



## **< E-commerce Trust Guide />**

Steigerung Ihrer Conversion-Rates durch verbesserte  
Glaubwürdigkeit

# Willkommen zum E-commerce Trust Guide

Diese Anleitung wird Ihnen helfen!



## **Vertrauensrichtlinien für Ihre Website**

Wie Ihre Website Vertrauen vermitteln kann



## **Technische Voraussetzungen**

Wie man diese erfüllt



## **Empfehlungen für Ihre Website**



Wie Sie Ihre Website für größtmöglichen Erfolg vorbereiten

# Wie ein idealer Warenkorb aussieht

Zentrale Elemente, um Vertrauen aufzubauen, Conversion-Rates zu steigern und als Dienstleister für Online-Zahlungen ernst genommen zu werden

Ihr Logo und Ihr Firmenname erhöhen den Wiedererkennungswert Ihres Unternehmens

Zeigen Sie die Preise und die Währung der jeweiligen Transaktion deutlich an

Ihr FIRMEN Logo		WARENKORB
<b>Übersicht</b>		
	<b>iPhone Case - Farbe Blau</b> Produktdetails, sofern nötig	<b>€ 19,99</b>
	<b>iPhone Case - Farbe Rot</b> Produktdetails, sofern nötig	<b>€ 19,99</b>
Zwischensumme		€ 39,98
Versandkosten		€ 5,99
<b>Gesamtbetrag</b>		<b>€ 45,97</b>

Stellen Sie sicher, dass Versandart und Versandkosten ausgewiesen sind





# Conversion-Rates steigern und Chargeback-Quote senken

Zeigen Sie Logos der angebotenen Bezahlmethoden, Links zu Ihren AGB's, Sicherheitsrichtlinien und ihre Kontaktinformationen an

Zeigen Sie die Logos der akzeptierten Kreditkarten an, nach den Designrichtlinien der Anbieter

Beschreiben Sie wie die Zahlung auf der Kreditkartenabrechnung ausgewiesen wird

### ZAHLUNGSDetails

**Akzeptierte Karten**    

**Karteninhaber**

**Kartennummer**

**Gültig bis**  ▼ **CVC**

---

**Abbrechen**

Diese Zahlung wird auf die von Ihnen ausgewiesene Karte gebucht. Der Name auf der Abrechnung lautet ihre-firma.com.



Sichere Zahlung



SSL geschützt

24/7 Support  
0800 1234 5678  
support@ihre-firma.com

Vertrauen durch Sicherheitsindikatoren vermitteln

Support- und Kontaktdaten anzeigen

Links zu Ihren Geschäftsbedingungen einbinden



**TIPP**

Die Zahlungsseite sollte Informationen über regelmäßige Zahlungen enthalten, insbesondere bei Abonnements (z.B. Software as a service)

- Zeigen Sie diese Information direkt auf der Bezahlseite an
- Die einmalige Erwähnung in den Geschäftsbedingungen reicht nicht aus

**Zusammenfassung**

# Eine gute Bezahlseite hilft Ihnen dabei ...

- ✓ Ihre Conversion-Rate zu verbessern
- ✓ Ihren Kunden ein tolles Einkaufserlebnis zu beschern
- ✓ die Kundenbindung zu verbessern
- ✓ Chargeback-Quoten zu minimieren



**Stellen Sie Ihren Kunden eine informative und transparent gestaltete Website zur Verfügung**

# Machen Sie den Einkauf Ihrer Kunden zu einem Erlebnis



## **Firmenname und -logo**

- Platzieren Sie Ihren Firmennamen und Ihr Logo deutlich sichtbar auf Ihrer Website (am Besten im Header)
- Falls Ihr Firmenname von der auf der Website verwendeten Bezeichnung abweicht, achten Sie darauf, dass Sie ihn in Ihren Geschäftsbedingungen (AGB) erwähnen



## **Vollständige Beschreibung der Waren und Dienstleistungen**

- Vor allem wichtig für neue Websites: Beschreiben Sie die von Ihnen angebotenen Waren und Dienstleistungen umfassend und weisen Sie die Preise deutlich aus
- Falls Ihre Website in verschiedenen Sprachen verfügbar ist, muss derselbe Inhalt in allen Sprache abrufbar sein

## Transparenz verbessert das Kundenerlebnis und Ihre Conversion-Rate

# Ermöglichen Sie eine unkomplizierte Kontaktaufnahme



### **Firmenadresse**

- Fügen Sie die Firmenadresse deutlich sichtbar auf Ihrer Website ein
- Nutzen Sie dafür z.B. eine Seite namens “Kontakt” oder “Über uns”



### **Support-Hotline, E-Mail und Ansprechzeiten**

- Zeigen Sie diese Informationen auf der “Kontakt” Seite oder besser auf einer gesonderten “Support” Seite auf



### **Eindeutige Beschreibung**

- Die von Ihnen gewählte Beschreibung wird auf der Kreditkartenabrechnung Ihres Kunden ausgewiesen
- Verwenden Sie Ihren Firmennamen oder Ihre Website als Beschreibung, sodass sich Ihre Kunden leicht an den Einkauf erinnern
- Mit diesem Vorgehen können Sie auch in Suchmaschinen leichter gefunden werden

**Ihre Geschäftsbedingungen sollten leicht  
verständlich und gut zu finden sein**

# Informieren Sie Ihre Kunden über Ihre Geschäftsbedingungen



## **Versandbestimmungen**

- Erklären Sie, wann Rechnungen ausgestellt werden und wie
- Listen Sie alle Versandziele und -arten auf
- Zeigen Sie Informationen über die durchschnittlichen Lieferzeiten an (je Versandziel)
- Bieten Sie Informationen über zusätzliche Steuern oder Gebühren an, die ggf. anfallen
- Weisen Sie die Versandkosten deutlich je nach Art, Region oder anderen Kriterien aus



## **Erstattungs- und Stornobestimmungen**

- Nennen Sie deutlich Ihre Erstattungsbedingungen (zeitlicher Rahmen und andere Bedingungen und Beschränkungen), z.B. 14 Tage innerhalb der EU, außer digitale oder maßgeschneiderte Waren
- Erklären Sie transparent, was Kunden tun müssen, um eine Bestellung zu stornieren
- Weisen Sie auf jeden Fall Ihre Kontaktinformationen (E-Mail, Faxnummer, Adresse, etc.) aus, um Unterlagen oder Waren empfangen zu können



**Ihre Geschäftsbedingungen sollten leicht  
verständlich und gut zu finden sein**

# Informieren Sie Ihre Kunden über Ihre Geschäftsbedingungen



## **Warenrückgabe**

- Geben Sie deutlich an, unter welchen Bedingungen Waren zurückgegeben werden können
- Erklären Sie, wie Rückgaben getätigt werden sollten (Versandart, Kosten, Verpackung, etc.)
- Geben Sie eine Rückgabe Adresse an, an die Retouren geschickt werden sollen
- Erklären Sie, welche Rechte Ihre Kunden im Falle der Warenrückgabe haben (Rückerstattung, Umtausch, etc.)

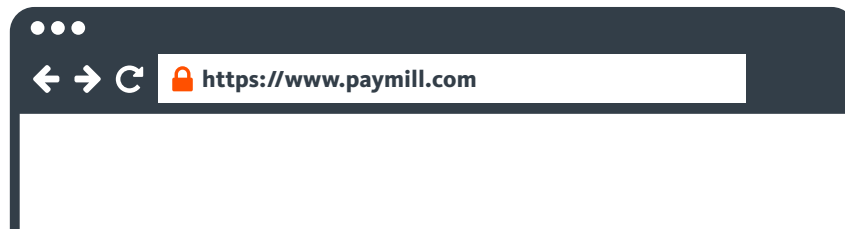


## **Datenschutzrichtlinien**

- Binden Sie einen Link zu Ihren Datenschutzrichtlinien ein, immer wenn Sie Ihre Kunden darum bitten, persönliche Daten anzugeben
- Erklären Sie deutlich, welche Informationen gespeichert, an einen Dritten übertragen, für Statistiken oder Werbung genutzt werden etc.
- Erklären Sie, wie man sich aus einer Mailingliste austragen kann
- Bieten Sie eine E-Mail-Adresse an, bei der die Kunden die Löschung ihrer persönlichen Daten verlangen können

**Geben Sie Ihren Kunden ein Gefühl von  
Sicherheit um Vertrauen aufzubauen**

# Machen Sie Ihre Website sicher



## **Sichere Zahlungsseite**

- Stellen Sie sicher, dass Ihre URL mit HTTPS beginnt
- HTTPS ist eine zusätzliche Sicherheitsebene, die vom Browser bei der Datenübertragung von der Seite zum Server genutzt wird



## **SSL-Zertifikat ist unbedingt empfohlen**

- Ohne SSL-Verschlüsselung könnte es für Eindringlinge in ihrem System möglich sein, Kundenanfragen zu verändern oder Daten zu stehlen
- Binden Sie das von Ihrem SSL-Anbieter ausgestellte Siegel in Ihren Website-Footer und auf Ihrer Zahlungsseite (als Sicherheitsindikator) ein
- Stellen Sie sicher, dass Ihr SSL-Zertifikat gültig und nicht abgelaufen ist
- Prüfen Sie, ob das Zertifikat auf Ihren Firmennamen und für die URL(s) ausgestellt ist, die Sie mit PAYMILL nutzen

**Platzieren Sie Links in Ihrem Website-Footer und zeigen Sie alle akzeptierten Kreditkartenmarken an**

# Erfüllen Sie die Branchenstandards





## Website-Footer

- Zeigen Sie in Ihrem Website-Footer alle nützlichen Links an (AGB, Datenschutzrichtlinien, Über uns, Kontaktinformationen, etc.)
- Der Website-Footer sollte auf jeder Seite sichtbar sein
- Geben Sie eine Adresse an, an die Retouren geschickt werden sollen



## Visa & MasterCard Logos

- Zeigen Sie die Logos neben den Bezahloptionen an
- Benutzen Sie nur die offiziellen Kartenlogos
- Die perfekten Kreditkarten-Icons sind [hier erhältlich](#)

PAYMENT DETAILS	
Akzeptierte Kreditkarten	 
Karteninhaber	<input type="text"/>

