTSMODUS“.**

### TIPP 13 AKTIONEN & RABATTE

Ideen:

- 📁 Sortiment weihnachtlich abstimmen
- 📁 Geschenkefinder oder Suchkategorien installieren
- 📁 Beigaben oder Gutscheine in das Paket
- 📁 Aktionen und Gewinnspiele anbieten
- 📁 digitalen Weihnachtskalender einrichten

**FÖRDERN SIE SPONTANE KÄUFE  
UND STÄRKEN SIE DIE  
KUNDENBINDUNG!**

100 % plentymarkets –  
0,- € Fixkosten

- ✓ Handeln ab 0,10 € pro Auftrag
- ✓ Nur 1 Monat Vertragslaufzeit
- ✓ Keine Startinvestition
- ✓ Kostenloser Support

Jetzt buchen auf [www.plentymarkets.com](http://www.plentymarkets.com)

 **plentymarkets®**  
Das E-Commerce-ERP.



– KUNDENSERVICE –

## 4. COOL BLEIBEN IM WEIHNACHTSSTRESS

Wenige Kunden sind bereit, Kompromisse beim Service zu machen. Stellen Sie den Kundenservice in den Mittelpunkt.

### TIPP 14 KUNDENSERVICE

Ideen:

-  Extra-Services und Konditionen deutlich kennzeichnen
-  Einpackservice und Logo-freie Pakete anbieten
-  Erreichbarkeit bestenfalls 24/7 ausweiten
-  Cross- und Up-Selling nutzen
-  Rückrufservice einrichten

Anzeige



**BÜROSERVICE TELBES**  
KOMPETENT. GÜNSTIG. TRANSPARENT.

Wir übernehmen Ihren Kundenservice - inklusive Bestellannahme und Telefon-, E-Mail und Messenger-Service. Mit telbes haben Sie einen erfahrenen Partner an Ihrer Seite!

IHRE VORTEILE :

- ✓ Spezialisierter Kundenservice für Ihr Unternehmen
- ✓ Zufriedene Kunden und wiederkehrende Käufer
- ✓ Höhere Umsätze durch 24h Erreichbarkeit
- ✓ mehr Zeit für Ihr Hauptgeschäft

[www.telbes.de](http://www.telbes.de)

Dinge, die Sie tun könnten,  
**WÄHREND WIR UNS UM IHREN  
KUNDENSERVICE KÜMMERN...**



## 5. ONLINE-MARKETING UND ANZEIGEN

Bereits im Oktober steigen die Suchanfragen für einschlägige Keywords deutlich an. Seien Sie auch auf technischer Seite gut auf das Weihnachtsgeschäft vorbereitet.

### TIPP 15 SEA – SUCHMASCHINEN- WERBUNG

Mit Google AdWords erscheint Ihr Online-Shop mit einer Werbeanzeige in der Google-Suche.

**ALLES, WAS SIE BENÖTIGEN, IST EIN GOOGLE-KONTO. NACH EINER VERIFIZIERUNG KÖNNEN SIE SELBST ANZEIGEN SCHALTEN.**

### TIPP 16 ANZEIGEN-PREISE

Wie viel Geld möchte ich für Werbeanzeigen ausgeben?

Anzeige \_\_\_\_\_

## TRAINING DAY

ERFOLGREICH BEI EBAY UND AMAZON AM 01.12.2016 IN LEIPZIG



**NIEDRIGE PREISE KÖNNEN IM LAUFE DER ZEIT STEIGEN, WENN DIE KONKURRENZ AUCH GOOGLE-ANZEIGEN SCHALTET.**

### TIPP 17 KEYWORDS

Welche Begriffe haben meine Kunden im letzten Jahr zum Shop geführt?

**NUTZEN SIE Z. B. DIE SUGGEST-FUNKTION VON GOOGLE.**

### TIPP 18 LEADS GENERIEREN

Welche Keywords haben Ihre Kunden wirklich zum Kauf bewegt?

**ES GIBT IMMER KEYWORDS, DIE ZWAR BESUCHER IN IHREN SHOP BRINGEN, ABER KAUM „VERKAUFEN“. ACHTEN SIE BEI DER AUSWAHL DARAUF.**

### TIPP 19 SEO – SUCHMASCHINEN- OPTIMIERUNG

Es ist immer besser, frühzeitig anzufangen. Wer erst im Dezember die SEO-Strategie umsetzt, kann damit einfach schon viel zu spät sein.

**WER EIGENE LANDING-PAGES ERSTELLT, SOLLTE NICHT ABWARTEN, BIS DIESE BEI GOOGLE AUFTAUCHEN.**

### WUSSTEN SIE SCHON ...?

SEIT JULI 2016 GIBT ES DAS NEUE GOOGLE-ANZEIGENFORMAT ENHANCED TEXT ADS. ALLE TEXTANZEIGEN DER ADWORDS-KONTEN MÜSSEN NEU ERSTELLT WERDEN.



WEITERE INFOS UND  
TICKETS UNTER

[www.training-day.de](http://www.training-day.de)

PROUDLY  
PRESENTED  
BY:

  
HÄNDLERBUND



– CHECKOUT –

## 6. ZUR KASSE, BITTE

Die Zahl der zurückgelassenen Warenkörbe ist groß: In zwei von drei Fällen wird der Kauf nicht abgeschlossen.

Leiten Sie Kunden sicher zum Checkout!

### TIPP 20 ÜBERSICHTLICHER CHECKOUT

Ein "Danke"-Bild nach der Bestellung und der Kontakt zu einem Mitarbeiter vermeiden Sie Pop-Ups im Checkout

### TIPP 21 PAYMENT-MIX

Zu den beliebtesten Zahlungsoptionen gehören Rechnung, PayPal und Lastschrift.

### TIPP 22 OHNE REGISTRIERUNG

Eine zusätzliche Hürde, die Sie zumindest im Weihnachtsgeschäft abschaffen können, um Kunden in Eile entgegenzukommen.

### TIPP 23 LIEFERTERMINE ANZEIGEN

Geben Sie einen letztmöglichen Bestelltermin an, damit das Geschenk rechtzeitig ankommt. Diese Information kann bei der Auswahl der Versandoptionen im Checkout platziert werden.

### TIPP 24 RÜCKGABERECHT ERWEITERN

Besondere Konditionen für die Rücksendung (etwa eine längere Frist) geben Kunden die Sicherheit, dass sie mit Ihrer Bestellung „nichts falsch machen“.



Anzeige



IMMER TAGESAKTUELL  
INFORMIERT:

Hintergründe, Insider  
und Nachrichten aus

- Recht
- Marketing
- Handel
- Payment
- E-Commerce  
Tipps
- StartUps

[www.onlinehaendler-news.de](http://www.onlinehaendler-news.de)



HÄNDLERBUND

KONTAKT - HÄNDLERBUND E. V.

Arcus Park  
Torgauer Straße 233  
04347 Leipzig

Tel.: 0341 / 926 590  
Fax: 0341 / 926 59 100

E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
Web: [www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)