

## Auf einen Blick

1	Onlineshopping – Trends und Möglichkeiten .....	17
2	Für Ungeduldige – in nur einem Tag zum eigenen Shop .....	35
3	Ihre Geschäftsidee – Grundlage Ihres Erfolgs .....	69
4	Der erste Eindruck entscheidet – die Startseite als Schaufenster .....	91
5	Produktdetailseite – Umkleide, Showroom und Verkaufsgespräch ...	123
6	Kategorieseiten, Suche, Navigation – vom Stöbern und Finden .....	159
7	Warenkorb und Checkout – jetzt rollt der Rubel .....	181
8	Die Ware verschicken – das müssen Sie beim Versand beachten .....	201
9	Kontakt und Service – Ihr Kunde ist König .....	229
10	AGB, Datenschutzhinweis, Impressum – lästig, aber notwendig .....	245
11	Ihre Kundendatenbank – ein ungehobener Schatz .....	265
12	Die Warenwirtschaft richtig nutzen .....	285
13	Marketing und Werbung – gut fürs Geschäft .....	299
14	Suchmaschinen-Optimierung – entspannt zu noch mehr Kunden .....	333

## Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	13
----------------------	----

<b>Kapitel 1 – Onlineshopping – Trends und Möglichkeiten</b> .....	17
--	----

1.1 Der Handel geht online – die Vorteile .....	18
1.2 Was möchten/können Sie erreichen? .....	20
1.3 Chancen für neue Anbieter .....	21
1.4 Möglichkeiten für etablierte Geschäfte .....	22
1.5 Warum Shopify? .....	23
1.5.1 Shop-Baukästen .....	24
1.5.2 WooCommerce .....	25
1.5.3 Magento .....	26
1.6 Weshalb ein Online-Marktplatz nicht reicht .....	28
1.7 Fazit .....	30
1.8 Interview mit Nina Danelon und Ingrid Hottner – Ina Bonheur .....	30

<b>Kapitel 2 – Für Ungeduldige – in nur einem Tag zum eigenen Shop</b> .....	35
--	----

2.1 Anmelden bei Shopify .....	35
2.2 Das erste Produkt einstellen .....	38
2.3 Den Shop kundenfertig machen .....	43
2.3.1 Zum Bearbeitungsmodus des Theme wechseln .....	43
2.3.2 Die Startseite anpassen .....	47
2.3.3 Beschreibung hinzufügen .....	50
2.3.4 Drei Spalten bearbeiten .....	51
2.3.5 Nicht benötigte Abschnitte entfernen .....	52
2.3.6 Fußzeile anpassen .....	53

2.4	<b>Geld entgegennehmen</b> .....	55
2.4.1	Plan auswählen .....	55
2.4.2	Zahlungen einrichten .....	58
2.4.3	Shop für die Öffentlichkeit freigeben .....	59
2.4.4	Einen Testkauf durchführen .....	61
2.5	<b>Interview mit Stefan Matte, Geschäftsführer Paper &amp; Tea GmbH</b> ....	65

## Kapitel 3 – Ihre Geschäftsidee – Grundlage Ihres Erfolgs .....

3.1	<b>Was wollen Sie verkaufen?</b> .....	69
3.2	<b>Von der Konkurrenz lernen</b> .....	71
3.3	<b>Das können nur Sie – Ihre USP</b> .....	71
3.4	<b>Ihre Kunden kennenlernen</b> .....	74
3.4.1	So ticken Käufer – Verkaufspsychologie .....	74
3.4.2	Ihre Zielgruppe .....	77
3.4.3	Typische Käuferschichten .....	77
3.4.4	Eigene Kundengespräche .....	80
3.5	<b>Kunden greifbar machen mit Personas</b> .....	80
3.6	<b>Kalkulation – jetzt wird Geld verdient</b> .....	83
3.6.1	Kleingewerbe, Kleinunternehmer oder größer? .....	83
3.6.2	Gründungskosten .....	86
3.6.3	Investitionen .....	87
3.6.4	Finanzplan .....	87
3.6.5	Umsätze im Blick behalten mit Shopify .....	88

## Kapitel 4 – Der erste Eindruck entscheidet – die Startseite als Schaufenster .....

4.1	<b>Besucher mit der richtigen Domain locken</b> .....	91
4.1.1	Vorteile einer eigenen Domain .....	92
4.1.2	Der richtige Name für Ihren Shop .....	93

4.1.3	Domains mit Umlauten und Sonderzeichen .....	93
4.1.4	Die Domain bestellen .....	94
4.2	<b>Was erwartet der Besucher auf der Startseite?</b> .....	96
4.3	<b>Die Startseite für Käufe(r) optimieren</b> .....	100
4.3.1	Scribble für die Startseite erstellen .....	101
4.3.2	Das passende Theme auswählen .....	103
4.3.3	Startseite anpassen .....	105
4.3.4	Farbe und Schriften ändern .....	113
4.4	<b>Gut aussehen auf Smartphone und Tablet</b> .....	116
4.5	<b>Interview mit Izar Carazo, Unai Rollan, Sergio Errandonea, Iñigo Echeverria – Indigraph</b> .....	120

## Kapitel 5 – Produktdetailseite – Umkleide, Showroom und Verkaufsgespräch .....

5.1	<b>Die vielen Aufgaben der Produktdetailseite (PDS)</b> .....	123
5.2	<b>Produkte vorbereiten</b> .....	124
5.2.1	Der Editor im Überblick .....	124
5.2.2	Gute Produkte haben gute Namen .....	125
5.2.3	Gute Produktbilder, schlechte Produktbilder .....	127
5.2.4	Produktbeschreibungen, die verkaufen .....	129
5.2.5	Vorsicht mit PDF-Dateien .....	131
5.3	<b>Produkte einstellen</b> .....	132
5.3.1	Produktliste zum Import vorbereiten .....	139
5.3.2	Das erste Produkt eintragen .....	141
5.3.3	Varianten eintragen .....	145
5.3.4	Produktliste importieren .....	146
5.3.5	Produkte online schalten .....	149
5.4	<b>Bewertungen und Rezensionen</b> .....	150
5.4.1	Wie bekomme ich neue Funktionen in Shopify? .....	152
5.4.2	Die App installieren .....	153
5.4.3	Das Theme anpassen .....	155

<b>Kapitel 6 – Kategorieseiten, Suche, Navigation – vom Stöbern und Finden</b> .....	159
6.1 Fundament jedes Shops: Informationsarchitektur .....	159
6.2 Kategorieseiten einstellen .....	162
6.3 Kategorien anlegen .....	164
6.4 Menüs organisieren .....	168
6.4.1 Die Sprache der Kunden sprechen .....	168
6.4.2 Wie viele Menüeinträge darf ich haben? .....	170
6.4.3 Das Potenzial des Fußteils nutzen .....	172
6.5 Besuchern beim Suchen helfen .....	174
6.6 Suchfunktion und Suchergebnisseite – finden und inspirieren .....	176
<b>Kapitel 7 – Warenkorb und Checkout – jetzt rollt der Rubel</b> .....	181
7.1 Die meisten Bestellungen werden abgebrochen .....	182
7.2 Zahlungsmethoden auswählen .....	183
7.2.1 Shopify Payments hinzufügen .....	184
7.2.2 PayPal hinzufügen .....	187
7.2.3 PayPal-Button auf der Produktdetailseite verstecken .....	188
7.3 Zahlung testen .....	190
7.4 Stolpersteine auf dem Weg zur Kasse ausräumen .....	193
7.5 Umsatzsteuer korrekt erheben .....	196
7.5.1 Ausnahmen von der Umsatzsteuer .....	196
7.5.2 Sonderfall digitale Produkte .....	197
7.5.3 Steuersatz in Shopify einstellen .....	197
<b>Kapitel 8 – Die Ware verschicken – das müssen Sie beim Versand beachten</b> .....	201
8.1 Versandkostenfrei verschicken? .....	202
8.2 Den richtigen Versanddienstleister aussuchen .....	202

8.3 Versandkosten korrekt angeben .....	204
8.3.1 Versanddienstleister manuell eintragen .....	204
8.3.2 Versand automatisieren .....	208
8.3.3 Besondere Produkte .....	209
8.4 Versandkosten im Shop richtig angeben .....	210
8.5 Rechnungen stellen .....	214
8.6 Das Paket packen .....	219
8.7 Und ab die Post .....	223
8.8 Lokale Zustellung und Abholung vor Ort .....	224
<b>Kapitel 9 – Kontakt und Service – Ihr Kunde ist König</b> .....	229
9.1 Das erwarten Ihre Kunden .....	229
9.1.1 Fragen vor dem Kauf beantworten .....	230
9.1.2 Fragen nach dem Kauf beantworten .....	230
9.2 Kontakt via E-Mail .....	231
9.3 Kontakt via Telefon und Messenger .....	233
9.4 Kontakt per Chat und sozialen Medien .....	234
9.5 Arbeitserleichterung mit der Shopify-App .....	236
9.6 Professionelle Support-Systeme .....	237
9.7 Anfragen reduzieren mit Selbstbedienung .....	237
9.7.1 FAQ-Seiten .....	237
9.7.2 Chatbots .....	239
9.7.3 Kontaktseite .....	240
9.7.4 Alternative: Kontaktseite mit Formular .....	242
<b>Kapitel 10 – AGB, Datenschutzhinweis, Impressum – lästig, aber notwendig</b> .....	245
10.1 Was ist überhaupt eine Abmahnung? .....	246
10.1.1 Was tun, wenn Sie eine Abmahnung bekommen? .....	246
10.1.2 Wie teuer ist eine Abmahnung? .....	247

10.2	Brauche ich AGB?	247
10.3	Wer hilft beim Erstellen der AGB?	248
10.4	Welche Rechtstexte Sie unbedingt brauchen	249
10.5	Die Rechtstexte bei Shopify einbauen	250
10.6	Keine Angst vor der DSGVO	251
10.7	Cookie-Banner hinzufügen	254
10.8	Weitere Abmahngründe	256
10.8.1	Unvollständiges Impressum	256
10.8.2	Verpackungsgesetz und LUCID-Registrierung	256
10.8.3	Urheber- und Nutzungsrechte	257
10.8.4	Jugendschutz	258
10.8.5	Datenschutz bei Newslettern	258
10.9	Auch Rechtstexte sind für Menschen	259
10.10	Buttons richtig beschriften	261
10.11	Interview mit Michael Rohrlich, Rechtsanwalt	261

## Kapitel 11 – Ihre Kundendatenbank – ein ungehobener Schatz

11.1	Kundendaten pflegen	265
11.2	E-Mails an Kundengruppen schicken	267
11.3	Rabattcodes erstellen	268
11.3.1	Rabattcodes für abgebrochene Bestellungen	270
11.3.2	Automatische Rabatte	271
11.4	Geschenkgutscheine	272
11.5	Abgebrochene Bestellungen ansehen	274
11.5.1	Kunden zum Kauf überreden	275
11.5.2	Zusätzlich Rabatt anbieten	279
11.5.3	Mails automatisch verschicken	281
11.6	Aus abgebrochenen Bestellungen lernen	282
11.6.1	Bericht über E-Mails zu abgebrochenen Warenkörben	282
11.7	Conversion Tracking/Analytics	283

## Kapitel 12 – Die Warenwirtschaft richtig nutzen

12.1	Inventarverwaltung mit Shopify	286
12.1.1	Inventarverwaltung einrichten und Bestand aktualisieren	286
12.1.2	Wareneingang erfassen	289
12.2	Mehr Ordnung mit SKUs	293
12.3	Bestellungen vor Ort und per Telefon aufnehmen	295
12.3.1	Bestellung manuell erfassen	296
12.4	Warenwirtschaft professionalisieren	297

## Kapitel 13 – Marketing und Werbung – gut fürs Geschäft

13.1	Pflicht: Über-uns-Seite	300
13.2	Das eigene Blog	304
13.3	Wenn's denn sein muss: Logo und Briefpapier	309
13.4	Der eigene Newsletter	310
13.4.1	Wem darf ich E-Mails schicken?	311
13.4.2	Den Newsletter einrichten	311
13.4.3	Den ersten Newsletter verschicken	314
13.5	Social-Media-Marketing	316
13.6	Links zu Social Media einbauen	321
13.6.1	Vorschaubild und Beschreibung anlegen	323
13.7	Werbung bei Google, Facebook, Instagram und Co.	325
13.7.1	Die Anzeige vom Kunden her denken	326
13.7.2	Entscheidend: die Landing Page	327
13.7.3	Google Ads	328
13.7.4	Anzeigen auf Facebook und Instagram	329
13.8	Altmodisch, aber wirkungsvoll: Werbung offline	331

<b>Kapitel 14 – Suchmaschinen-Optimierung – entspannt zu noch mehr Kunden</b> .....	333
<b>14.1 Die gelassene Suchmaschinen-Strategie</b> .....	334
14.1.1 Wie Google tickt .....	334
14.1.2 Seiten vom Suchenden her denken .....	336
14.1.3 Vielversprechende Begriffe wählen – Keywords, Carewolds und Schlüsselwörter .....	337
14.1.4 Keywords richtig auf den Seiten platzieren .....	340
14.1.5 Startseite anpassen .....	341
14.1.6 Kategorieseiten anpassen .....	342
14.1.7 Inhaltsseiten anpassen .....	345
14.1.8 Bilder anpassen .....	345
14.1.9 Vorsicht vor Verdopplungen .....	349
<b>14.2 Linkaufbau – Off-Page-Optimierung</b> .....	350
<b>14.3 Performance – wichtig für SEO und Kunden</b> .....	350
14.3.1 Startseite optimieren .....	351
14.3.2 Allgemeine Einstellungen .....	352
14.3.3 Geschwindigkeitstest .....	352
 Stichwortverzeichnis .....	 355