

# ONLINE-SHOP-OPTIMIERUNGEN ZU WEIHNACHTEN

## WIE SIE IHRE KUNDEN IDEAL BEGLEITEN

### VOR WEIHNACHTEN: SCHENKENDER

#### KUNDENBEDÜRFNISSE

- Einfach schöne Produkte und Geschenke finden
- Zeigen, dass ich mir Gedanken gemacht habe
- Sicherheit zur Lieferung und Verpackung erhalten
- Informationen zu Umtausch oder Rückgabe Möglichkeit, das Geschenk zu personalisieren

#### GEFÜHLE, DIE ONLINE-SHOPS IN DIESER PHASE VERMITTELN SOLLTEN:

- Vertrauen in die Wertigkeit des Geschenks
- Vorfreude der Übergabe, der Beschenkte wird sich wirklich freuen
- Sicherheit und Vertrauen in den guten Service
- Erleichterung, dass ich endlich das Richtige gefunden habe
- Loyalität, hier ist es einfach zu schenken, hier komme ich wieder

#### OPTIMIERUNGSIDEEN ZUR WEIHNACHTSZEIT:

- Testen Sie besondere Geschenk-Produktkategorien und stellen Sie diese in den Vordergrund.
- Testen Sie unterschiedliche Homepages und lassen Sie diese sich automatisch über die Weihnachtszeit optimieren.
- Bieten Sie unterschiedliche Gutscheineseiten an, ändern Sie Farben, Bilder und Texte; machen Sie es dem Kunden leicht, Gutscheine auszuwählen und zu personalisieren.
- Weisen Sie besonders prominent auf die Umtauschmöglichkeit hin, z.B. im Warenkorb oder in den AGBs, kreieren Sie eine spezielle Seite hierfür.
- Weisen Sie auf Geschenkverpackungen hin, zeigen Sie diese und zeigen Sie auch wie qualitativ hochwertig ein Gutschein aussehen kann.



### NACH WEIHNACHTEN: BESCHENKTER

#### KUNDENBEDÜRFNISSE

- Ich kann meinen Gutschein einfach, schnell und ohne Einschränkungen eintauschen
- Ich kann mein Geschenk einfach umtauschen
- Ich entdecke einen neuen Online-Shop oder neue Produkte

#### GEFÜHLE, DIE ONLINE-SHOPS IN DIESER PHASE VERMITTELN SOLLTEN:

- Vertrauen: Das Einlösen und Umtauschen der Gutscheine ist einfach
- Vorfreude: Ich freue mich auf mein ausgewähltes Produkt
- Sicherheit: Lieferzeiten und Service sind einwandfrei
- Erleichterung: alles hat gut geklappt
- Loyalität: hier möchte ich gerne wieder einkaufen

#### OPTIMIERUNGSIDEEN ZUR WEIHNACHTSZEIT:

- Machen Sie gerade zwischen den Jahren sowie Anfang Januar die Gutschein-Seite einfach zugänglich, sodass Ihre Nutzer Gutscheine unkompliziert einlösen können oder hierzu alle notwendigen Informationen finden.
- Personalisieren Sie die Gutscheineseiten, sodass sich der Nutzer immer noch im Weihnachtsfeeling wiederfindet.
- Geben Sie Informationen zum Geschenke-Umtausch oder zur Rückgabe.
- Versuchen Sie Upsell oder Crosssell Potentiale auszutesten. Bieten Sie zusätzliche passende Produkte an.
- Versuchen Sie den neuen Nutzer an sich zu binden, indem Sie ihm eine schöne persönliche Customer Journey anbieten.

