

## De zeven doodzonden van een webshop:

Volgens Jupiter Research verlaat meer dan eenderde van de bezoekers een website als er een slechte gebruikerservaring is. Tweederde hiervan zal op een ander moment ook niet meer terugkomen.

Thomas Harpointer van AIS media is van mening dat het tijd is om wakker te worden. In een interview met ecommercetimes spreekt hij over de zeven doodzonden voor een ecommerce website.

1. **Lange laadtijden:** lange laadtijden zijn naast hoge prijzen en verzendkosten vaak een bron van ergernis. De website moet binnen zeven seconden ingeladen zijn. Kosten besparen op hosting leidt uiteindelijk tot grote omzetverliezen.
2. **Amateuristische vormgeving:** besef goed dat klanten zich binnen een fractie van een seconde een waardeoordeel vormen. Een professionele vormgeving zorgt ervoor dat de website vertrouwen uitstraalt.
3. **Niet gebruikersvriendelijk:** Als je website te moeilijk is om te gebruiken zullen mensen naar de concurrent gaan. Zorg voor een duidelijke navigatie, biedt een zoekfunctie aan die relevante resultaten presenteert en zet je meest populaire producten in de spotlight. Test, test, test met eindgebruikers.
4. **Geen recensies aanbieden:** Veel mensen lezen productrecensies het liefst op een onafhankelijke website. Maar toch verwachten we ze ook op een ecommerce website. Geef bezoekers dus de mogelijkheid om hun mening te uiten over je aanbod.
5. **Slechte garantievoorwaarden:** Ook al heb je een mooie gebruikersvriendelijke website en is je aanbod werkelijk fantastisch, slechte garantievoorwaarden zorgen er dan alsnog voor dat iemand toch niet tot aankoop overgaat. Zorg voor goede garantievoorwaarden en zet deze in een begrijpelijke taal op de website.
6. **Aanbieden van één betalingsmethode:** Mensen willen keuze in de manier waarop ze willen betalen, geef ze die dan ook. Als je alleen maar creditcardbetalingen aanbied loop je veel omzet mis van klanten die toch liever per acceptgiro betalen.
7. **Slechte beveiliging:** Gevoed door vele nieuwsberichten of phishing is er een groeiend wantrouwen tegenover zaken doen op internet. Is het wel veilig? Wat gebeurt er met mijn gegevens? Wees hierin duidelijk richting de klant. Zorg dat je je beveiliging goed op orde hebt en maak in je privacystatement duidelijk wat je met de klantgegevens doet en hoe je deze bewaart.