

Führungskräfte
aller Unternehmen

Die Vorteile einer
interaktiven Internetseite
kennnenlernen



DAS KUNDENERLEBNIS DURCH EINE INTERAKTIVE INTERNETPRÄSENZ VERBESSERN

„DIE INTERAKTION MIT DEN KUNDEN GIBT DER UNTERNEHMENSMARKE EINEN PERSÖNLICHEN TOUCH.“

EINE INTERNETSEITE DIEN SCHON LANGE NICHT MEHR NUR ALS SCHAUFENSTER DES UNTERNEHMENS, SONDERN SPIELT AUCH EINE WICHTIGE ROLLE BEI DER KUNDENGEWINNUNG UND -BINDUNG. RALPH KRIPS, MANAGING PARTNER BEI LÉON KREMER S.À R.L., HAT DAS POTENZIAL EINER INTERAKTIVEN INTERNETSEITE SCHON VOR EINIGER ZEIT ERKANNT UND SO SEINE KUNDENBEZIEHUNGEN DEUTLICH VERBESSERT.

» **Wann und vor allem wieso haben Sie sich dazu entschieden Ihre Internetseite interaktiv zu gestalten? Und wie können wir uns diese vorstellen?**

Wir haben uns 3 Ziele für unsere Internetpräsenz gesetzt:

1. Ein potenzieller Kunde, der nach unseren Produkten oder Dienstleistungen im Internet sucht, soll zu uns finden.

Um dieses Ziel zu erreichen arbeiten wir hauptsächlich mit Google Ads. Dieses Tool eignet sich hervorragend um gezielt zu werben, das heißt wir wissen genau wieviel Klicks pro Euro wir erzielen. Kein anderes Medium (Print, Radio oder ähnliches) gibt einem die Möglichkeit so gezielt zu werben.

Außerdem haben wir stark an der Struktur und dem Inhalt unserer Internetseite gearbeitet um diese so „angenehm“ wie möglich für Google’s Suchmaschine zu gestalten. Google erklärt

sehr genau wie eine Internetseite konzipiert sein muss, damit man in der Rangfolge der Suchergebnisse nach oben rutscht. Ein Unternehmen, das auf der zweiten Seite der Suchergebnisse landet, ist quasi inexistent. Die Resultate der Änderungen verfolgen wir in Google Analytics.

2. Wenn jemand auf unserer Internetseite ist, möchten wir wissen wer es ist und wonach er sucht.

Im Idealfall würde ein Kunde, der uns über eine Suchmaschine gefunden hat, sein Produkt oder seine Dienstleistung in einem Onlineshop direkt bei uns kaufen. Dies funktioniert momentan nur in einem unserer Unternehmen. Bei den anderen ist dies nicht möglich, da es sich immer um sehr spezifische Produkte handelt, die den Anforderungen des Kunden angepasst werden müssen und bei denen meistens noch diverse Dienstleistungen dazukommen.

Daher möchten wir wenigstens herausfinden, wer gerade auf unserer Homepage ist. Hierfür haben wir momentan drei Möglichkeiten.

Wir haben eine „Chat-Funktion“, bei der der potenzielle Kunde in einem Chat-Fenster direkt Kontakt zu einem unserer Mitarbeiter aufnehmen kann. Umgekehrt sehen unsere Mitarbeiter, wenn jemand auf unsere Seite kommt und können den potenziellen Kunden über dieses Chat-Fenster direkt ansprechen. Diese Funktion gehört in den USA und Asien längst zum Standard einer Internetpräsenz.

Wir versuchen außerdem den Besuchern möglichst viel Dokumentation zur Verfügung zu stellen. Als Gegenleistung möchten wir nur wissen wer diese Dokumentation herunterlädt und bitten den Kunden seine Kontaktdaten zu hinterlassen.



Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

Tel 42 67 67 - 305 / 306 E-mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

yde.lu/ehandwerk

Wir geben dem Kunden außerdem die Möglichkeit auf jeder Seite sehr einfach mit uns in Kontakt zu treten indem er ein Kontaktformular aufmachen kann, das sich an der Seite befindet und das mit dem Inhalt hoch und runterscrollt.

3. Wir möchten transparent sein und dem Besucher alle Kundenbewertungen zur Verfügung stellen.

Jeder der schon mal bei Amazon eingekauft hat, kennt den Mehrwert und die Wichtigkeit von Kundenbewertungen. Daher haben wir uns bei unserem Schulungsunternehmen LC ACADEMIE zu absoluter Transparenz entschieden und publizieren alle Kundenbewertungen. Damit schaffen wir einen hohen Mehrwert für unsere Besucher und zwingen uns selbst zu höchstem Qualitätsanspruch.

Dies sind nur einige Beispiele, die Palette an digitaler Interaktion ist viel größer: Webinare, Online-Konfiguratoren, soziale Medien, Incentive

Programme, online Foren, Kundenportale sind nur einige weitere Beispiel von digitaler Interaktion.

» Sind Sie anfangs auf Schwierigkeiten gestoßen?

Eigentlich nicht. Ich denke, es ist vor allem wichtig mit den richtigen Partnern zu arbeiten und das Internet als eine Chance anzusehen.

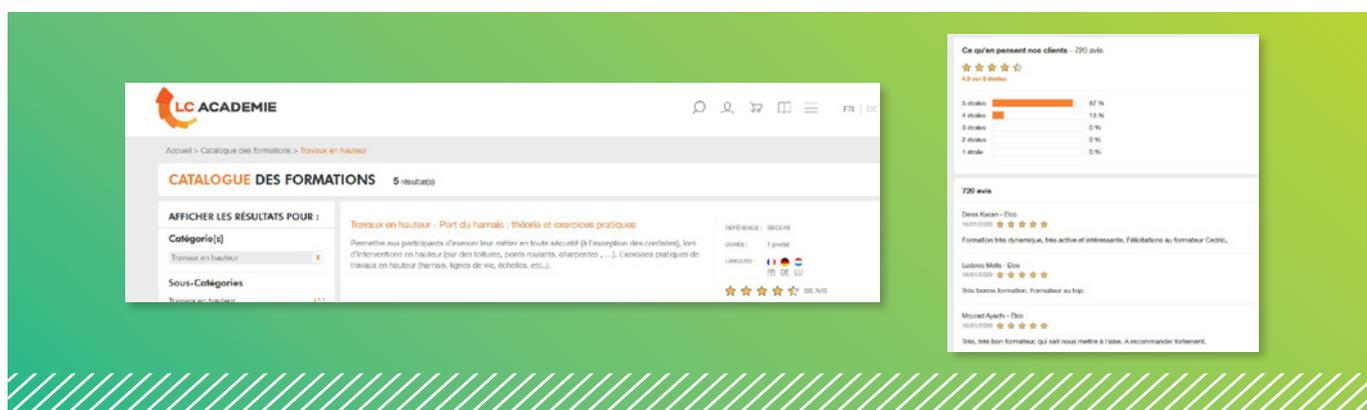
» Welche Vorteile hat Ihnen der Umbau Ihrer Internetseite gebracht?

Unsere Besucherzahlen im Internet wachsen stetig. Unser Umsatz auch. Inwiefern beide zusammenhängen ist momentan schwer zu quantifizieren. Ich denke jedoch, dass es heutzutage nicht mehr zur Diskussion stehen sollte, ob man seine Internetpräsenz kontinuierlich verbessern sollte.

Warum glauben Sie, dass es auch für kleinere Unternehmen wichtig ist auf ihrer Internetseite mit Kunden zu interagieren?

Ich bin fest davon überzeugt, dass das Internet gerade für kleine Unternehmen großes Potenzial bietet. Eine Internetseite ist der erste und oft der einzige Eindruck, den ein Besucher von einem Unternehmen bekommt. Jeder hat hier die Möglichkeit diesen Eindruck so zu gestalten wie er möchte. Die Interaktion mit den Kunden gibt der Unternehmensmarke einen persönlichen Touch.

Als kleines Unternehmen hat man außerdem den Vorteil der Flexibilität. Änderungen können schnell beschlossen und umgesetzt werden. Große Unternehmen tun sich damit oft schwer. Ich denke, dass ganz einfach kein Weg daran vorbeiführt und dass die Unternehmen, die nicht diesen Weg gehen im Gegensatz zu innovativen Unternehmen stark benachteiligt sein werden.



IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

01. Ziele definieren

Was wollen Sie mit Ihrer Internetseite erreichen? Was ist Ihnen wichtig und welche Werte wollen Sie als Unternehmen potenziellen Kunden übermitteln? Erst wenn Sie eine Antwort auf diese Fragen haben, können Sie festlegen, wie Sie Ihre Internetseite am besten gestalten sollten, um Ihr Ziel zu erreichen.

02. Entwickeln Sie ein Konzept

Finden Sie heraus was Kunden sich beim Besuch Ihrer Internetseite erhoffen und informieren Sie sich über die neusten Trends. Beziehen Sie hierzu Ihre Mitarbeiter, Kunden und Bekannte mit ein.

03. Partner finden

Falls Sie selbst nicht die Zeit oder Fähigkeiten haben Einstellungen auf Ihrer Internetseite vorzunehmen, sollten Sie sich Hilfe mit ins Boot nehmen. Suchen Sie einen Partner, der Ihre Interessen und Wünsche versteht, zuverlässig ist und bei Fragen oder technischen Problemen verfügbar ist.

04. Anpassungen testen

Testen Sie die Anpassungen und finden Sie heraus ob alles wie gewünscht funktioniert. Auch hier ist es wiederum ratsam Kunden, Bekannte und Mitarbeiter um Feedback zu bitten. Lassen Sie sie Ihre Internetseite testen und nehmen Sie ihre Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge oder Schwierigkeiten zur Kenntnis. Nehmen Sie gegebenenfalls noch einmal Verbesserungen vor.

05. Die Internetseite und ihre Einstellungen kontinuierlich verbessern

Es ist wichtig die Internetseite, ihre Einstellungen und Funktionen kontinuierlich anzupassen. Bleiben Sie am Ball und nehmen Sie sich regelmäßig Zeit für diese Aufgabe.



Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

Tel 42 67 67 - 305 / 306 E-mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

yde.lu/ehandwerk

