

Online  
propositieGeschil met  
klant

Verliestaal

Checklist  
CookiewetTrends voor  
2014

Keurmerken

Frankeer-  
machinesSociale media  
metenMenu-  
navigatieReview  
Queenc.nl

KvK en HBD


**UNDER  
REVIEW**

# Review: scoren met een vertrouwde uitstraling

Als een klant geen vertrouwen heeft in uw webwinkel, plaatst hij nooit een bestelling in uw webwinkel. En dat wilt u nu juist voorkomen, u wilt dat klanten zich zo op hun gemak voelen dat ze veel bestellen. De uitdaging is om nieuwe klanten over de streep te trekken, juist zij ervaren sneller onzekerheden en stellen zich de vraag: is deze webwinkel wel betrouwbaar? Is de klantenservice goed? En de garantie? Voor deze review is modewebwinkel QueenC langs de meetlat gelegd.

Vertrouwen bestaat zowel uit gevoel als uit kennis. Dit gevoel wordt al in een heel vroeg stadium bepaald. Wanneer de klant uw webwinkel voor het eerst bezoekt, is dat meteen de eerste indruk. U moet er dus voor zorgen dat de uitstraling van uw webwinkel past bij uw bedrijf. Verkoopt u kinderkleding? Dan ziet uw website er speels uit. Richt u zich op de verkoop van luxe tassen? Dan dient de website er juist strak en exclusief uit te zien. Zorg dus voor een uitstraling die zowel bij uw bedrijf als bij uw doelgroep past.

- ✓ De eerste indruk van QueenC is goed. De uitstraling is op de vrouw gericht en past met zachte winterkleuren goed bij de tijd van het jaar. Een verbeterpunt zijn nog de categoriepagina's, deze kan QueenC nog van een mooie foto voorzien die aansluit bij de stijl van de voorpagina.

## De contactpagina

De contactpagina moet alle contactgegevens en bedrijfsinformatie vermelden. Plaats dus minimaal uw adres, telefoonnummer, e-mailadres, Kamer van Koophandel- en btw-nummer. Zo weet de klant dat hij te maken heeft met een echt bedrijf. Naast deze informatie wint u het vertrouwen van de klant met foto's van bijvoorbeeld uw bedrijfspand. Runt u de webwinkel vanaf een zolderkamer? In dat geval kunt u beter andere foto's gebruiken. Bijvoorbeeld een foto van uw kantoor aan huis of een foto van uzelf. Op die manier maakt u de webwinkel tastbaar en persoonlijk.

- ✓ Alle informatie staat bij QueenC op de contactpagina, toch kan dit beter door een mooie foto van het pand of personeel. Verder kan QueenC het gebruikte 06-nummer nog vervangen door een lokaal VOIP-nummer en het @outlook.com e-mailadres door een @queenc.nl e-mailadres.

## De 'over ons'-pagina

De 'over ons'-pagina is dé plek om uw klant te overtuigen. Daar maakt u uw webwinkel persoonlijker door uw verhaal en visie te delen. Met andere woorden, wat maakt uw webwinkel uniek? Op deze manier kan de klant zichzelf herkennen in uw verhaal en is de eerste stap gezet richting een klant die zich verbonden voelt met uw bedrijf. Runt u de webwinkel alleen? Schrijf de 'over ons'-pagina dan in de ik-vorm en vertel iets over uzelf. De klant zal zich dan nog sneller verbonden voelen met u en uw bedrijf.

- ✓ Bij QueenC is de 'over ons'-pagina snel gevonden. Helaas is deze nog erg beperkt. Het is aan te raden om deze uit te breiden met een verhaal plus een foto.

## De informatie

Webwinkels winnen veel vertrouwen door het wegnemen van onzekerheden. Dit kan door het beantwoorden van eventuele vragen. Belangrijke informatie daarbij is: Hoe gaat u met garantie om? Is retourneren mogelijk? Wat is de levertijd van uw producten? Hoe gaat u om met de privacy van klanten? Zorg er dus voor dat deze informatie op een overzichtelijke en vindbare manier wordt aangeboden. Denk daarbij aan een overzichtelijke FAQ-pagina. Sommige vragen zijn niet rechtstreeks te beantwoorden in een simpele tekst. Win dan het vertrouwen door het tonen van onafhankelijke klantervaringen en door het snel reageren op vragen van klanten.

- ✓ De informatie is op Queenc.nl snel te vinden en toegankelijk. Alleen de opmaak ervan kan aantrekkelijker. Tevens is het aan te raden om het reviewsysteem uit te lichten op algemene pagina's door ook reviews over de webwinkel in het algemeen mogelijk te maken.

## Vertrouwde beeldmerken

Om vertrouwen te wekken is het belangrijk om vertrouwde beeldmerken te laten zien. Vrijwel elke webwinkel gebruikt bijvoorbeeld het logo van iDeal. Daarnaast zijn logo's van brancheverenigingen of andere vertrouwde instanties goede vertrouwensbeelden. Ook de logo's van webwinkelkeurmerken dragen bij aan het vertrouwen. Deze beelden zijn belangrijk, 'verstop' de logo's niet in de footer, maar zorg voor een opvallende plaats. Dat kan de klant net het zetje geven om een bestelling te plaatsen.

- ✓ Beeldmerken waaronder de logo's van keurmerken, PostNL en iDEAL worden bij QueenC in de footer getoond. De aanwezigheid van deze beeldmerken is een goede zaak, maar de logo's kunt u nadrukkelijker op de productpagina plaatsen..

**www.queenc.nl**

Op zoek naar meer inkomstenbronnen begon Marisca Kenter-van der Zwaan een webwinkel. Door een flink portie doorzettingsvermogen heeft ze haar webwinkel uit kunnen bouwen tot een online shop met verschillende vermeldingen op andere pagina's. Ook werd QueenC in oktober genomineerd voor de titel Next Hippest Shop of the Season van hippeshops.nl. Marisca houdt ook een blog bij over haar webwinkel, [www.marisakenter.nl](http://www.marisakenter.nl). De opmerkingen uit de review heeft zij zoveel mogelijk toegepast, al is ze in bepaalde gevallen gebonden aan haar webwinkelsoftware.

