



Whitepaper

Zo gebruik je de feestdagen voor jouw webwinkel



Profiteer optimaal van de *kerstperiode!*

De geur van zomerbloemen gaat naadloos over in de geur van speculaas en kaneel. De dagen beginnen nog maar net korter te worden of de kerstinkopen staan al weer voor de deur. Als ervaren webwinkelier weet je dat je niet vroeg genoeg met de voorbereidingen kunt beginnen.

Meer dan 20% van alle online verkopen in Europa vindt namelijk plaats in de kerstperiode. Met een korte aanlooperperiode en een goede voorbereiding, kan de kassa stevig gaan rinkelen.

Volg onderstaande adviezen op en maak van je kerstperiode een doorslaand succes.



Plan een *aanlooperperiode* in bij de bureaus en partners met wie je samenwerkt

Niet alleen voor de e-commerce-sector is de kerstperiode de drukste periode van het jaar. Ook voor de bureaus waarmee je samenwerkt en je andere partners is het vierde kwartaal een intensieve periode met talloze vergaderingen, to-do's en overlegondes over aankomende campagnes. Houd in je planning daarom rekening met enige vertraging bij je partners en plan meer tijd in.



Vormgeving in de *kerstsfeer*

Zorg ervoor dat de vormgeving van je winkel op de kerstperiode is afgestemd. Het mag dan een bijzaak lijken, maar klanten voelen zich hierdoor direct meer op hun gemak en gewaardeerd en komen sneller in de stemming om kerstinkopen te doen. Niet alleen de uitstraling van de winkel, maar ook de afbeeldingen van de producten kunnen worden aangepast om voor de juiste kerstsfeer te zorgen.

Producten presenteren

Je kerst-bestsellers, of producten waarvan je het meest verwacht, moeten speciaal worden uitgelicht.

Kies hierbij voor producten die in voldoende hoeveelheden, voor een aantrekkelijke prijs en met een bevredigende marge in een standalone-campagne als speciale aanbieding kunnen worden aangeboden. Zorg ervoor dat deze producten nog voor de kerst geleverd kunnen worden en houd rekening met mogelijke retours.

Landingspagina's in de *kerstsfeer*

Presenteer op verschillende landingspagina's een selectie van andere cadeautips die interessant voor je klanten kunnen zijn. Deze kan je op een prominente plaats op de homepage van je winkel weergeven om klanten te helpen een passend cadeau voor hun geliefden te vinden..





Bereid je voor op *grote aantallen bezoekers*

In de kerstperiode wordt meer gewinkeld en rondgekeken. Stel je daarom in op een toename van het aantal bezoekers en bijbehorende transacties en zorg ervoor dat je systeem hierdoor niet overbelast kan raken.

Optimaliseren voor *mobiele apparaten*

Steeds meer consumenten kopen hun kerstcadeaus met behulp van een mobiel apparaat (smartphone en tablet). Door de voortdurende toename van mobiel verkeer en de recente ontwikkelingen in het mobiele segment is het absoluut noodzakelijk dat je jouw klanten een geoptimaliseerde ervaring biedt.

Mobiel First – aan de hand van dit motto controleer je of jouw website er op alle apparaten even goed uitziet en uitnodigt om er rond te kijken en iets te kopen. Ook de afbeeldingen van de producten moeten op resolutie en grootte worden gecontroleerd.



Tegoedbonnen en acties

Bedenk acties met tegoedbonnen of andere speciale aanbiedingen die andere winkels niet hebben. Verpak alles als een speciale kerstactie en kom met speciale aanbiedingen die slechts 1 dag geldig zijn. Misschien in de vorm van een adventskalender?

Bied bundelacties aan. Dit houdt in dat de klant een kledingstuk koopt en daarbij gratis een ander passend kledingstuk of accessoire krijgt. Of je beveelt de klant een ander product aan dat past bij het product dat hij/zij zojuist heeft gekozen. Op deze manier loopt de waarde van het winkelmandje al snel op.

Herhaal succesvolle acties. Welke acties waren dit jaar en in de afgelopen kerstperiode succesvol? Laat de minder succesvolle acties links liggen en concentreer je op je acties die hun waarde keer op keer hebben bewezen.





Het perfecte cadeau: *de tegoedbon*

Kunnen klanten bij jou ook een tegoedbon kopen?
Leg hier dan nadruk op. In geen andere periode van
het jaar worden zo veel tegoedbonnen gekocht als in
de periode rond Kerstmis.

Geschenkverpakking in de *kerstsfeer*

Bied je jouw klanten ook geschenkverpakkingen aan?
Zorg er dan voor dat ze volop kerstsfeer ademen.
Scoor waar mogelijk bij je gebruikers met sfeervolle
en originele kerstverpakkingen.

geld - terug - *garantie*

Geef nog tot na de feestdagen een geld-terug-garantie.
Wellicht nog tot in de eerste week van januari. Cadeaus
die niet in de smaak vallen of niet de juiste keuze waren
kunnen dan eenvoudiger geruild worden. Ook al zit je
hier als handelaar eigenlijk niet echt op te wachten – de
klant is sneller bereid iets te kopen wanneer hij/zij zich
beschermd voelt.



Advertenties in *kerstsferen*

Reserveer op tijd advertenties bij de uitgevers van jouw voorkeur. De toch al zwaarbevochten advertentieplaatsen bij de top-uitgevers zijn in de kerstperiode nog sneller weg. Zorg ervoor dat je op tijd prominente plaatsen bezet met absolute topacties. Investeer eens wat meer in reclame om op de fel begeerde plaatsen helemaal in het middelpunt te staan.

Zorg er ook voor dat je op tijd met de voorbereiding van je marketingcampagnes op sociale media begint, zodat je jezelf volledig op je fulfilment kunt concentreren en niet op het laatste moment nog Facebook-posts in elkaar moet knutselen.

Verzendingstermijnen voor *fijne feestdagen*

Wijs je gebruikers op de uiterste verzendingstermijn en geef in een korte handleiding tips voor een tijdige verzending: Tot wanneer moet er besteld worden om ervoor te zorgen dat de zending nog op tijd wordt geleverd? Tot wanneer bij spoedzendingen? Houd ook rekening met het enorme aantal verzendingen rond Kerstmis en overleg regelmatig met het bedrijf dat je verzendingen afhandelt..

Retouren voorkomen

Geretourneerde goederen zijn een van de grootste ergernissen van elke webwinkelier. Vooral in de kerstperiode worden veel producten teruggestuurd. Het retourneren van cadeaus die niet in de smaak zijn gevallen, is helaas bijna niet te voorkomen.

Niets drijft het aantal retouren rond Kerstmis echter zo sterk omhoog als te laat ontvangen cadeaus. Hierbij speelt niet alleen het bedrijf dat je verzendingen afhandelt een cruciale rol, maar ook jij als webwinkelier.

Zorg ervoor dat je op het gebied van fulfilment over voldoende capaciteit beschikt om eventuele pieken in het aantal bestellingen en verzendingen het hoofd te kunnen bieden, zodat je van je kant een vlotte levering kunt waarborgen. Hou je tevens strikt aan het voorgaande punt.





Mailings

Stel een korte en krachtige advertentiemail op. Laat zien welke meerwaarde je de ontvanger kunt bieden. Gebruik de onderwerpregel als lokkertje. De gebruiker moet al uit de onderwerpregel kunnen opmaken wat hem/haar na het openen van de mail te wachten staat (welk product, korting, enz.) en of het voor hem/haar de moeite waard is.

Spoor de ontvanger aan om actie te ondernemen, door bijvoorbeeld een speciale aanbieding slechts voor een beperkte periode aan te bieden en een duidelijke Call-to-Action te formuleren. De klanten die op je kerstactie hebben gereageerd, zijn waardevolle leads en worden opgenomen in je adressenbestand. Ook als ze niet direct iets kopen – misschien gaan ze wel in op een latere aanbieding in januari.

Gebruikmaken van *geldcadeaus*

Profiteer ook van de periode na Kerstmis, want geldcadeaus zijn nog altijd een populair kerstcadeau. Ga tegen de stroom in en bied kopers na de feestdagen aanbiedingen en acties aan.

Bied je klanten aanvullende acties aan zodat ze al het geld dat ze met kerst van opa en oma hebben gehad bij jou uit kunnen geven.



E-Commerce

Kerstchecklist

Gewoon printen en aan de muur hangen!

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Stel je server en de IT-infrastructuur in op meer websiteverkeer | <input type="checkbox"/> Probeer zo veel als mogelijk beoordelingen te verzamelen, zodat je klanten relevantie zien van jouw webshop (Gebruik hiervoor de Trusted Shops Review Collector) |
| <input type="checkbox"/> Bereid de interne communicatie/logistiek voor op een snelle en probleemloze afwikkeling van bestellingen | <input type="checkbox"/> Laat je keurmerk goed zien op je website en biedt je klanten een geld-terug-garantie aan |
| <input type="checkbox"/> Bereid je support-team voor op veel aanloop | <input type="checkbox"/> Controleer de navigatie op je website en check of het afrekenen eenvoudig en duidelijk is |
| <input type="checkbox"/> Wees er zeker van dat je webshop in de kerstperiode geen grote updates heeft | <input type="checkbox"/> Biedt veel verschillende betalingsmogelijkheden aan, zo verlies je minder klanten die hun favoriete betalingsmethode missen |
| <input type="checkbox"/> Vermeid vernieuwingen in de kerstperiode, een website die down is kan heel erg duur worden | <input type="checkbox"/> Optimaliseer je Kerstlandingspagina's met de juist Kerst keywords, zodat je snel gevonden wordt bij Google |
| <input type="checkbox"/> Maak duidelijk aan je medewerkers dat het een drukke periode gaat worden, en bereid ze zo voor op de feestdagen | <input type="checkbox"/> Controleer al je lopende contracten bij leveranciers en andere logistieke dienstverleners, zodat er geen problemen ontstaan tijdens de verhoogde drukte tijdens de feestdagen en dat alles op voorraad is |
| <input type="checkbox"/> Zorg ervoor dat je Usertracking werkt en dat je verkopen goed worden gedocumenteerd | <input type="checkbox"/> Controleer precies hoe je retours afwikkelt |
| <input type="checkbox"/> Maak je webshop design in kerstsferen | <input type="checkbox"/> Maak gebruik van lokale producten in je webshop |
| <input type="checkbox"/> Ontwerp landingspagina's met exclusieve Kerst aanbiedingen | |
| <input type="checkbox"/> Zet extra kortingsbonnen/codes in voor de Kerst inkopen | |





- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Geef coupons weg aan iedereen die in je winkel koopt, dit verhoogt je verkopen na de feestdagen maar ook tijdens | <input type="checkbox"/> Bezet je kassa's (in je fysieke winkel) met dubbel zoveel man op de drukste tijden |
| <input type="checkbox"/> Beidt voldoende producten in je winkel aan | <input type="checkbox"/> Controleer alle bewakingscamera's in je fysieke winkel |
| <input type="checkbox"/> Zorg dat je webshop opvalt tussen de concurrentie, denk hierbij ook aan je producten | <input type="checkbox"/> Link op je landingspagina's naar je meest populaire producten, zodat je vanaf Google meer verkeer naar de website krijgt |
| <input type="checkbox"/> Creëer voldoende ruimte voor je klanten, laat ze bijvoorbeeld een product eerst uitproberen voordat en geef ze de mogelijkheid om het gratis terug te sturen. | <input type="checkbox"/> Plaats je keurmerk op een prominente plaats op je webshop |
| <input type="checkbox"/> Zorg dat je heel goed duidelijk maakt aan je webshop bezoekers wat je dagaanbiedingen zijn | <input type="checkbox"/> Bereid je Google Ads en sociale media voor op Kerstcampagnes |
| <input type="checkbox"/> Zorg dat in je voorraad de populaire producten een aparte ruimte hebben, om overvolle opslag ruimtes te voorkomen | <input type="checkbox"/> Reken op hogere kosten voor advertenties rond Kerst |
| <input type="checkbox"/> Zorg dat je genoeg inpakpapier op voorraad hebt | <input type="checkbox"/> Wees er zeker van dat je beoordelingssterren worden weergegeven in Google |
| <input type="checkbox"/> Biedt een inpakservice aan met Kerstthema | <input type="checkbox"/> Begin op tijd met je e-mailcampagnes zodat je klanten op de hoogte zijn van je Kerstaanbiedingen |
| <input type="checkbox"/> Biedt ook geschenktassen/doosjes aan met een Kerstmotief | <input type="checkbox"/> Optimaliseer je bestelproces op je website, je klanten willen snel en gemakkelijk inkopen doen |

Trusted Shops is het Europese
vertrouwensmerk in e-commerce.



Heb je nog andere vragen over de
vertrouwens oplossingen van Trusted Shops?

 +31 020 709 1235

advies@trustedshops.nl