

**1&1 EBUSINESS**

# **10 TIPPS UND TRICKS**

**FÜR MEHR ERFOLG MIT HILFE DES INTERNETS**

**KUNDEN ONLINE  
GEWINNEN & BINDEN**



**1&1**

1und1.de

# WILLKOMMEN!

Im Internet kann sich jeder schnell und einfach über ein Unternehmen informieren. Und immer mehr Kunden nutzen diese Möglichkeit, z. B. um nach Produkten und Dienstleistungen zu suchen oder einen kurzen Blick auf die Öffnungszeiten zu werfen.

„Der Online-Kontakt mit Kunden und Partnern wird für alle Branchen immer wichtiger. Gerade kleine Unternehmen, aber auch Mittelständler können mit der Präsenz im Netz ihren Aktionsradius einfach und kostengünstig erweitern“, sagte kürzlich BITKOM-Präsident Prof. Dieter Kempf.

Sind Sie bereits im Internet präsent? Finden Ihre Kunden Sie dort auch? In diesem Dokument zeigen wir Ihnen anhand von 10 praxisnahen Tipps, wie Sie mit Hilfe des Internets den Erfolg Ihrer Firma langfristig steigern.



Probieren Sie es aus und nutzen Sie die Möglichkeiten des Internets!

Silvio Schimke  
Experte 1&1 Online Marketing



# ALLE TIPPS AUF EINEN BLICK!

Tipp 1: Tragen Sie Ihre Firma bei Google Places ein.....	4
Tipp 2: Tragen Sie Ihre Firma in Online-Verzeichnisse ein.....	5
Tipp 3: Veröffentlichen Sie eine eigene Website .....	6
Tipp 4: Optimieren Sie Ihre Website für Suchmaschinen .....	7
Tipp 5: Versenden Sie Newsletter .....	8
Tipp 6: Erstellen Sie eine Facebook-Firmenseite .....	9
Tipp 7: Achten Sie auf Ihr Kunden-Feedback im Internet .....	10
Tipp 8: Schalten Sie Anzeigen bei Google.....	11
Tipp 9: Verkaufen Sie Ihre Produkte online .....	12
Tipp 10: Analysieren Sie Ihre Besucherzahlen .....	13

## Tipp 1: Tragen Sie Ihre Firma bei Google Places ein

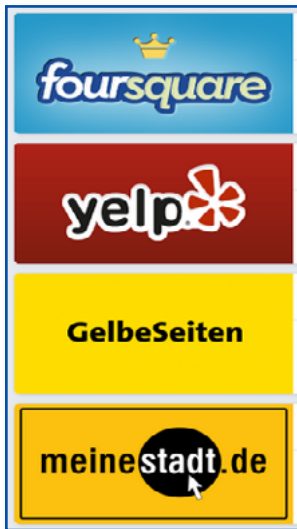
Auf der Suche nach dem nächsten Bäcker, Restaurant oder Friseur nutzen inzwischen viele - z. B. von unterwegs auf ihrem Smartphone - die Google-Suche. Im Suchergebnis werden dann ganz oben auf einer kleinen Karte die Standorte der relevanten Firmen in der Umgebung angezeigt.



Damit auch Ihre Firma auf dieser Karte bei regionalen Suchanfragen erscheint, müssen Sie sich bei Google Places eintragen. Das ist kostenlos und geht ganz einfach:

1. Wenn Sie noch kein Google-Konto haben, dann erstellen Sie dieses kostenlos:  
<https://accounts.google.com/SignUp>
2. Melden Sie sich bei Google Places mit den Zugangsdaten Ihres Google-Kontos an:  
<https://accounts.google.com/ServiceLogin>
3. Richten Sie Ihren Google Places-Eintrag ein.

## Tipp 2: Tragen Sie Ihre Firma in Online-Verzeichnisse ein



Tragen Sie Ihre Firmendaten zusätzlich zu Google Places auch in andere wichtige Online-Verzeichnisse ein, z. B. in [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de) oder [www.meinestadt.de](http://www.meinestadt.de).

### Warum ist ein Eintrag in Online-Verzeichnissen wichtig?

Kunden nutzen Online-Verzeichnisse, um über das Internet gezielt nach Firmen, Dienstleistungen oder Produkten in ihrer Region zu suchen. Und da Online-Verzeichnisse ca. 10 Mio. Besuche pro Monat verzeichnen, können Sie mit einem Eintrag viele potentielle Kunden erreichen.

**Sie nutzen 1&1 List Local?** Richten Sie Ihre Firmendaten einmal in 1&1 List Local ein. Wir kümmern uns dann um den Rest und tragen Sie in alle wichtigen Online-Verzeichnisse ein!

### HINWEIS:

Über unseren kostenlosen [Online-Check](#) können Sie testen, ob Ihre Firma in den wichtigsten Online-Verzeichnissen angezeigt wird.

### EMPFEHLUNG:

Richten Sie Ihre Firmendaten in den Online-Verzeichnissen möglichst vollständig ein, damit Sie besser gefunden werden. Hinterlegen Sie z. B.:

- Ihre Öffnungszeiten, denn diese gehören zu den am meisten gesuchten Firmeninformationen!
- Bilder von Ihrer Firma, Ihren Produkten oder Ihrem Team. Gute Bilder sind aussagekräftiger als viele Worte.
- Ihre Website. Dadurch machen Sie Ihre Website bei Ihren neuen Kunden bekannt. Zusätzlich wird Ihre Website besser über Suchmaschinen wie z. B. Google gefunden.

## Tipp 3: Veröffentlichen Sie eine eigene Website

Häufig suchen Kunden im Internet nicht nur nach Kontaktdaten oder Öffnungszeiten, sondern auch nach Informationen zu Produkten, Neuigkeiten oder einem Anfahrtsplan.

Nutzen Sie die Chance und bieten Sie diese Informationen auf einer eigenen Website an. Damit Ihre Kunden Ihre Website - am besten immer wieder - besuchen, sollten Sie Folgendes beachten:

- **Inhalte:** Bieten Sie für Ihre Kunden interessante Inhalte an. Kopieren Sie die Inhalte nicht von anderen Websites, sondern bieten Sie einzigartige Inhalte an. Aktualisieren Sie die Inhalte regelmäßig, damit es sich lohnt, immer wieder auf Ihre Website zurückzukehren.
- **Gestaltung:** Legen Sie Wert auf das Design Ihrer Website. Denn: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Wichtig ist, dass das Design zu Ihrer Firma passt und die Besucher dazu einlädt, sich durch Ihre Website zu klicken.
- **Internetadresse:** Veröffentlichen Sie Ihre Website unter einer eigenen Internetadresse (URL bzw. Domain). Die Internetadresse sollte möglichst aussagekräftig und leicht einprägsam sein, damit die Besucher sich diese gut merken und z. B. auch Wochen später noch richtig in den Browser eingeben können.
- **Website bekannt machen:** Informieren Sie Ihre Kunden über Ihre neue Website, z. B. indem Sie die Internetadresse auf Visitenkarte oder in anderen Marketingunterlagen vermerken.



### HINWEIS:

Es gibt viele kostengünstige Website-Baukästen, mit denen auch Anfänger ohne viel Aufwand tolle Websites erstellen können. Weitere Informationen finden Sie im Internet oder auf [www.1und1.de](http://www.1und1.de).

## Tipp 4: Optimieren Sie Ihre Website für Suchmaschinen



Sobald Sie eine eigene Website haben, möchten Sie sicherlich auch, dass diese besucht wird. Bei der Vielzahl an Seiten im Internet kann es jedoch leicht passieren, dass Ihre Kunden Ihre Website gar nicht finden.

Mehr als 85% aller Internetnutzer verwenden Suchmaschinen, um nach Inhalten zu suchen. Mit Hilfe der Suchmaschinen-Optimierung (SEO) machen Sie Ihre Website „Google-freundlich“. Dadurch verbessern Sie langfristig Ihre Position in den Suchergebnissen und steigern so die Anzahl Ihrer Besucher = potentiellen Kunden.

### EMPFEHLUNG:

Wissen Sie, wie Google Ihre Website im Suchergebnis anzeigt? Unter <http://www.google.de/webmasters/tools/richsnippets> können Sie eine Vorschau aufrufen.

Im Dokument [Google Search Engine Optimization Starter Guide \(PDF\)](#) finden Sie viele Informationen zur Suchmaschinen-Optimierung.

### HINWEIS:

Beachten Sie, dass die Suchmaschinen-Optimierung ein kontinuierlicher und langfristiger Prozess ist. Es kann also einige Zeit dauern, bis sich erste Erfolge zeigen!

Für alle, die selbst wenig Zeit für die Suchmaschinen-Optimierung haben bzw. sich bei dem Thema Unterstützung wünschen, bieten wir die Produkte 1&1 Suchmaschinen-Service bzw. 1&1 Suchmaschinen-Optimierung 2.0 an.

## Tipp 5: Versenden Sie Newsletter

Newsletter sind ein kostengünstiges Instrument, um einen großen Empfängerkreis zu erreichen und die Absatzzahlen zu steigern. Informieren Sie Ihre Kunden per Newsletter zu Neuheiten, z. B. zu redaktionelle Beiträge, Gutscheinen oder exklusiven Angeboten.

### HINWEIS:

Viele 1&1 Hosting-Verträge enthalten bereits automatisch ein Newsletter-Tool. Schauen Sie doch einfach mal in Ihrem [1&1 Control-Center](#) nach!



Damit Ihr Newsletter-Versand erfolgreich ist, sollten Sie Folgendes beachten:

- **Versand:** Versenden Sie Newsletter regelmäßig, z. B. jeden Monat. Dadurch bleiben Sie bei Ihren Empfängern in Erinnerung. Versenden Sie Newsletter aber nur dann, wenn Sie auch interessante Inhalte anbieten können.  
Wählen Sie einen Versandzeitpunkt, zu dem die meisten Ihrer Empfänger online sind. Wenn Sie Ihre Newsletter z. B. nachts versenden, dann müssen sie mit vielen anderen E-Mails am nächsten Tag im Posteingang der Empfänger konkurrieren.
- **Betreff:** Wählen Sie einen aussagekräftigen, kurzen Betreff für Ihre Newsletter. Viele Empfänger entscheiden anhand des Betreffs, ob Sie einen Newsletter öffnen.
- **Personalisierung:** Sprechen Sie Ihre Kunden persönlich an. Studien haben gezeigt, dass Empfänger Newslettern, die ihren Namen enthalten deutlich mehr Aufmerksamkeit widmen.
- **Empfänger:** Versenden Sie Ihre Newsletter nur an die Empfänger, die diese ausdrücklich abonniert haben (z. B. über ein Anmeldeformular auf Ihrer Website). Spam verstopft die Postfächer und frustriert die Empfänger. Außerdem ist es in Deutschland rechtlich nicht erlaubt, Newsletter an E-Mail-Adressen zu versenden, die sich nicht am Newsletter-Versand angemeldet haben.



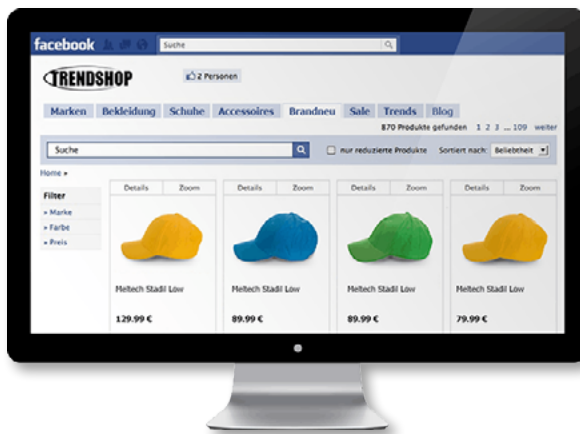
## Tipp 6: Erstellen Sie eine Facebook-Firmenseite

Über eine Milliarde Menschen nutzen Facebook, um sich dort zu vernetzen. Dadurch ist Facebook nicht nur für den privaten Bereich sondern auch für Unternehmen interessant. Je nach Branche können Sie z. B. mit einer eigenen Firmenseite auf Facebook viel bewirken:

- Bei der Einrichtung Ihrer Firmenseite können Sie bestimmte Faktoren festlegen, z. B. den Standort Ihrer Firma. Dadurch werden Sie von den Personen auf Facebook gefunden, bei denen die Wahrscheinlichkeit am größten ist, dass sie Ihre neuen Kunden werden.
- Sie können die Inhalte auf Ihrer Facebook-Firmenseite schnell aktualisieren und dadurch zeitnah und kostengünstig viele Personen informieren.
- Durch Ihre Facebook-Firmenseite stellen Sie den Online-Kontakt zu Ihren Kunden her. Ihre Kunden können Ihre Beiträge lesen, mit anderen teilen und über den „Gefällt mir“-Button bewerten. Wichtig für den erfolgreichen Online-Kontakt ist, dass Sie sich dann Zeit nehmen, um die Kommentare Ihrer Kunden zu lesen und zu beantworten.

### EMPFEHLUNG:

Unter <https://de-de.facebook.com/business/overview> erhalten Sie weitere Informationen und können Ihre eigene Facebook-Firmenseite erstellen.



## Tipp 7: Achten Sie auf Ihr Kunden-Feedback im Internet

Viele Kunden orientieren sich an den Bewertungen und Erfahrungen anderer Kunden, ehe sie Produkte kaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Daher wird es auch für kleine und mittelständische Firmen immer wichtiger, auf das Kunden-Feedback im Internet zu achten und zu reagieren:

- Kontrollieren Sie regelmäßig, wie Ihre Firma in Bewertungsportalen wie [www.yelp.de](http://www.yelp.de) oder [www.kennstduenein.de](http://www.kennstduenein.de) bewertet wird.
- Reagieren Sie auf Bewertungen offen und konstruktiv, damit Ihre Kunden sich ernst genommen fühlen. Gute Bewertungen können Sie mit einem Dankeschön kommentieren. Bei schlechten Bewertungen kann eine erklärende Entschuldigung helfen.
- Sammeln Sie aktiv Kunden-Feedback. Bitten Sie z. B. zufriedene Kunden um eine Bewertung.
- Veröffentlichen Sie z. B. die positiven Bewertungen Ihrer Kunden auf Ihrer Website.



### EMPFEHLUNG:

Sie haben bisher wenig Erfahrung mit Social Media?

Der Leitfaden [Social Media im Handel \(PDF\)](#) vom Kölner E-Commerce-Center bietet kleinen und mittelständischen Firmen einen guten Einstieg in das Thema.

## Tipp 8: Schalten Sie Anzeigen bei Google

Bei Google & Co ganz oben in den Suchmaschinen zu erscheinen ist selbst mit intensiver Suchmaschinen-Optimierung eine Herausforderung. Es gibt aber noch einen anderen, schnelleren Weg: Die Suchmaschinen-Werbung (SEM).

Bei der Suchmaschinen-Werbung schalten Sie Anzeigen ([AdWords](#)) bei Google.

Diese werden genau dann angezeigt, wenn Nutzer nach einem für Ihre Firma relevanten Suchbegriff suchen. So können Sie sich sicher sein, dass Ihre Anzeigen genau die Personen erreichen, die sich dafür interessieren.



## Tipp 9: Verkaufen Sie Ihre Produkte online

Mal eben schnell per Mausklick ein neues T-Shirt bestellen und bequem nach Hause liefern lassen – Online-Shopping liegt voll im Trend. Laut einer Studie des Branchenverbandes BITKOM kaufen neun von zehn Internet-Nutzern online ein. 40 Prozent von ihnen sogar regelmäßig, das heißt mehr als zehn Mal innerhalb eines Jahres.

Prüfen Sie, ob sich Ihre Produkte auch online verkaufen lassen und steigen Sie ggf. in den Online-Handel ein!



- **Online-Shop-System:** Sammeln Sie erste Erfahrungen, indem Sie auf bekannten Shopping-Portalen wie z. B. eBay oder Amazon online verkaufen. Hier erreichen Sie bereits einen großen Kundenkreis und benötigen kein eigenes Shop-System. Später können Sie dann zusätzlich einen eigenen Online-Shop anbieten, um flexibler zu sein und Ihren Online-Verkauf auszubauen.
- **Produktbeschreibung:** Beschreiben Sie Ihre Produkte vollständig; geben Sie z. B. Größe, Farbe und Gewicht an. Bedenken Sie, dass Ihre Online-Shop-Kunden nicht, wie z. B. bei einem Ladengeschäft, den Artikel vor dem Kauf anfassen und prüfen können.
- **Zahlungsarten:** Bieten Sie mehrere Zahlungsmethoden an, z. B. den Kauf auf Rechnung, per Kreditkarte oder über PayPal. Dadurch vermeiden Sie, dass Kunden den Einkauf abbrechen, weil sie ihr bevorzugtes Zahlungsverfahren nicht verwenden können.
- **Versandkosten:** Halten Sie Ihre Versandkosten so niedrig und transparent wie möglich. Bei zu hohen Versandkosten brechen viele Online-Shop-Kunden den Kauf ab.

## Tipp 10: Analysieren Sie Ihre Besucherzahlen

Verwenden Sie ein Analyse-Tool, um mehr über die Besucher Ihrer Website zu erfahren, z. B.:

- Wie viele Nutzer besuchen Ihre Website?
- Besuchen die Nutzer Ihre Website mehrfach?
- Aus welchen Ländern stammen Ihre Besucher?
- Woher kommen Ihre Besucher (d.h. von welchen Websites, Sozialen Netzwerken, Suchmaschinen, Anzeigen, Newslettern)?
- Mit welchen Endgeräten und Browsern schauen sich die Besucher Ihre Website an?
- Welche Inhalte sehen sich Ihre Besucher an?
- Wie lange verweilen die Besucher auf Ihren Seiten?
- Wie oft und wann führen Besuche zu einem Kauf?

Mit Hilfe dieser Analysen erkennen Sie, wie erfolgreich Ihre Website bereits ist und wie Sie Ihre Internetpräsenz noch optimieren können.



## **1&1 Internet SE**

Elgendorfer Straße 57  
56410 Montabaur  
Deutschland

## **1&1 Internet SE**

Mariahilfer Str. 207/PF 120  
1150 Wien  
Österreich



**1und1.de**