

JANUAR

Neujahr

Ihr Kunde konzentriert sich auf Folgendes:
ein Geschenk zurückzugeben.

**Sie sollten sich
auf Folgendes konzentrieren:**
*sehr guten Kundenservice bei der
Rücknahme zu bieten und bisherige Kunden
zum Wiederkauf zu animieren.*

Realistisch gesehen führt Ihr Unternehmen vermutlich im ersten Monat des neuen Jahres einen Januar-Sale durch, um alte Ware abzuverkaufen und Platz für die Ware von 2018 zu schaffen. Da wir die verschiedenen Promotions-Optionen jedoch bereits in den vorherigen Abschnitten erwähnt haben, wenden wir uns nun anderen Bereichen zu. Nämlich der Bedeutung der Schaffung eines tollen Kundenerlebnisses und der Gelegenheit Kunden aus dem Vorjahr zu binden, um Bestandskunden zu schaffen.

Retouren

Die Tage, an denen Sie beim Erhalt eines unerwünschten Geschenks ein dankbares Lächeln erzwingen mussten, liegen schon lange zurück. Laut einer EHI-Einzelhandelsinstitutstudie⁹ von 2016 lag die durchschnittliche Retourenrate im E-Commerce bei ca. 10%, sogar 50% bei Modehändler Zalando.

Wenn dies für Sie nach schlechten Neuigkeiten klingt – dem muss nicht so sein. Bei einer UPS-Studie wurde festgestellt, dass 45%¹⁰ aller Menschen, die eine Rücknahme online abwickeln, wieder etwas kaufen. In einigen Fällen könnte dies sogar der erste Kontakt sein, den sie mit Ihrem Geschäft haben – dies ist also ein erster Eindruck, auf den es ankommt. Eine schlechte Retourenabwicklung hindert den Kunden nicht daran, den Artikel zurückzusenden, aber sie bewirkt, dass dieser bei Ihnen nichts mehr kaufen wird.

Wie also erwecken Sie diesen positiven ersten Eindruck? Online-Käufer gaben an, dass kostenlose Rücksendungen (60%), eine problemlose Rückgabe (51%) und einfach auszudruckende Versandetiketten (44%) die drei wesentlichsten Faktoren einer guten Rücknahmegarantie sind.

Aktuelle Daten von Adobe¹¹ besagen zudem, dass 40% des durchschnittlichen Umsatzes von E-Commerce-Unternehmen aus Wiederholungskäufen von Bestandskunden entsteht, die gerade einmal 8% des Traffics ausmachen. Ihnen sollte unbedingt ein positives Käuferlebnis geboten werden.

Verbesserter Customer Lifetime Value

Möglicherweise sind Sie der Ansicht, dass jemand, der ein Geschenk kauft, kein Bestandskunde wird, da ja der Kauf nicht dem Geschmack und den Interessen des Kunden selbst entspricht. Aber denken Sie nicht vorschnell. Eine RJMetrics-Studie¹² hat festgestellt, dass das durchschnittliche E-Commerce-Unternehmen 23% der Neukunden während der Vorweihnachtszeit akquiriert (im Zeitraum von durchschnittlich zwei Monaten gewinnt ein Unternehmen im Normalfall 17% der Neukunden des Jahres). Zwar hatten diese Kunden einen um 13% niedrigeren Customer Lifetime Value (CLV), dies ist jedoch nicht allzu schädlich, angesichts des maßgeblichen Anstiegs bei der allgemeinen Kundenakquise.

Deshalb sollten Sie versuchen aus Ihren Feiertagskäufern Langzeitkunden zu machen und diese zum Wiederkauf zu animieren. Denken Sie an die von Ihnen gesammelten E-Mail Adressen und starten Sie z. B. im Januar eine gezielte „Wir vermissen Sie“ E-Mail-Kampagne. Diese E-Mail-Kampagnen können Sie mit Nosto erstellen und personalisieren. Im Durchschnitt erwartet Sie eine Öffnungsrate von 40% und der durchschnittliche Wert pro E-Mail liegt bei 0,13€.

Es gibt eine Vielzahl von Daten, welche belegen, dass das Reaktivieren von existierenden potenziellen Kunden kostengünstiger ist als die Neukundenakquise. Das oft zitierte E-Commerce-Statement lautet, dass es 5-mal mehr kostet, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen Bestandskunden zu behalten. Eine Reaktivierungskampagne die über E-Mail angesteuert wird oder z. B. der Aufbau eines Treueprogramms können Ihnen weiterhelfen mit der Kundenbindung.

Hallo Dominik!

Sie waren schon lange nicht mehr seit Ihrer letzten Bestellung bei uns. In der Zwischenzeit hat sich viel bei uns getan - wir haben unseren Online Shop komplett überarbeitet. Alles ist noch etwas übersichtlicher, schöner und einfacher zu bedienen.

Vielleicht können wir ja bald wieder etwas für Sie tun? Nachfolgend finden Sie einige interessante Produkte, die - wie wir meinen - gut zu Ihrem bisherigen Einkauf passen.

Falls Sie noch Fragen, Wünsche oder Anregungen für uns haben - lassen Sie es uns wissen. Wir beraten Sie gern zu allen Themen rund um Beleuchtung, Leuchten und Zubehör.

[Zum Onlineshop](#)

Unsere Empfehlung für Sie



Schlichter
Aufbauspot Nota in
grau
39.90 €



Enola B
Deckenleuchte in
weiß
40.09 €



Funktionaler
Aufbauspot Nota in
schwarz
39.90 €



Dezenter
Aufbauspot Nota in
weiß
39.90 €



Moderner FARO
Aufbaustrahler
Pote-1 Schwarz
46.29 €



Dezenter
Aufbauspot KOS in
weiß
59.00 €



Schlichter FARO
Aufbaustrahler
Pote-1 Weiß
46.29 €



Philips Hue White
Ambiance Pillar -
Aufbaustrahler
64.95 €

Click Licht nutzt „Wir vermissen Sie“ E-Mails,
um Kunden zu inspirieren und wieder in den
Online Shop zu holen.

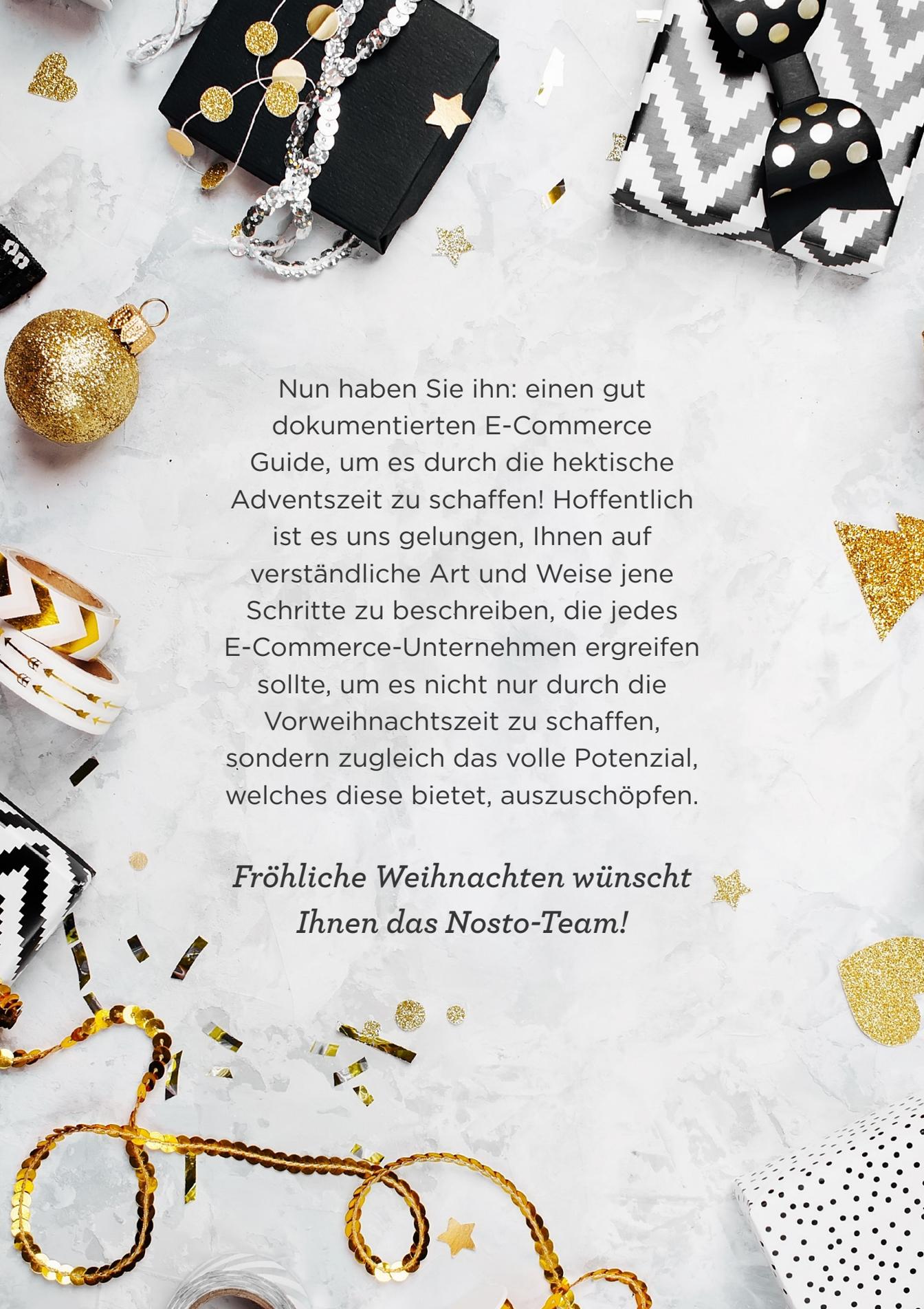
Ihre Feiertags-Checkliste

- ✓ Optimieren Sie Ihre Retourenabwicklung
- ✓ Richten Sie eine E-Mail-Reaktivierungskampagne für Feiertagskunden ein
- ✓ Richten Sie ein Treueprogramm für Feiertagskunden ein

Bonustipps

- ✚ Wenn Sie nach Ihrem Sale im Januar noch auf einem Restbestand von Artikeln sitzen geblieben sind, sollten Sie erwägen, diese Artikel zu spenden. Das ist gut für Ihr Lager und gut für Ihr Karma (prüfen Sie auch, ob sich dadurch steuerliche Vorteile für Ihr Unternehmen ergeben).





Nun haben Sie ihn: einen gut dokumentierten E-Commerce Guide, um es durch die hektische Adventszeit zu schaffen! Hoffentlich ist es uns gelungen, Ihnen auf verständliche Art und Weise jene Schritte zu beschreiben, die jedes E-Commerce-Unternehmen ergreifen sollte, um es nicht nur durch die Vorweihnachtszeit zu schaffen, sondern zugleich das volle Potenzial, welches diese bietet, auszuschöpfen.

*Fröhliche Weihnachten wünscht
Ihnen das Nosto-Team!*

Haben Sie Ihren Online Shop schon für die Feiertage vorbereitet?

Machen Sie sich keine Sorgen, Nosto hilft Ihnen gerne. Unterhalten Sie sich mit einem unserer E-Commerce Experten und finden Sie heraus wie Nosto Ihnen helfen kann Ihren Shop zu gestalten, damit die Adventszeit so erfolgreich wie möglich wird.

- ✓ Keine Setup Kosten
- ✓ Funktioniert mit über 100 Plattformen
- ✓ Ein Team bestehend aus E-Commerce-Experten

**BUCHEN SIE
EINE DEMO**