

THEORIE

Achteraf betalen	187
Afbeeldingen van producten	188
Assortiment	190
Bedrijfsnaam webshop	191
Betaalde zoekresultaten - SEA	192
Contactformulier en captcha	193
Contactpagina	196
Conversie en homepage	197
Cookies	198
Creditcards	200
Debetcards	202
Doelgroep webshop	203
Domeinnaam	204
Eenmalige machtiging	207
Goederen leveren	208
Huisstijl	211
iDEAL	212
Keurmerken voor producten en bedrijven	213
Keurmerken voor webshops	215
Landingspagina's	217
Logo	219
Logo in adresbalk	220
Marktonderzoek	222
Menu-indeling en kruimelpad	223
Nauwkeurige omschrijvingen	227
Online formulieren	230
Overzichts- en productpagina's	232
Paginaopmaak en banner	235
PayPal	238
Producten en diensten	239
Productkeuze	240
Regels voor de bedrijfsnaam	241
Service verlenen	242
Sfeerblad	244
Social media	245
Veelgestelde vragen	246
Veilige verbinding met SSL-certificaat	248
Verplichte inschrijvingen en btw	251
Verschillende social media	253
Webhost	255
Webshops algemeen	256
Webshopsoftware	257
Wettelijke regels voor gegevens	258
Winkelmandje en check-out	260
Zoekmachine-optimalisatie - SEO	264

Achteraf betalen

Volgens de Nederlandse wet moet je als webshopeigenaar je klanten altijd de keuze geven of ze vooraf of achteraf willen betalen. Bij **achteraf betalen** ontvangt je klant eerst de goederen. Bij de goederen zit dan de **factuur**, ofwel: de rekening. Op de factuur staat de **betalingstermijn**. Deze betalingstermijn geeft aan wanneer de rekening uiterlijk betaald moet zijn.

Incassobureau

Als een klant weigert de rekening te betalen, is het voor de webshopeigenaar een heel gedoe om zijn geld of goederen terug te krijgen. Dat kost altijd tijd en geld. Je stuurt bijvoorbeeld eerst een herinnering. Betaalt de klant nog niet, dan stuur je een tweede herinnering. Als de klant dan nog niet betaalt, kun je een **incassobureau** inschakelen. Een incassobedrijf is een bedrijf dat je helpt om de rekeningen toch betaald te krijgen. Maar ook een incassobureau inschakelen kost tijd en geld. En als het ook via het incassobureau niet lukt om je geld of goederen te krijgen, dan heb je nog niks. Behalve de rekening van het incassobureau aan jou!

Uitbesteden

Om geen risico te lopen met achteraf betalen, kun je als webshopeigenaar dat hele proces uitbesteden aan gespecialiseerde bedrijven. Zulke specialisten zijn bijvoorbeeld Klarna en AfterPay. Deze bedrijven nemen je risico over, maar daar betaal je natuurlijk voor. Je betaalt een vast bedrag per maand en een bedrag voor elke transactie. Als de klant niet betaalt, dan is dat niet jouw probleem, maar die van het bedrijf dat jouw risico heeft overgenomen.

Afbeeldingen van producten

Afbeeldingen van je producten zijn een zeer belangrijk onderdeel van je webshop. Met een **afbeelding** maak je snel iets duidelijk. Je klanten kunnen letterlijk zien waar het om gaat. Er zijn verschillende soorten afbeeldingen. Afhankelijk van wat je verkoopt in je webshop, gebruik je de ene soort afbeelding meer dan de andere. Twee veelgebruikte soorten voor webshops zijn foto's en tekeningen.

Foto's

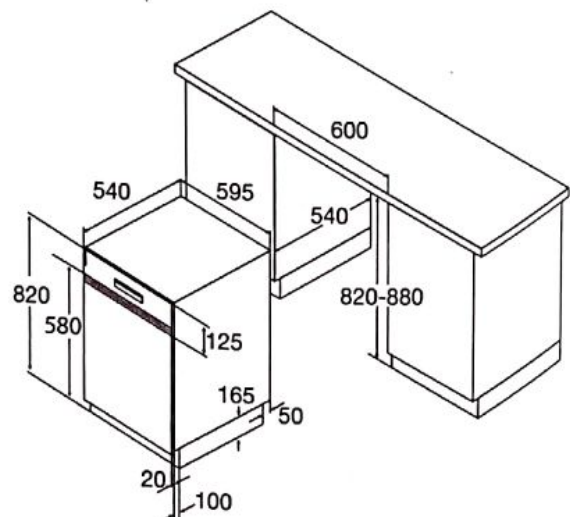
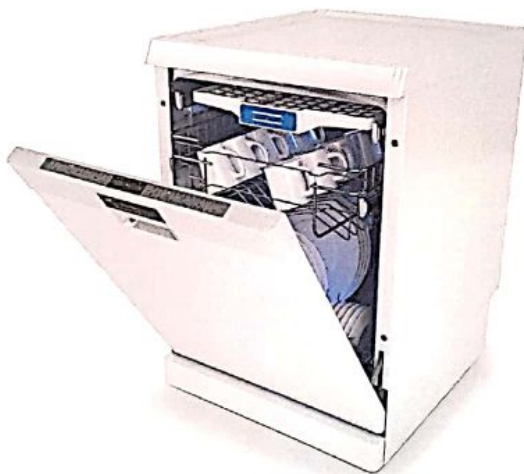
Foto's gebruik je om de producten die je verkoopt 'levensecht' te tonen. Daarbij moet je erop letten dat de foto zo duidelijk is dat het product goed in beeld is. Wanneer je bijvoorbeeld een jas in detail wilt laten zien, kun je dat doen door alleen de jas te tonen. Wil je sfeer en beleving in je foto, dan laat je een model de jas aantrekken. Plaats je het model met de jas aan ook nog in een mooie omgeving, dan neemt de beleving nog meer toe. De foto vertelt een heel verhaal over de jas. Vergelijk de twee foto's maar eens met elkaar.



Door op deze manier je producten te tonen, bereik je dat de bezoekers van je site in een betere **koopstemming** komen. De klant krijgt al een beetje het gevoel dat ze zelf chic op vakantie is. En, natuurlijk met de jas aan die jij verkoopt.

Tekeningen

Tekeningen kun je onder andere gebruiken om technische dingen te verduidelijken. Wanneer je bijvoorbeeld inbouwvaatwassers verkoopt, wil je je klant laten zien wat de inbouwmaten ervan zijn. Op de foto links zie je een inbouwvaatwasser die onder een aanrecht geplaatst moet worden, maar de maten kun je er zo niet bijzetten. Er is geen betere manier om dat te doen dan met een tekening. Op de tekening rechts staan zoveel maten, dat je dat onmogelijk op een andere manier duidelijk kunt maken.



Goede weergave van afbeeldingen

Om de laadtijd te beperken, moet je de foto's die je gebruikt **comprimeren**. Dat wil zeggen dat het document zo klein mogelijk is opgeslagen. Door foto's op te slaan als **jpeg** zijn ze al gecomprimeerd. De documenten hebben daardoor al vrij weinig **kB's**.

Je kunt ook productvideo's plaatsen op je website. Het nadeel hiervan is dat dit grote documenten zijn. Ze zorgen daardoor voor een langere laadtijd. Om die reden kun je video's beter op YouTube plaatsen. Op je site plaats je een link met de **url** van de video.

Hoe kom je aan afbeeldingen voor je website?

Meestal overleg je met leveranciers hoe je aan de foto's voor je website komt. In het algemeen stellen zij gratis de afbeeldingen ter beschikking. Zeker wanneer je als webshopeigenaar zelf geen voorraad houdt en bestellingen meteen doorstuurt naar je leveranciers, krijg je van hen ook de foto's voor je website.

Mocht je zelf aan de slag willen met fotograferen van je eigengemaakte producten, dan kan dat natuurlijk ook. Zorg er dan wel voor dat je zo fotografeert dat de producten uitstekend te zien zijn. Wanneer je er wat geld voor over hebt, kun je je eigen producten ook laten fotograferen door een beroepsfotograaf. De prijzen variëren dan sterk. Als je assortiment voor enige tijd vrij vast is, kun je dat doen. Wanneer je assortiment sterk wisselt, is deze manier heel duur.

Contactpagina

Een contactpagina in je website is een pagina waarop je alle manieren vermeldt waarop je klanten contact met je kunnen opnemen. In de theorie *Wettelijke regels voor gegevens* staat wat je in ieder geval op je website moet vermelden. Dat zijn:

- de bedrijfsnaam
- het bezoekadres
- het telefoonnummer (vast of mobiel)
- het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel
- het btw-inschrijfnummer

Je mag op je contactpagina veel meer informatie zetten. Deze pagina is de plaats waar mensen alles moeten kunnen vinden over de wijze waarop ze met jou en je webshop in contact kunnen komen. Zo kun je vermelden:

- een postbusadres
- je e-mailadres
- de bereikbaarheid van de afdeling klantenservice (als er een aparte afdeling is)
- de tijden waarop je telefonisch bereikbaar bent
- je IBAN
- een plattegrondje als link naar Google Maps

Het kan heel veel tijd besparen als je een goed contactformulier op de contactpagina zet, of er een link naartoe plaatst. Meer over het contactformulier lees je in de theorie *Contactformulier en captcha's*. Verder is het goed om op de contactpagina een link te plaatsen naar de pagina met veelgestelde vragen. Lees daarover de theorie *Veelgestelde vragen*.

090x-nummer

Als je een aparte afdeling klantenservice hebt, wil je natuurlijk voorkomen dat klanten om de kleinste dingen gaan bellen. Je kunt dan een 090x-nummer (betaald nummer) nemen. Doordat de klanten een bepaald tarief per minuut of per gesprek moeten betalen, zullen ze minder snel bellen. Ze zoeken misschien de site nog even af voor een antwoord of oplossing. Hierdoor heeft de klantenservice meer tijd om zich bezig te houden met de moeilijkere vragen.

De regels voor kosten voor de 090x-nummers die voor klantenservice worden gebruikt, zijn heel streng. Aan de klant mag maximaal € 1 per gesprek in rekening gebracht worden. En wanneer je je klanten iets wilt laten betalen voor een telefoongesprek, ben je verplicht dat duidelijk op de contactpagina te vermelden.



Creditcards

Creditcards zijn passen waarmee je aankopen kunt doen, maar pas later betaalt. Eigenlijk leen je dus het geld voor je aankoop. Dat bedrag leen je van de **creditcardmaatschappij**. Net als bij andere leningen betaal je **rente** over het bedrag dat je leent van de creditcardmaatschappij. Je kunt ook pinnen met een creditcard.

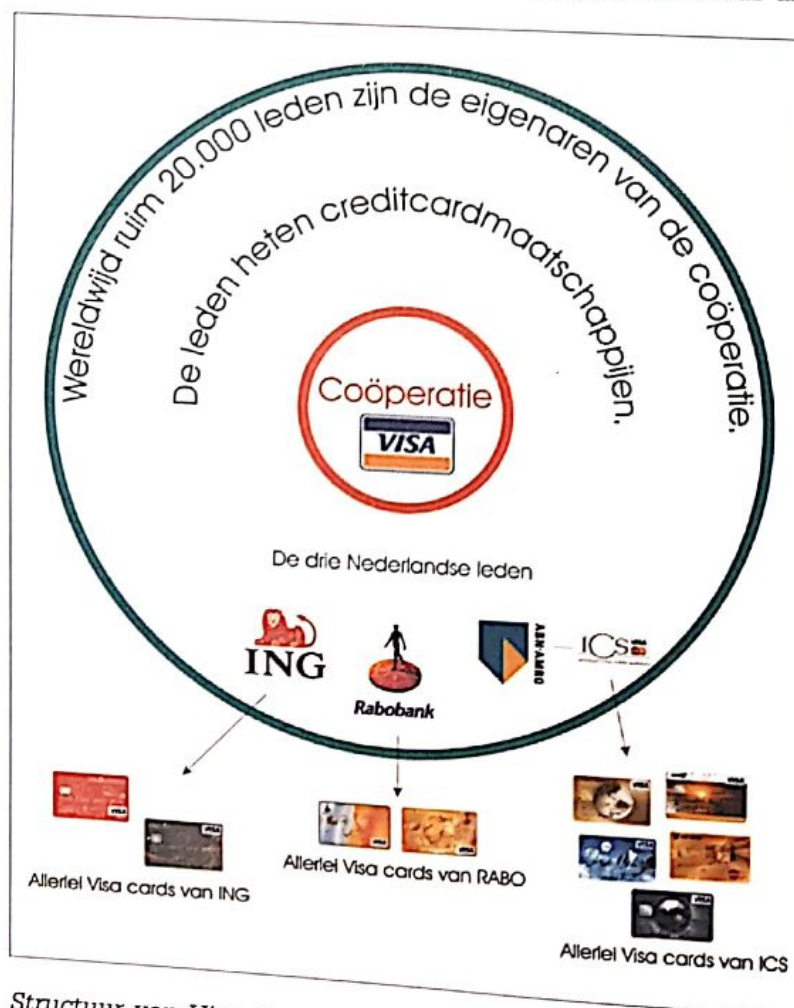
Over de hele wereld kun je in heel veel restaurants, hotels en winkels betalen met een creditcard. Met een creditcard kun je ook wereldwijd geld opnemen bij banken. In Nederland worden de Visa-card en Mastercard het meest gebruikt. Veel webshops accepteren **creditcardbetalingen**.

Creditcardmaatschappijen

In Nederland zijn er drie creditcardmaatschappijen. Dat zijn de ING, Rabobank en ABN AMRO. ABN AMRO heeft voor de creditcards een aparte onderneming, ICS (International Card Services). Deze banken geven creditcards van de merken VISA en Mastercard uit.

Visa en Mastercard

VISA en Mastercard-Worldwide zijn twee internationale **coöperaties**. Ze zijn eigendom van verschillende banken en andere financiële instellingen: de creditcardmaatschappijen. De coöperaties VISA en Mastercard zorgen wereldwijd voor alle technische zaken die nodig zijn om een creditcard te kunnen gebruiken. Ook zorgen ze er via allerlei reclame voor dat hun merken goed bekend zijn. Daardoor accepteren veel bedrijven hun cards als betaalmiddel.



Structuur van Visa. Dezelfde structuur is er ook voor Mastercard-Worldwide

Betalen met een creditcard

Als een klant van je webshop met zijn creditcard betaalt, wordt het bedrag naar jouw rekening overgemaakt door een financiële instelling, een **acquirer**. De acquirer schiet het geld dus voor en krijgt het geld weer van de creditcardmaatschappij van je klant.

Voor- en nadelen van creditcards

Voor de webshopeigenaar heeft het accepteren van creditcards belangrijke voordelen. Bijvoorbeeld omdat je daarmee een populaire betaalmethode aanbiedt aan de klanten. En ook buitenlandse klanten kunnen met hun creditcard betalen bij jouw webshop.

Verder maak je een betrouwbare indruk als je in jouw webshop met creditcards kunt betalen. Je moet namelijk aan strenge eisen voldoen om toegelaten te worden tot bijvoorbeeld Visa of Mastercard. Je wordt gecontroleerd!

Als webshopeigenaar betaal je voor de mogelijkheid te kunnen betalen met een creditcard. Deze kosten mag je doorberekenen aan je klant.

Voor de **creditcardhouder** is het grootste voordeel dat hij betalingen terug kan draaien. Bijvoorbeeld als de webshopeigenaar zich niet aan de voorwaarden houdt, zoals op tijd leveren en het juiste product leveren.

Ook als de creditcardhouder zijn creditcard verliest en de vinder doet er illegaal een aankoop mee, kan de houder het geld terugkrijgen.

Een ander voordeel kan zijn dat je iets kunt kopen, terwijl het geld niet op je rekening staat. Maar of dat nu écht een voordeel is... Je moet het bedrag uiteindelijk toch terugbetalen, mét rente. Dus je moet er echt zeker van zijn dat dat gaat lukken!

Eenmalige machtiging

Je kunt in je webshop je klant laten betalen met een **eenmalige machtiging**. Je vraagt dan één keer toestemming aan de klant om een bepaald bedrag van zijn bankrekening te laten afschrijven. Hoe dit in zijn werk gaat, zie je hieronder.

Eenmalige machtiging stap voor stap

Elke keer dat een klant via een eenmalige machtiging betaalt, moet hij daarvoor toestemming geven. Die toestemming geeft hij bij de **check-out**. Daar vult hij zijn naam en IBAN in.

Daarna geeft hij de webshop toestemming om het aankoopbedrag van zijn rekening te laten overmaken naar de rekening van de webshop. Hij doet dat meestal door een hokje voor de toestemming aan te vinken op de check-out pagina. De bank maakt eenmalig het te betalen bedrag over van de bankrekening van je klant naar je eigen bankrekening.

Als webshopeigenaar betaal je een klein bedrag aan je bank om gebruik te kunnen maken van eenmalige machtiging.

Een eenmalige machtiging is iets anders dan bijvoorbeeld bij iDeal. Bij iDeal betaalt de klant meteen, voordat hij de check-out afrondt. Jij hoeft dan verder niets meer te doen.

Huisstijl

Wanneer je een webshop hebt, heb je een **huisstijl** nodig. Je huisstijl is de manier waarop je je bedrijf zichtbaar presenteert. Je logo, de kleuren, lettertypen, tekens en lay-out die je overal gebruikt, zorgen ervoor dat mensen je webshop herkennen. Het is belangrijk dat de uitstraling van je webshop past bij de producten die je verkoopt. En de uitstraling van je webshop wordt voor een groot deel bepaald door je huisstijl.

Een webshop in elektronica vraagt om een heel andere huisstijl dan een webshop in feestelijke dameskleding. Dat komt doordat je heel verschillende producten verkoopt, maar ook doordat je heel verschillende doelgroepen hebt.

De huisstijl pas je toe op je website, in je e-mails, op je briefpapier, je offertes en je facturen. Ook je visitekaartje draagt je huisstijl. Als je een bedrijfsauto hebt, is die ook in de huisstijl. Heb je een inloopwinkel? Dan maak je je inrichting in huisstijl. Dat doe je door in de winkel je huiskleuren te gebruiken en op reclameborden je huisstijl toe te passen. Ook op social media is je huisstijl zichtbaar. Kortom, alle manieren waarop jij je bedrijf aan de buitenwereld laat zien, zijn afgestemd op de huisstijl. Alle voorwerpen en plaatsen waarop je je huisstijl toepast, noem je **huisstijldragers**. Sommige webshops geven een **relatiegeschenk** bij een bestelling. Dat is een cadeautje van het bedrijf met hun logo erop. Op die manier bedanken ze je voor je bestelling en hopen ze dat je nog eens iets koopt bij de webshop. Denk aan een pen, een usb-stick of een notitieblok met het logo van het bedrijf.

iDEAL

Met **iDEAL** kan je klant online afrekenen door in te loggen bij zijn eigen bank. In Nederland wordt meer dan 50% van alle online betalingen met iDeal gedaan. Als je het volgende logo ziet in een webshop, weet je dat je met iDeal kunt betalen.



Als de klant kiest voor betalen via iDEAL, dan wordt de check-out pagina verzorgd door een speciaal bedrijf, een **PSP** (Payment Service Provider). Dit bedrijf zorgt ervoor dat je veilig kunt betalen. De klant verlaat (zonder dat hij dat ziet) de webshop en logt via de PSP in bij zijn eigen bank. Om iDEAL aan te kunnen bieden in je webshop, moet je een overeenkomst aangaan met een van de PSP's. Bij alle PSP's betaal je per **transactie**. Vaak betaal je ook **aansluitkosten**. Bij sommige PSP's betaal je ook elke maand abonnementsgeld.

Voordelen voor de klant

- De klant betaalt op een veilige manier.
- Alle grote Nederlandse banken zijn aangesloten.
- De klant hoeft geen **gevoelige gegevens** op de site van je webshop in te vullen.
- De klant hoeft niet allerlei gegevens als klantnummer, ordernummer en orderdatum in te vullen bij de betaling.
- Het kost de klant niets extra.

Voordelen voor de webshopeigenaar

- Je klanten kunnen de betaling niet achteraf ongedaan maken.
- Je weet zeker dat je geld hebt ontvangen als de bestelling is afgerond.
- Het bedrag staat vrijwel meteen op je bankrekening.

Marktonderzoek

Als je een webshop start, is het verstandig om ook marktonderzoek te doen. Informatie over je doelgroep is heel belangrijk, maar je wilt bijvoorbeeld ook weten wie jouw concurrenten zijn, of hoe veel geld er verdiend wordt in jouw markt.

Marktonderzoek kan gedaan worden door:

- deskresearch
- fieldresearch

Deskresearch

Desk is het Engelse woord voor bureau. Deskresearch doe je dus vanachter je bureau.

Je gebruikt bronnen op internet om erachter te komen wie mogelijke klanten en concurrenten zijn. Bijvoorbeeld het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. In de Branchewijzer staan gegevens over de markt.

- Hoe groot is de markt?
- Wat waren de ontwikkelingen en wat zijn de verwachtingen voor de toekomst?
- Wat zijn de sterke en de zwakke punten van mijn product of dienst in vergelijking met de concurrenten?

Het kan gebeuren dat deskresearch niet de gewenste of onvoldoende informatie oplevert. In dat geval moet je ook nog fieldresearch doen.

Fieldresearch

Field is het Engelse woord voor veld. Fieldresearch heet in het Nederlands dus gewoon veldonderzoek: je gaat de deur uit om informatie te verzamelen.

Als je een winkel wilt beginnen, bezoek je een aantal concurrerende winkels en bestudeert ze goed: hoe is de inrichting, wie komen er, welke merken verkopen ze?

Verzamelen van gegevens

Ook een belangrijke manier om informatie te verzamelen: houd een schriftelijke **enquête**, observeer mensen of stel ze vragen in een mondelinge enquête. Het is belangrijk dat de mensen die je bevroegt een betrouwbare afspiegeling zijn van je doelgroep. Beperk het onderzoek niet door alleen aan bekende vragen te stellen. Zij geven misschien vooral antwoorden in het voordeel van je onderneming, omdat ze je willen helpen.

Verwerken van gegevens

De gegevens die je hebt verzameld moet je verwerken in tabellen, grafieken of in een samenvatting. Bekijk de antwoorden op gesloten vragen en het aantal keren dat voor een bepaald antwoord is gekozen. Noteer de aantallen in een spreadsheet zoals Excel. De aantallen kun je verwerken in tabellen en daarvan kun je grafieken maken. De antwoorden op open vragen kun je niet verwerken in een tabel. Hiervan zul je een samenvatting moeten maken.

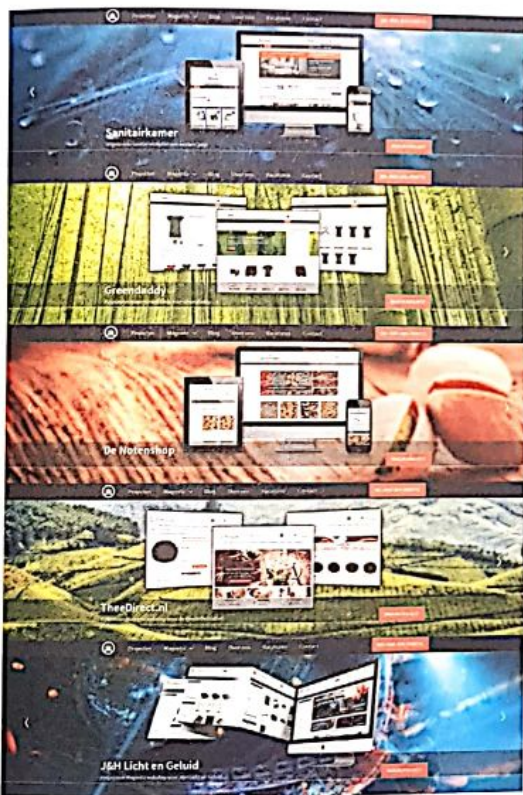
Conclusies trekken

Je bekijkt de grafieken en teksten en trekt conclusies. Op basis van de verzamelde gegevens geef je antwoord op de onderzoeksvraag. Op basis van de gevonden gegevens kun je een weloverwogen beslissing nemen.

Paginaopmaak en banner

De website moet je (laten) **opmaken** in huisstijl. Alle pagina's worden dan in je **huisstijl** weergegeven. De meeste softwarepakketten voor webshops geven je de mogelijkheid om dat te doen. Helemaal boven aan de pagina's zie je een **banner**. Dat is een afbeelding die vaak over de volle breedte van je website wordt getoond. Het Engelse woord *banner* betekent 'vlag'. De banner is bepalend voor de eerste indruk die mensen van je website krijgen. Zelfs als ze er maar oppervlakkig naar kijken.

Er zijn ook banners voor websites in de vorm van een slideshow. Hier zie je een voorbeeld van een ontwerp bureau dat de banner gebruikt als **portfolio**. Er schuiven vijf verschillende projecten die ze hebben gedaan door het beeld. Ieder project blijft standaard een paar seconden in beeld. Wanneer je geen geduld hebt om daarop te wachten, kun je gebruikmaken van de pijltjestoetsen om er sneller doorheen te gaan. Veel webshops gebruiken zo'n slideshow om te laten zien welke verschillende producten ze zoal verkopen.



Veel softwareprogramma's voor webshops hebben templates waarmee je makkelijk en snel een webshop kunt bouwen. Een **template** is eigenlijk een invuldocument, waarin de vormgeving en de vaste onderdelen al vastliggen. Zo'n template koop je en voeg je toe aan het softwarepakket waarmee je de website maakt.

Bekijk maar eens het voorbeeld uit het softwarepakket WordPress. Het is niet een speciaal webshopsoftware, maar je kunt er voor een eenvoudige webshop goed mee aan de gang. WordPress noemt zijn templates *themes*, ofwel thema's. Ieder thema heeft een andere opmaak en een eigen naam. Een van de verschillen in opmaak is de plaats en afmeting van de banner.

PayPal

Met **PayPal** kan de klant veilig betalen zonder betaalgegevens in te vullen op de check-out pagina van de webshop. Met PayPal wordt namelijk vanaf de bankrekening of creditcard van je klant geld bijgeschreven op de rekening van de webshop. Betalen met PayPal kost de klant niets. Om met PayPal te kunnen betalen moet de klant zich bij PayPal registreren. Alleen PayPal heeft dus de creditcard- of bankgegevens. De klant heeft bij betaling alleen zijn e-mailadres en wachtwoord nodig. Ook de combinatie van zijn 06-nummer en een pincode is mogelijk voor mobiele betalingen. PayPal heeft een App om mobiele betalingen te vergemakkelijken.

PayPal aanbieden

Om je klanten met PayPal te kunnen laten betalen, moet je je als webshopeigenaar alleen te registreren bij PayPal. Daarna kun je gemakkelijk de PayPal-knop op je site installeren.



Per transactie betaal je een bedrag aan PayPal. Dat bedrag bestaat uit een vaste vergoeding en een percentage van het bedrag dat de klant betaalt. Hoeveel je als webshopeigenaar moet betalen, hangt dus af het aantal aankopen dat wordt betaald met PayPal en hoe hoog de bedragen zijn. Omdat PayPal klantvriendelijk is, bieden steeds meer webshops deze betaalmogelijkheid.

Een ander voordeel voor jou als ondernemer is dat je eenvoudig per e-mail een rekening kunt sturen met een PayPal-betaalknop erin. De klant kan daarmee zelfs de rekening betalen als die zelf geen PayPal-registratie heeft.

Wanneer een klant met PayPal iets online heeft gekocht, maar niet heeft ontvangen, helpt PayPal hem of haar om het alsnog te krijgen. Zo niet, dan regelt PayPal dat de klant zijn geld terugkrijgt. Ook als een webshop verkeerde spullen heeft geleverd helpt PayPal de klant. Als webshopeigenaar heb je daarom een betrouwbare uitstraling wanneer je je klanten met PayPal laat betalen.

Producten en diensten

Waarschijnlijk heb je weleens iets gekocht bij een webshop: kleding of sneakers bijvoorbeeld. Maar je kunt ook diensten kopen via internet.

Het verschil tussen een product en een dienst is het volgende.

- Een product is een *ding* dat je meestal ook kunt aanraken.
- Een dienst is *iets wat iemand doet* voor een ander.

Materieel en immaterieel

Niet alle producten kun je aanraken. Je hebt bijvoorbeeld ook financiële producten, zoals verzekeringen en hypotheek (een lening op een huis). Financiële producten kun je niet aanraken. Producten kunnen dus materieel zijn en immaterieel.

- Een materieel product is gemaakt van materialen.
- Diensten zijn altijd immaterieel: ze zijn niet gemaakt van materialen.
- Je wilt folders laten ontwerpen. De folder zelf is een *product*. Het is gemaakt van papier. Het ontwerpen van een folder is een *dienst*.
- Je zorgverzekering is een *product*.
- De honden-uitlaatservice is een *dienst*.

Producten en diensten voor de webshop

Als je een webshop hebt, maak je ook gebruik van de diensten van bedrijven. Zo moet je je **do-meinnaam** laten registreren. En om je site online te houden, heb je ook een **webhost** nodig. Als je producten verkoopt in je webshop, lever je die waarschijnlijk niet zelf af bij je klanten. Je laat de producten bezorgen voor een pakketdienst, zoals Post.nl, DHL of UPC.