

1

Einführung: Nichts geht mehr ohne E-Commerce..... 13

1.1 Das Internet aus kaufmännischer Perspektive 15

Gewöhnliche Websites..... 15

Websites mit Shopfunktion..... 16

Große Marktplätze..... 16

Social-Media-Netzwerke 17

Kommunikation über E-Mails..... 18

2

1.2 Der Aufbau dieses Buchs 18

Geschäftsmodelle des E-Commerce 19

2.1 Mit dem E-Commerce beginnen..... 20

Die Kennzeichen des E-Commerce 21

Die eigene Website als Basis 21

Der Unterschied zwischen einer eigenen Website und einer
Facebook-Seite 22

Die Website als Katalogersatz..... 23

Zeitplan für die Realisierung..... 23

Der Weg zur eigenen Website 24

2.2 Die Realisierung einer Website mit einem Baukastensystem..... 25

Die Grenzen eines Baukastensystems..... 27

Das Baukastensystem von Jimdo..... 28

Das Baukastensystem von Wix..... 30

2.3 Die Unternehmens-Website mit WordPress 31

WordPress im Überblick 32

WordPress.com versus WordPress.org..... 33

Auswahl eines Domain-Namens 34

Auswahl eines Hosters 35

Anlegen der Datenbank 36

Die Zugangsdaten im Griff haben 37

WordPress herunterladen 37

Dateien mit einem FTP-Client hochladen 38

Installation durchführen 41

Die ersten Schritte 43

2.4 Der eigene Shop mit WooCommerce 44

WooCommerce installieren..... 44

WooCommerce im Überblick 46

WooCommerce an den deutschen Markt anpassen..... 47

2.5 Der Mietshop mit Shopify 48

Die Vor- und Nachteile eines Mietshops 48

Domain oder Subdomain 49

Die Shopify-Tarife..... 49

Shopify Payments 50

2.6	Über Amazon verkaufen	50
	Amazon im Überblick.....	51
	Anlaufstelle für Händler.....	51
	Kosten für Amazon-Händler	52
	Amazon-Händler werden.....	52
	Versand durch Amazon	53
2.7	Über eBay verkaufen	53
	eBay für Gewerbetreibende.....	54
	Die Verkaufsmodelle bei eBay.....	54
	Die Shoptarife von eBay	55
	Die Zahlungsabwicklung bei eBay	56
	Kundenbewertungen.....	56
2.8	Der B2B-Shop	57
	B2B – welche Produkte sind geeignet?.....	57
	Auf B2B erweitern.....	58
	Rechtsvorschriften im B2B-Handel.....	58
	Technische Umsetzung.....	58
	B2B Market nutzen	59
	Einsatz von Staffelpreisen.....	60
	Kundengruppen bilden.....	61
2.9	Dienstleistungen verkaufen	61
	Dienstleistungen erobern den E-Commerce	61
	Dienstleistungen über ein Shopsystem verkaufen	63
	Ein Buchungssystem mit WooCommerce und WooCommerce Bookings.....	64
3	Zahlungsarten	67
3.1	PayPal	69
	PayPal im Überblick.....	69
	PayPal auf Käuferseite	70
	PayPal als Händler einrichten	71
	Von der PayPal-Sandbox zum Livebetrieb	74
	PayPal-Tipps.....	76
3.2	Die SEPA-Lastschrift	79
	Der SEPA-Raum.....	79
	Die Lastschrift auf Käuferseite.....	79
	Lastschrift auf Händlerseite einrichten	80
	Das SEPA-Lastschriftmandat.....	82
	IBAN-Fehler vermeiden	82
	Fehlgeschlagene Lastschriften	83
3.3	Die Kreditkarte	84
	Kreditkarte auf Käuferseite.....	84
	Kreditkarteneinzug auf Händlerseite realisieren.....	84

3

Direkte Methode: Kreditkarten-Acquirer	85
Der Kreditkarten-Akzeptanzvertrag	85
Integration in das Shopsystem	86
Kreditkartenzahlung über PayPal Plus, Stripe oder Mollie abwickeln	86
Einsatz von Logos	87
Pro und Kontra Kreditkarte	87
3.4 Kauf auf Rechnung	88
Voraussetzungen auf Käuferseite	88
Voraussetzungen auf Händlerseite	88
Integration in das Shopsystem	88
Tipps für die Zahlungsart Rechnung	89
Zahlungserinnerung und außergerichtliche Mahnung.....	90
Das gerichtliche Mahnverfahren.....	91
Inkassounternehmen beauftragen	92
Privat- und Geschäftskunden unterscheiden.....	93
Pro und Kontra Kauf auf Rechnung.....	93
3.5 Die Zahlungsplattformen Stripe und Mollie	94
Stripe	94
Mollie.....	95
3.6 Sonstige Zahlungsmethoden	96
Sofortüberweisung	96
Giropay	98
Amazon Pay	99
3.7 Der Kunde im Fokus	100
Zahlungsart und Produkt.....	100
Zahlungsart und Endgerät	100
Zahlungsart und Image.....	101
3.8 Der richtige Mix der Zahlungsarten.....	101
Die von den Kunden favorisierte Zahlungsart bedienen.....	101
Retouren vermeiden	102
Abbruchquote beim Bestellvorgang minimieren.....	103
Minimierung des Aufwands für den Händler	103
Technische Sicherheit.....	103
Rechtssicherheit gewährleisten	104
Kosten einsparen	104
3.9 Zahlungsarten kommunizieren	105
Textbausteine aus der Hölle.....	105
Mustertexte.....	106

4

Versand, Logistik, Warenwirtschaft und Buchhaltung.....	107
4.1 Die Basics	108
Ein Shop mit hohem Optimierungsbedarf (SHO)	108
Die fünf goldenen Logistikregeln	110
4.2 Versandetiketten.....	111
Die Informationen auf einem Versandetikett	111
Versandetiketten erstellen	111
Integration zwischen Shopsystem und Versanddienstleister	112
4.3 Den Versand organisieren	112
Paketversand	112
Mit Versandbelegen Lieferungen nachweisen.....	113
Versand von Büchern und Waren mit der Deutschen Post.....	113
4.4 Mit Logistikdienstleistern zusammenarbeiten.....	116
Leistungsspektrum der Logistikdienstleister.....	116
Auswahl der Logistikdienstleister.....	117
Sendungen ins Ausland.....	117
Logistikplattformen nutzen	118
Spezielle Auslieferungsverfahren nutzen	119
4.5 Verknüpfung mit Warenwirtschaft und Buchhaltung.....	119
JTL Wawi (Warenwirtschaft).....	119
billbee (Warenwirtschaft)	120
xentral (Warenwirtschaft und ERP).....	121
lexoffice (Buchhaltung).....	122

5

Marketing.....	125
5.1 Die Suchmaschinenoptimierung (SEO)	126
Wie Suchmaschinen funktionieren	126
Die wichtigsten Google-Kriterien	127
Grundeinstellungen der Website überprüfen	128
Keywords auswählen.....	129
Keywords platzieren	130
Suchmaschinengerecht texten.....	131
Bilder-SEO.....	131
Produktbeschreibungen optimieren.....	132
Interne und externe Verlinkungen	134
5.2 Google Ads und Affiliate Marketing	135
Google Ads.....	135
Affiliate Marketing.....	137

5.3	Content-Marketing und Unternehmensblog	139
	Content-Marketing.....	139
	Der Unternehmensblog	140
	Der Blog unterstützt den Shop	141
	Die Platzierung eines Blogs.....	142
	Tipps zum Bloggen	143
	Kleiner Blog-Knigge	145
5.4	Empfehlungsmarketing, Kundenkommentare und Support	146
	Empfehlungen von Kunden.....	146
	Empfehlungsmarketing vom Unternehmen selbst.....	147
	Trusted Shops als Empfehlungsplattform	150
	Der Support unterstützt das Marketing	151
5.5	Gutscheine, Rabattaktionen und Gewinnspiele	152
	Gutscheine konzipieren, einrichten und verteilen	152
	Rabattaktionen umsetzen	153
	Gewinnspiele konzipieren und realisieren	154
5.6	Newsletter-Marketing	157
	Kennzeichen eines Newsletters.....	157
	Der Newsletter-Dienst MailChimp.....	158
	CleverReach	159
	Ein Anmeldeformular generieren	159
	Interne Newsletter-Systeme nutzen	160
	Der rechtskonforme Newsletter	162
	Newsletter-Knigge.....	163
5.7	Social-Media-Marketing	167
	Die Social-Media-Basics	167
	YouTube-Marketing	170
	Facebook.....	172
	Instagram.....	176
	Twitter	179
	Der Social-Media-Knigge	180
6	Crashkurs: E-Commerce, Recht und Datenschutz.....	181
6.1	Bilder rechtskonform im Internet einsetzen	182
	Urheberrecht beachten	182
	Lizenzen bei Stockfoto-Agenturen erwerben	183
	Bilder vom Fotografen anfertigen lassen	184
	Bilder selbst anfertigen.....	184
	Persönlichkeitsrechte beachten	185
	Markenrechte beachten	185
	Wettbewerbsrechtlich konforme Produktbilder	186

6

6.2	Texte rechtskonform veröffentlichen	187
	Fremde Texte in eigenen Beiträgen	187
	Eigene Texte in eigenen Beiträgen	188
	Kundenkommentare	188
	Produktbeschreibungen	190
6.3	Videos rechtskonform veröffentlichen	191
	Die rechtskonforme Produktion eigener Videos	191
	Die rechtskonforme Präsentation eigener Videos	192
	Die rechtskonforme Präsentation fremder Videos	192
6.4	GEMA, GEZ und Musikrecht	193
	Der ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice	193
	Die GVL	193
	Die GEMA	194
6.5	Das rechtskonforme Impressum	195
	Die Gültigkeit des Impressums	195
	Die Platzierung des Impressums	196
	Die Formalien des Impressums	197
	Musterimpressum	200
6.6	Das Widerrufsrecht und die Streitschlichtungsverordnung	202
	Die Rechtsquelle für den Widerruf	203
	Die Basics zum Widerrufsrecht	203
	Rechtliche Vorgaben zur Gestaltung	204
	Eigene Widerrufsseite	205
	Ausschlüsse vom Widerrufsrecht	207
	Die Streitschlichtungsverordnung	209
6.7	Das Verpackungsgesetz	210
	Verpackung in Umlauf bringen	210
	Betroffene Verpackungen	211
	Pflichten für Händler	211
6.8	Gesetze für bestimmte Geschäftsmodelle	211
	Das Buchpreisbindungsgesetz	212
	Das Textilkennzeichnungsgesetz	212
	Elektrogesetz und Batteriegesetz	212
	Die Lebensmittelinformationsverordnung	213
6.9	One-Stop-Shop: Was Sie steuerlich beim Versand ins Ausland beachten müssen	214
	Die neue Lieferschwelle von 10.000 Euro	214
	Der One-Stop-Shop (OSS)	214
	Probleme mit Amazon Fulfillment	215

6.10 Der Datenschutz	216
Datenschutzrelevante Bereiche identifizieren	216
Konfiguration der Tools	217
Einholung der Einwilligung der Besucher	217
Cookie-Banner und Datenschutzerklärung platzieren	218
Inhalte der Datenschutzerklärung.....	219
 Glossar	 227
 Ressourcen	 247
 Stichwortverzeichnis.....	 250