

(MEER) VERKOPEN VIA HET INTERNET?

DE MEEST GESTELDE VRAGEN...

Als de normale verkoop in moeilijke tijden zoals nu wat slabakt is het misschien hét moment om het internet in te schakelen als (extra) verkoopkanaal. Maar u weet niet goed waar en hoe te beginnen? Lees hier het antwoord op de meest gestelde vragen.

Heeft u een eigen website nodig om te kunnen verkopen?

Niet noodzakelijk. Er bestaan verschillende e-commerceplatforms en/of veilingssites, zoals Ebay, Bobex... waar u als professioneel verkoper tegen een relatief lage vergoeding goederen en diensten te koop kan aanbieden. Heel wat ondernemers doen op die manier al goeie zaken, vaak zonder over een eigen webwinkel of zelfs maar een eenvoudige website te beschikken. Groot voordeel van zo'n open e-platform is de verzekerde

hoge trafiek van bezoekers. Wil u echter een webwinkel met

een heel eigen stijl en sfeer, met een eigen benadering, gericht tot een publiek dat heel speciaal voor u komt, dan kan een eigen website met webwinkel een interessante meerwaarde bieden. Heel wat ondernemers combineren trouwens de verkoop op hun eigen website met die op een e-platform.

Wat is er nodig om een e-commerce website te starten?

Dat hangt voor een groot stuk af van uw plannen en ambities. Indien u de ver-



koopstransacties niet online gaat verwerken, en bijvoorbeeld geen rechtstreekse online betalingen via creditcards aanvaardt, kan u heel eenvoudig volstaan met een productoverzicht en prijslijst op uw site, een bestelformulier om af te drukken of door te mailen, en een rekeningnummer. Had u tot nog toe al een website die louter als uitstalraam fungeerde, dan is die op deze manier heel vlug uitgebreid tot een basic e-commerce site.

Droomt u echter van een volledig online draaiende webwinkel, die bijvoorbeeld betalingstransacties met creditcards in 'real time' (op het moment zelf) kan verwerken in een veilige omgeving, dan heeft u een shopping cart (winkelwagentje), een internet-ready merchant account (verwerkt geheel automatisch de creditcardbetaling, met geïntegreerde controles), een payment gateway (verbinding online winkel met merchant account, die ook kaartprovisie klant checkt) en een SSL certificaat (Secure Socket Layer-beveiliging) nodig.

Hoeveel kost het om een online winkel te bouwen?

Ook hier is het antwoord weer afhankelijk van uw plannen en ambities. Het meest budgetvriendelijke scenario is het starten van een webwinkel, binnen een daartoe speciaal ontwikkelde 'format' op een open e-platform/veiligingsite. In dat geval bent u al gelanceerd voor een paar tientallen euro's per maand. Maar het kan uiteraard ook veel duurder. Zeker wanneer u een sterk uitgebouwde, geanimeerde, eigen site verlangt, waar online transacties in real time worden gesloten, moet u uitgaan van belangrijke investeringen.

Een online winkel in een bestaande website integreren?

Heeft u geen nood aan een site die online transacties en betalingen kan verwerken, denkt u enkel aan een soort catalogus van producten met hun prijzen, en een bestelformulier plus een rekeningnummer, dan is de integratie heel eenvoudig. U kan bijvoorbeeld ook op uw bestaande site met louter 'uitstalraamfunctie' een link plaatsen naar uw webwinkel op een open e-commerceplatform/veiligingsite of op een apart webadres. Een complete integratie van de bestaande website met een webwinkel is eveneens mogelijk. Vraag daarbij is alleen of dit in de praktijk goedkoper en interessanter uitkomt dan de bouw van een geheel nieuwe, allesomvattende e-commerce website.

Hoe weet u zeker dat u betaald wordt?

Zoals bij alle soorten transacties verkleint u de kans op wanbetalingen, naarmate u de termijn tussen de levering van uw goederen of diensten en de vereffening kleiner houdt. Hanteert u bijvoorbeeld het principe van betaling bij levering, dan neemt u minder risico dan wanneer u bij aflevering aan de klant een factuur overhandigt met een betalingstermijn die nog een week of langer loopt. Dankzij de nieuwste beveiligingstechnologie bent u allicht het zekerst van uw geld als u kiest voor online betalingstransacties via uw site.

U hoeft niet meteen vanaf dag één over een eigen webshop te beschikken om via het internet te kunnen verkopen. Proef misschien eerst even van de online verkoop via een beproefd e-commerce platform of een veiligingsite.



initio

www.fonds.org

De helft van uw
investeringskrediet
geregeld nog voor u bij
een bank binnenstapt?

Participatiefonds
de Lignestraat 1 - 1000 Brussel
02 210 87 87



Participatie
Fonds
de Participation
Niets heeft u nog tegen.

► Hoe vinden de klanten uw webwinkel?

Heeft u al een winkel in de "echte" wereld, dan ligt het voor de hand om van daaruit actief reclame te maken voor uw webshop. Vergeet bijvoorbeeld niet om systematisch de domeinnaam op al uw communicatie te vermelden: in uw advertenties, op uw folders of affiches, uw visitekaartjes...

Kies voor een domeinnaam die vlot in de mond en het geheugen ligt. Niets is zo herkenbaar als door gewoon de naam van uw bedrijf. Is die domeinnaam al bezet, kies dan een naam die uw voor naamste activiteit

weergeeft. Maar uiteraard is het vooral de bedoeling om met uw online verkoop éxtra, nieuwe klanten te winnen, die misschien nooit in uw "fysieke" winkel komen, als u die al heeft. Daarom is het erg belangrijk goed te scoren in de zoekrobots. Voor een optimale "ranking" is het erg belangrijk een leesbare code en programmeertaal te kiezen. Let vooral op met zogenaamd "heel eenvoudige" softwarepakketjes waarmee u zelf in een mum van tijd mooie webpagina's kan bouwen. Hun mogelijkheden lijken weliswaar aantrekkelijk, maar vaak maken ze een warboel van de html-code die er achter zit, waardoor de zoekrobots ze moeilijk kunnen lezen, met een povere ranking tot gevolg. Eenmaal de juiste programmeertaal gekozen, komt het er op neer relevante content (inhoud) op uw site te zetten. Wanneer uw bezoekers en zakenrelaties uw website interessant vinden, zullen ze hem vaker bezoeken en ook makkelijker geneigd zijn links naar uw site op hun eigen webstek te plaatsen, waardoor u weer hoger scoort in de zoekrobots. Verder houden zoekrobots van een heldere websitestructuur, gevisualiseerd in een sitemap. Wil u weten hoe goed (of slecht) uw webshop momenteel scoort in de zoekrobots? Surf dan naar www.unizo.be/positierapport.jsp. Als UNIZO-lid kan u er gratis online uw ranking opvragen, dankzij een samenwerkingsovereenkomst tussen UNIZO en bSecn. ■ ■ ■



KWALITEITSGARANTIE VOOR UW KLANTEN ÉN COMMERCIELE TROEF!

Verdient uw webwinkel het UNIZO-e-commercelabel?

U kan nog zo uw best doen om een degelijke en betrouwbare webwinkel uit te bouwen, maar daarmee zijn uw bezoekers er misschien nog niet gerust in. Welke webwinkels zijn zuiver op de graat en welke niet? UNIZO-Winkelraad helpt u het verschil te maken met het 'E-commercelabel' voor kwalitatieve en betrouwbare webwinkels. Doorstaat uw site de test, dan mag u het label op uw site zetten en weet iedereen dat u correct bezig bent. Aan deze basisvoorwaarden moet u voldoen:

- **Absolute duidelijkheid over uw identiteit** en/of die van uw onderneming is essentieel om voor het UNIZO e-commercelabel in aanmerking te komen. Klinkt misschien vanzelfsprekend, maar toch bestaan er talloze websites waarop nauwelijks bedrijfsgegevens terug te vinden zijn, bewust of onbewust.
- Ook over de prijzen van de goederen of diensten en eventueel de bijkomende leveringskost mag absoluut geen twijfel bestaan.
- Verder moeten de **betalingmogelijkheden en -voorwaarden**, plus de contractuele bepalingen ondubbelzinnig en helder op de website terug te vinden zijn.
- Bij online bestellingen/aankopen moet de klant een **bevestiging** ontvangen van zijn order, met daarop alle gegevens van de transactie ter controle.
- **Annulatie- en/of opzegmogelijkheden** moeten eveneens helder worden vermeld.
- U mag uw klanten vragen om per overschrijving te betalen, maar indien u opteert voor **online betalingen**, dan moet dit gebeuren via een erkende payment service provider (bv. Ogone)

Klaar om u te onderscheiden van uw concurrenten met een webwinkel die wél vertrouwen wekt? Surf dan naar www.unizo.be/ecommercelabel en schrijf u in voor de audit. Als UNIZO-lid betaalt u het eerste jaar slechts 250 euro, niet-leden betalen 350 euro. De blijvende opvolging en screening van uw site kost u nadien als UNIZO-lid jaarlijks 50 euro, voor niet-leden 100 euro.

Is uw e-commercesite gebouwd door een gecertificeerde webbuilder, aangesloten bij de beroepsvereniging Feweb (zelf onderworpen aan zeer strenge regels), dan beschouwt UNIZO dit als voldoende garantie en krijgt u het e-commercelabel zonder externe screening. In dat geval betaalt u als lid van UNIZO enkel een jaarlijkse administratie- en opvolgingskost van 50 euro. Niet-leden betalen in dit geval het eerste jaar 150 euro, nadien 100 euro.

➔ www.unizo.be/ecommercelabel

Tip: U vindt heel wat bijkomende informatie over verkopen via het internet op www.ict-coach.be.



UNIZO-LEDEN-VOORDEEL

Ledenvoordeel: Als UNIZO-lid kan u gratis uw domeinnaam laten registreren bij Combell én u krijgt er meteen twee gratis webpagina's bij. Meer details en online registratie op www.unizo.be/domeinnaam.