

5 TIPPS FÜR EINE BESSERE KOMMUNIKATION IM E-COMMERCE

Veröffentlicht am 12. August 2014 von Rüdiger



Der Online-Handel läuft oft ohne persönliche Kommunikation ab. Die Käufer in einem Onlineshop wünschen sich dennoch einen menschlichen Kontakt, gerade wenn Probleme auftreten. Aus diesem Grund sind Ihre Ansprechpartner bei der Media Company nur einen Anruf von Ihnen entfernt. Mit fünf Tipps für die Kommunikation werden Sie dem Kundenwunsch nach einem individualisierten Kontakt gerecht.

E-COMMERCE PERSÖNLICHER GESTALTEN:

Der **Kunde von heute** möchte mit einem Unternehmen direkt und **persönlich kommunizieren** können. Insbesondere in Onlineshops freuen sich die potentiellen Käufer **über Unterstützung**.

DIESE 5 TIPPS KOMMEN BEI IHREN SEITENBESUCHERN GUT AN:

1. Einfaches Online-Shopping

Kunden sind immer weniger bereit, zu warten. Es gilt **schnell zu antworten**, wenn sich jemand per Hotline oder E-Mail an Sie wendet. Wer ein Online-Formular für seine Besucher bereitstellt, sollte es **einfach halten**. Solche Formulare werden im Allgemeinen als lästig angesehen.

2. Hilfe zur rechten Zeit

Wer ein Produkt im Internet kaufen will, hat nicht selten **Fragen während des Bestellvorgangs**. Ihr **Kundenservice** sollte daher zu jedem Zeitpunkt im Kaufprozess **erreichbar sein**. Manchmal fehlen

Ihrem Kunden nur noch einzelne Informationen, die Sie ihm so geben können.

3. Navigieren leicht gemacht

Eine Studie von LivePerson ergab, dass beinahe die Hälfte der Online-Käufer mit der Navigation im Onlineshop unzufrieden sind. Mit einer **übersichtlichen Navigation** beugen Sie Kaufabbrüchen vor. So können Hilfesuchende Ihre **Hilfsangebote auch schneller finden**.

4. Social Media für die Kundenansprache

Für Ihre Kundenansprache stehen Ihnen eine Reihe von **Social Media** zur Verfügung. Über Ihre Facebook Fanpage verbreiten Sie beispielsweise **wirkungsvoll Informationen aus Ihrem Unternehmen**. Auch für die Kommunikation in Ihre Richtung, also etwa [Kundenanfragen](#), sind solche Unternehmensseiten ideal. Wenn Ihre Kunden dort auf Sie zukommen, sollten Sie [schnell antworten](#).

5. Persönlich auftreten

Im Online-Handel geht es darum, für ein **positives Einkaufserlebnis** beim Käufer zu sorgen. Denn so lassen sich Bestandskunden binden und Neukunden begeistern. Diese sind an einer **persönlichen und kompetenten Beratung** interessiert. Sie wollen das Gefühl haben, sich mit ihren Anliegen jederzeit an den Kundenservice wenden zu können. Von diesem erwarten Sie dann eine **individuelle Lösung** für Ihr Problem.

Für den modernen Kunden zählt auch im E-Commerce der persönliche Kontakt. Unsere **Media Company aus Düsseldorf** berät Sie gerne von Mensch zu Mensch. Egal ob es bei Ihren Fragen um technische Problem oder etwas anderes geht: [Sprechen sie uns an!](#)

Thumbnail Image: [customer service assistant on phone 2](#) von [CWCS Managed Hosting](#) via [CC BY 2.0](#)