

## 7 Tipps für eine kundenorientierte Website

### Kundenerwartungen im Fokus

Ob Sie Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Kundenorientierung gehört sicher zu Ihrem alltäglichen Geschäft. Gilt das auch für Ihren Online-Auftritt? Die folgenden Tipps unterstützen Sie dabei, Ihre Internetpräsenz noch kundenfreundlicher zu gestalten.

#### **Machen Sie Ihre Website für alle zugänglich und räumen Sie Hindernisse aus dem Weg.**

Oder würden Sie eine Boutique betreten, die Sie dazu auffordert:

*„Bevor Sie eintreten dürfen, sagen Sie doch bitte den Passanten, dass Sie uns gern haben.“*



Screenshot vom 29 April 2015.

[unternehmer.de](http://unternehmer.de) bittet darum, erst zu liken und dann zu lesen.

=

**Gestalten Sie Ihre Website einfach und übersichtlich und geben Sie den Usern Ihrer Website einfache Orientierungshilfen.**

Oder gehen Sie gerne in Geschäfte, in denen Sie sich verirren und nicht wieder hinausfinden gemäß der Weisheit:

*Eine Zen-Schülerin erkundigt sich bei der Meisterin: „Muss ich mich erst verlaufen, damit ich mein Ziel finden kann?“ Die Meisterin entgegnet darauf: „Seit ich kein Ziel mehr habe, verlaufe ich mich auch nicht mehr!“*

Quelle: [Zen im Alltag](#)



*Ein Labyrinth kann auch Spaß machen.*

**Bieten Sie Ihren Kundinnen und Kunden interessante und regelmäßig neue Inhalte an.**

Oder besuchen Sie Läden, von denen Ihre Bekannten sagen:

*„Hier gibt es immer nur dieselben Sachen, wenn überhaupt. Die kriegen nie was Neues rein.“*



*Laden leider leer!*

**Halten Sie Ihre Website auf dem aktuellen Stand der Technik und sorgen Sie für kurze Ladezeiten Ihrer Website.**

Oder gehen Sie gerne in Geschäfte, die zu Stoßzeiten immer nur eine Kasse geöffnet haben?

*Ein Ruf erschallt: „Können Sie mal eine weitere Kasse öffnen, bitte?!“*



Bild: [David Kemp](#)

*Besucher einer Website sind selten so geduldig wie britische Buspassagiere.*

**Nutzen Sie das Design Ihrer Website, um Nutzerführung und Usability zu unterstützen. Achten Sie darauf, dass das Design nicht ungewollt an lang vergangene Zeiten erinnert.**

Oder betreten Sie gerne dunkle Läden, von deren Wänden der Putz bröckelt?

*„Hola, schön retro hier!“*



Bild: [Uwe Kaufmann](#)

*Auch wenn Retro "in" ist: Ihre Website sollte nicht veraltet wirken.*

**Verwenden Sie eine einfache Sprache, halten Sie Texte kurz und vermeiden Sie wo möglich Fachjargon.**

Oder mögen Sie Verkaufsgespräche, in den Ihnen Ausprüche um die Ohren gehauen werden, von denen Sie noch nie zuvor gehört haben?

*„Unsere Wirkwaren sind biokompatibel nach DIN EN ISO 10993-5, GOTS-zertifiziert und standardmäßig in der Garnstärke 270 Denier, kurz den, oder 300 Dezitex, kurz dTex, zu haben.“*



Bild: [Gerhard Lüling](#)

*Von oben herab? Bitte keine Fachsimpelei.*

**Helfen Sie Ihren Kundinnen und Kunden bei der Entscheidung und geben Sie ihnen einfache und logische Handlungsmöglichkeiten.**

Oder lieben Sie es, sich allein durch den Dschungel zu schlagen?

*„Welche Hose soll ich nun nehmen?“ – „Das müssen Sie schon selbst entscheiden, welche Ihnen besser gefällt, da stecke ich ja nicht drin.“*



Bild: [Bundesarchiv B 145 Bild-F088823-0008, Bonn, Kaufhof, Sommerschlussverkauf](#)

*Überlebenskampf im Dschungel „Schlussverkauf“.*

## Was Kundenorientierung bedeutet

Nicht Konkurrenz oder die technologischen Möglichkeiten gelten als Maßstab des eigenen Denkens und Handelns, sondern die Wünsche, Erwartungen und Erfahrungen der (potenziellen) Kundinnen und Kunden. Vorteil: Man wird – wenn dies im Unternehmen gelebt wird – nicht so rasch nachlässig.

Marktführerschaft, wenn sie auf dem Vergleich mit der Konkurrenz basiert, führt oft zu Nachlässigkeit, zu einem Nachlassen in Innovation und Service – man ist ja bereits der Beste! Aber nur gegenüber der Konkurrenz, nicht unbedingt in den Augen der Kundinnen und Kunden.

## Kundenerwartungen als Leitlinie

Der Erfolg von Unternehmen wie Google oder Amazon beruht zum großen Teil auf der Ausrichtung des gesamten Unternehmens auf die Zielgruppe. Noch ein Vorteil: Die Wünsche der Kundinnen und Kunden weisen in der Regel eine höhere Stabilität auf als das Verhalten der Konkurrenz oder die technologische Entwicklung.

*Was wird sich in den nächsten fünf bis zehn Jahren nicht ändern?*  
*[Jeff Bezos, Amazon-Chef.](#)*

## Was wollen die Kundinnen und Kunden eigentlich?

Wichtig ist natürlich, dass man weiß, was die Verbraucher wollen. Einige Basics gelten wohl für fast alle Bereiche: Eine gewisse Auswahl an Produkten oder Dienstleistungen, ein als angemessen empfundenes Preis-Leistungs-Verhältnis, ein guter Service und schnelle Bearbeitung von Kundenwünschen.

Google lebt dies – zumindest in den "zehn Grundsätzen" (klingt irgendwie nach 10 Geboten) des Unternehmens – vor.

*1. Der Nutzer steht an erster Stelle, alles Weitere folgt von selbst. Seit der Unternehmensgründung konzentrieren wir uns bei Google darauf, dem Nutzer eine optimale und einzigartige Erfahrung zu bieten.*  
*[Aus den zehn Grundsätzen von Google.](#)*

Diesen Artikel finden Sie auch auf meiner Website:

<http://www.imarketinx.de/artikel/7-tipps-für-eine-kundenorientierte-website-30-09-2015.html>