

Online kopen: 7 manieren om kopers over te halen.

Mensen overhalen om online aankopen te doen is geen hogere wetenschap. Met behulp van beproefde marketingtechnieken en door te begrijpen hoe de menselijke geest werkt kunt u veel succes hebben. Hier zijn 7 tips.

1. Laat zien wat anderen doen

Mensen kijken graag wat anderen doen, vooral als ze niet zeker zijn van hun zaak. De veronderstelling is dat anderen beter geïnformeerd zijn dan zichzelf. Online kunt u dit versterken door te laten zien:

- wat de meest verkochte producten zijn
- dat klanten die dit product kochten, ook ... kochten
- wat klanten vinden van hun aankoop en uw service (testimonials)

2. Laat beoordelingen van gebruikers zien

Beoordelingen van producten door gebruikers hebben een grote invloed op koopbeslissingen. Duizenden mensen laten de beoordelingen op de VakantieReisWijzer mede hun beslissing bepalen. Potentiële kopers vertrouwen nu eenmaal graag op mensen zoals zichzelf.

Maak het mogelijk voor gebruikers van uw site om producten en diensten te beoordelen via een simpel formulier. En wees niet bang voor een slechte beoordeling, maar reageer wel snel op feedback van klanten.

3. Laat zien dat producten schaars zijn

Schaarste creëert vraag en een gevoel van urgentie. Het zet mensen aan tot kopen. Mensen willen graag hebben wat ze denken niet te kunnen krijgen.

U kunt schaarste online benadrukken door aan te geven dat:

- een aanbieding maar 1 week geldt
- er nog maar 2 exemplaren van een product voorradig zijn (of 2 plaatsen bij een cursus)
- de uitverkoop vandaag eindigt
- dit aanbod over 2 dagen, 3 uur en 5 minuten eindigt.

4. Overtuig met foto's en video's

Visuele impulsen werken sterk verkoopverhogend, vooral bij luxe producten. Zorg ervoor dat foto's:

- van professionele kwaliteit zijn
- verschillende kanten van het product belichten
- uitvergroot kunnen worden
- ook de context van het product laten zien.

Videobeelden zijn de volgende stap. Online modewinkel Oli (www.oli.co.uk) laat korte video's zien van modellen die de aangeboden kleren showen. Maar ook voor auto's en andere producten waarbij beweging een rol speelt biedt video een extra dimensie. Video verrijkt de beleving van de kijker en met de toegenomen bandbreedte is het voor steeds meer gebruikers toegankelijk.

5. Maak optimaal gebruik van cross-selling

Als een klant eenmaal iets heeft gekocht, wordt het een stuk gemakkelijker hem te verleiden tot de volgende aankoop. Online verkoop leent zich hier bij uitstek voor.

Laat gerelateerde producten zien zoals dat ook in echte winkels gebeurt. Zo kunnen klanten sneller en gemakkelijker extra producten kopen. Als je bij Vistaprint visitekaartjes bestelt, krijg je direct een aanbod voor stickers, enveloppen etc. En vlak voor je uitcheckt laten ze je nog even zien welke aanbiedingen je dreigt te missen –een slimme tactiek om je over te halen.

6. Straal autoriteit uit

Autoriteit overtuigt. Als Wesley Snijder je uitlegt hoe je een vrije trap moet nemen, geloof je hem eerder dan wanneer je buurman hetzelfde vertelt. Websites die autoriteit en kennis van zaken uitstralen, worden meer vertrouwd. **Dat geldt in het bijzonder voor B2B sites.**

U straalt autoriteit uit door:

- te laten zien dat u een expert bent
- feiten te ondersteunen met links naar sites van bijvoorbeeld leveranciers
- te verwijzen naar overheids- en andere instanties
- algemeen bekende emblemen van erkende autoriteiten te plaatsen (BOVAG, Stichting Garantiefonds).

7. Stel bezoekers gerust

Wat gebeurt er als ik een product wil retourneren? Zijn er verborgen kosten?

Dit zijn het soort zorgen die online kopers hebben, en die u dus van tevoren moet wegnemen.

Laat zien dat u werkt met duidelijke verkoop- en garantiebepalingen en geef kopers altijd de gelegenheid de koop ongedaan te maken –zelfs als dat al wettelijk geregeld is.

Conclusie

Kopers overhalen betekent ze de informatie geven die ze nodig hebben om een keuze te maken, ze helpen jou te vertrouwen en hun zorgen weg te nemen. Het is geen manipulatie. Alleen als je ook goede producten en goede service biedt en een bruikbare website hebt, zal het succes opleveren.

Met dank aan Lisa Halabi/Webcredible