



Ecommerce-tjeklisten:

**Et must-have for webshops
til Black Friday & jul**

**BLACK
FRIDAY♥**



Hvorfor denne tjekliste?

For en webshop er højtider som jul og Black Friday ikke bare travle perioder. De er afgørende muligheder for at maksimere salget og styrke kundeloyaliteten.

Disse peak sæsoner repræsenterer nogle af årets mest intense og profitable salgsmuligheder, hvor kundernes købelyst er på sit højeste. Det vil vi gerne hjælpe dig med at udnytte.

Men med disse muligheder følger også betydelige udfordringer. Konkurrencen er benhård, kundernes forventninger er tårnhøje, og ethvert aspekt af din webshop bliver sat på prøve – fra lagerstyring og logistik til kundeservice og checkout-processer. Uden grundig forberedelse kan selv små fejl have store konsekvenser, der ikke kun påvirker dit salg her og nu, men også din virksomheds omdømme på længere sigt.

Grundig forberedelse betyder at analysere tidligere års data for at forstå kundeadfærd og tendenser, sætte klare og realistiske mål, og optimere alle dele af din forretningsdrift. Det handler om at sikre, at du har de rigtige produkter på lager, at dine kunder får

en problemfri og tilfredsstillende købsoplevelse, og at dine leverancer sker til tiden.

Hos Bring ved vi, hvor vigtigt det er at være forberedt, og derfor har vi udarbejdet denne guide. Denne tjekliste indeholder praktiske tips og handlingspunkter, der hjælper dig med at navigere mellem udfordringer og udnytte de muligheder, som de såkaldte peak sæsoner bringer. Med tjeklisten kan du sikre, at din webshop er godt rustet til at maksimere salget og øge kundetilfredsheden i de mest travle, men også de mest profitable perioder af året.

Investerer du tid og ressourcer i en grundig forberedelse nu, kan du ikke kun opnå succes under den kommende sæson, men også bygge et stærkere fundament for din webshops fremtidig vækst og succes.

God læselyst.

Indholdsfortegnelse

- Din egen tjekliste med action points4
- Del 1: Analyse af kundeadfærd & tendenser5
- Del 2: Mål & budget - din økonomiske rettesnor.....6
- Del 3: Checkout - optimering af købsflowet7
- Del 4: Leveringsmuligheder - med fokus på dine kunder8
- Del 5: Returhåndtering - kan koste dig kunder9
- Del 6: Kundeservice - den uundværlig kontakt 10
- Del 7: Test & optimering - sæt i gang og justér 11



Din egen tjekliste med action points

Gennemgang af tidligere Black Friday- og julesalgsdata

- Gennemgå salgsdata: Identificér top-sælgere og mindre populære varer.
- Identificér kundetendenser: Populære købstidspunkter og effektive kampagner.
- Find styrker og svagheder: Analysér feedback og identificér forbedringsområder.



Action Point: Saml data, og udarbejd en rapport til den kommende sæson.

Mål & budget

- Definér klare, opnåelige mål: Sæt specifikke salgsmål for peak sæsonen.
- Markedsføringsbudget: Fordel budget til relevante kampagner og kanaler.
- Lagerbeholdning: Sørg for tilstrækkeligt lager af populære produkter.
- KPI'er: Etablér KPI'er som salg pr. kanal, konverteringsrate, og kundetilfredshed.



Action Point: Opret en detaljeret plan med budget og mål.

Checkout-flow

- Forenkl checkout-processen: Reducér antallet af trin.
- Leveringsmuligheder: Gennemgå alle de leveringsmuligheder, der tilbydes - er der for mange, er der for få? Dækker vi alle de forskellige leveringsmuligheder (hjem, pakkeshop, pakkeboks)?
- Vær transparent: Angiv alle omkostninger tydeligt fra starten.
- Tilbyd flere betalingsmuligheder: Kreditkort, PayPal, MobilePay.



Action Point: Test checkout-processen og implementér forbedringer.

Leveringsmuligheder

- Vælg en pålidelig logistikpartner: Sikr håndtering af peak trafikken.
- Tilbyd forskellige leveringsmetoder: Standardlevering, express-levering, afhentning, retur.
- Sporingsmuligheder: Gør det muligt for kunden at spore pakker i realtid.



Action Point: Revidér og kommunikér leveringsmuligheder tydeligt.

Returhåndtering

- Tydelig returpolitik: Kommunikér returregler tydeligt på hjemmesiden.
- Nem returproces: Tilbyd labelfree returnering via QR-kode/pakkekode, eller tilbyd forudfyldte etiketter, hvilket er den mest almindelige måde, men værre for miljøet.



Action Point: Opdatér og tydeliggør returpolitikken.

Kundeservice

- Forlæng åbningstider: Overvej at udvide åbningstiderne i kundeservice under peak sæsoner.
- Tilbyd multikanal-support: Support via telefon, chat og e-mail.
- Hurtige svar: Sørg for hurtige svartider.



Action Point: Forbered kundeservice-teamet, og sikr nødvendige ressourcer.

Test & optimering

- Planlæg tests: Definér, hvad der skal testes, f.eks. nye betalingsmetoder.
- Analysér resultater: Mål effekten og implementér succesfulde ændringer.
- Optimér løbende: Brug data til justeringer og forbedringer.



Action Point: Udarbejd en test- og optimeringsplan.



Få uddybende informationer om hvert punkt i de efterfølgende dele herunder.

Del 1

Analyse af kundeadfærd & tendenser

Gør følgende

Saml al relevant data og udarbejd en rapport, der kan guide dine beslutninger for den kommende sæson. Denne rapport vil fungere som et fundament for din strategi og hjælpe dig med at fokusere på de områder, der vil give størst afkast.

Ved at investere tid i en grundig analyse af kundeadfærd og tendenser fra seneste Black Friday og jul kan du sikre, at din webshop er forberedt til at håndtere den øgede efterspørgsel og maksimere dit salg under de vigtigste salgssæsoner.

For at kunne optimere din webshop til Black Friday og jul er det essentielt at forstå dine kunders adfærd og tendenser fra tidligere års salg. En grundig gennemgang af dine salgsdata vil give dig uvurderlig indsigt, der kan hjælpe med at forme dine strategier for den kommende sæson.

Gennemgå salgsdata:

Start med at se på dine tidligere års data for at identificere topsælgere og mindre populære varer. Når du ved, hvilke produkter der har performede bedst, kan du sikre, at du har tilstrækkeligt lager af disse varer. Omvendt kan du overveje at justere eller fjerne de varer, der har haft lav efterspørgsel.

Identificér kundetendenser:

Analysér, hvornår dine kunder oftest foretager køb. Hvilke tidspunkter på dagen og hvilke dage i ugen er mest populære? Ved at forstå disse tendenser kan du time dine kampagner og tilbud bedre. Derudover bør

du evaluere, hvilke kampagner der har fungeret bedst. Var det rabatter, slagtilbud eller hurtig levering, der tiltrak flest kunder?

Find styrker og svagheder:

Kundefeedback er en guldgrube af informationer. Ved at analysere feedback kan du identificere områder, der har potentiale for forbedring, såsom leveringstid, kundeservice eller produktkvalitet. Dette vil ikke kun hjælpe med at forbedre kundeoplevelsen, men også øge kundetilfredsheden og loyaliteten.

Del 2

Mål & budget - din økonomiske rettesnor

For at navigere gennem Black Friday og jul med succes er det afgørende at have tydelige og opnåelige mål samt et veldefineret budget. Disse elementer fungerer som din økonomiske rettesnor, der sikrer, at du maksimerer din profit og effektivt allokerer dine ressourcer under peak sæsonen.

Definér tydelige, opnåelige mål:

Start med at sætte specifikke og realistiske mål for salget. Dette giver dig en klar retning og noget konkret at stræbe efter. Målene bør være baseret på tidligere års data samt forventninger til markedet. Ved at have klare salgsmål kan du bedre planlægge og styre dine kampagner og ressourcer.

Markedsføringsbudget:

Fordel dit budget strategisk til digitale kampagner, sociale medier, email-markedsføring og andre relevante kanaler. En velovervejet fordeling sikrer, at du når ud til dine kunder på de mest effektive måder. Overvej, hvilke kanaler der tidligere har givet bedst resultat, og justér din strategi herefter.

Lagerbeholdning:

Sørg for, at du har tilstrækkeligt på lager af dine mest populære produkter. Intet er mere skuffende for en kunde end at finde ud af, at deres ønskede produkt er udsolgt. Planlæg din lagerbeholdning nøje, så du kan imødekomme efterspørgslen uden at overbestille og binde for meget kapital i lageret.

KPI'er:

Etabler Key Performance Indicator (KPI'er) for at måle succes og effektivitet. Disse kunne inkludere salg pr. kanal, konverteringsrate, gennemsnitlig ordreværdi og kundetilfredshed. KPI'er hjælper dig med at holde styr på, hvordan din webshop præsterer, og hvor der er behov for justeringer.

Gør følgende

Opret en detaljeret plan, der inkluderer budget og mål for alle relevante aspekter af din forretning. Denne plan skal fungere som en guide, der hjælper dig med at holde fokus og sikre, at alle ressourcer bliver brugt effektivt. En solid plan giver dig overblikket og sikkerheden til at træffe velinformerede beslutninger under de travle peak sæsoner.

Ved at definere klare mål og budgetter kan du sikre, at din webshop er økonomisk stabil og godt forberedt til de udfordringer og muligheder, der kommer med Black Friday og jul. Dette vil ikke kun forbedre din bundlinje, men også styrke din position på markedet og øge kundetilfredsheden.



Del 3

Checkout - optimering af købsflowet

Gør følgende

Gennemfør en grundig test af din checkout-proces for at identificere eventuelle flaskehalse eller problemer. Indsaml feedback fra kunder og brug data til at implementere nødvendige forbedringer. Ved at optimere din checkout-proces kan du reducere antallet af forladte indkøbskurve og øge din konverteringsrate.

Ved at adressere årsagerne til forladte indkøbskurve proaktivt, kan du skabe en mere gnidningsfri og tilfredsstillende kundeoplevelse. Dette vil ikke kun øge dit salg, men også styrke kundeloyaliteten og fremme positiv word of mouth.

En af de største udfordringer for webshopejere er at reducere antallet af forladte indkøbskurve (abandoned carts). Når kunder begynder checkout-processen, men ikke fuldfører deres køb, går potentielt salg tabt. For at minimere dette tab er det vigtigt at forstå årsagerne til forladten indkøbskurve og implementere effektive løsninger.

Komplekse checkout-processer:

En af de primære årsager til, at kunder forlader deres indkøbskurv, er komplekse og tidskrævende checkout-processer. Forenkla processen ved at reducere antallet af trin og felter, der skal udfyldes. Gør checkout hurtigt og intuitivt for at holde kunden engageret hele vejen igennem, og angiv estimeret leveringstidspunkt, således at kunden er informeret under hele forløbet. Nogle logistikudbydere tilbyder endda plugins, der gør det nemt at sætte checkouten op.

Skjulte omkostninger:

En anden hyppig årsag til forladte indkøbskurve er skjulte omkostninger, som først bliver synlige ved checkout. Sørg for at være transparent om alle

omkostninger, herunder fragt og moms, fra starten af købsprocessen. Dette skaber tillid og forhindrer ubehagelige overraskelser, der kan få kunden til at opgive købet.

Manglende betalingsmuligheder:

Tilbyd en bred vifte af betalingsmetoder for at imødekomme forskellige kunders præferencer. Inkludér populære muligheder såsom kreditkort, PayPal og MobilePay. Jo flere betalingsmuligheder du tilbyder, desto større er chancen for, at kunden finder en metode, de er trygge ved at bruge. Husk at anvende de betalingsmetoder, der er relevante for det land, du sælger til.

Del 4

Leveringsmuligheder - med fokus på dine kunder

En kritisk faktor for en succesfuld webshop er evnen til at levere produkter rettidigt, især under peak sæsoner som Black Friday og jul. Rettidige leverancer bidrager væsentligt til kundetilfredsheden og kan være afgørende for kundernes beslutning om at handle hos dig igen.

Logistikpartner:

Vælg en pålidelig logistikpartner, der har kapaciteten og ressourcerne til at håndtere den øgede trafik under "peak sæsonen". Logistikpartnere skal kunne levere hurtigt og effektivt, selv under travle perioder. Undersøg og samarbejd med partnere, der har dokumenteret succes i disse perioder.

Flere leveringsmuligheder:

Tilbyd dine kunder forskellige leveringsmetoder som hjemmel levering, levering til pakkeboks og levering til pakkeshop. Ved at give flere leveringsmuligheder kan du imødekomme forskellige kundebehov og præferencer, hvilket kan øge din kundebase og forbedre kundetilfredsheden.

Sporing af pakker:

Gør det muligt for dine kunder at spore deres pakker i realtid. Gennemsigtig og opdateret sporing giver kunderne tryghed og tillid til, at deres pakker er på vej og ankommer til tiden. Dette kan reducere antallet af kundes henvendelser vedrørende leveringsstatus og forbedre den samlede oplevelse.



Gør følgende

Revidér dine nuværende leveringsmuligheder og samarbejdsaftaler med logistikpartnere. Sørg for at alle leveringsmuligheder er tydeligt kommunikeret til dine kunder via din hjemmeside og under checkout-processen. Tydelig kommunikation om leveringsmuligheder og sporing skaber gennemsigtighed og tillid.

Ved at sikre rettidige leverancer og tilbyde fleksible leveringsmuligheder kan du forbedre kundetilfredsheden og styrke din konkurrencedygtighed. Gode leveringsmuligheder og pålidelige partnere sikrer, at dine kunder får deres produkter hurtigt og sikkert, hvilket øger sandsynligheden for gentagne køb og positive anmeldelser.

Del 5

Returhåndtering - kan koste dig kunder

Gør følgende

Opdatér din returpolitik regelmæssigt og sørg for, at den er let at finde og forstå for dine kunder. Test returprocessen fra kundens perspektiv for at identificere eventuelle komplikationer eller forbedringsmuligheder. En velfungerende returpolitik skaber en positiv købsoplevelse og kan differentiere din webshop fra konkurrenterne.

Ved at implementere en simpel og tydelig returpolitik sikrer du, at dine kunder føler sig trygge og godt behandlet, hvilket kan øge deres tilfredshed og loyalitet. En gennemsigtig og brugervenlig returproces kan være en afgørende faktor i kundens købsbeslutning og kan bidrage til at opbygge et stærkt og positivt omdømme for din webshop.

En simpel og tydelig returpolitik er afgørende for at skabe tillid og tilfredshed blandt dine kunder. En gennemsigtig og brugervenlig returproces kan gøre en betydelig forskel for kundernes beslutning om at handle hos dig, især under travle perioder som Black Friday og jul. Det kan kort sagt være afgørende for om du bliver til- eller fravalgt af dine kunder.

Tydelig returpolitik:

Kommunikér dine returregler klart og tydeligt på din hjemmeside. Sørg for, at kunderne nemt kan finde og forstå, hvordan returnering foregår, hvilke produkter der kan returneres, og inden for hvilken tidsramme. En tydelig returpolitik reducerer usikkerheden og øger kundernes tillid til at handle hos dig.

Enkel returproces:

Gør returnering så let som muligt for dine kunder. Tilbyd labelfree returnering via QR-kode/pakkekode, eller tilbyd forudfyldte etiketter, hvilket er den mest almindelige måde, men værre for miljøet. Jo mere strømlinet og simpel processen er, desto mindre besvær oplever kunden, hvilket øger chancen for, at de vil handle hos dig igen.

Del 6

Kundeservice - den uundværlig kontakt

Kundeservice spiller en afgørende rolle i at opretholde tilfredse kunder, især i travle perioder som Black Friday og jul. Ved at være til stede og tilgængelig kan du sikre, at kundernes spørgsmål og bekymringer håndteres effektivt, hvilket bidrager til en positiv kundeoplevelse.

Forlæng åbningstider:

Overvej at udvide åbningstiderne i din kundeservice i travle perioder som Black Friday og jul for at imødekomme det stigende antal henvendelser. Ved at tilbyde længere åbningstider kan du sikre, at kunder kan få hjælp, når de har brug for det, hvilket kan øge kundetilfredsheden og reducere ventetiden.

Multikanal-support:

Tilbyd kundesupport via flere kanaler som telefon, chat og email. Dette giver kunderne mulighed for at vælge den kommunikationsmetode, de foretrækker,

og sikrer en mere tilgængelig og personlig serviceoplevelse. Sørg for, at alle kanaler er velfungerende og bemanded under "peak sæsonen".

Hurtige svar:

Priorité hurtige svartider for at imødekomme kundernes behov for øjeblikkelig hjælp. Reducér ventetiden på svar gennem effektiv ressourceallokering og brug af automatiserede svar, hvor det er hensigtsmæssigt, for at holde kundetilfredsheden på et højt niveau.

Gør følgende

Forbered dit kundeserviceteam til de travle perioder ved at sikre, at de har de nødvendige ressourcer og værktøjer til rådighed. Træn personalet i at håndtere stressede situationer og komplekse henvendelser for at sikre, at kundeserviceniveauet opretholdes. Vurdér løbende behovet for ressourcer og justér bemanningen efter behov.

Ved at investere i en effektiv kundeservice under peak sæsonen kan du styrke din kundeloyalitet og differentiere din webshop fra konkurrenterne. Et engageret og velforberedt kundeserviceteam vil bidrage til at skabe positive kundeoplevelser og opbygge et solidt omdømme for din webshop.

Del 7

Test & optimering - sæt i gang og justér

Gør følgende

Udarbejd en detaljeret test- og optimeringsplan, der inkluderer tidslinjer og ansvar. Gennemfør regelmæssige evalueringer af dine testresultater for at sikre, at din webshop er tilpasset de seneste trends og kundebehov. Ved at være proaktiv med test og optimering kan du sikre, at din webshop forbliver konkurrencedygtig og attraktiv for dine kunder.

Når du løbende fokuserer på forbedringer og effektiv testning, optimerer du ikke kun din webshops performance, men styrker også din position på markedet. En strategisk tilgang til test og optimering vil bidrage til at sikre, at din webshop er godt rustet til at imødekomme kravene fra både kunder og konkurrenter under den travleste tid på året.

Løbende forbedringer er afgørende for at holde din webshop konkurrencedygtig og effektiv, især under peak sæsoner som Black Friday og jul. Ved at planlægge, analysere og optimere kan du kontinuerligt forbedre din performance og øge din kundetilfredshed.

Planlæg tests:

Definér klart, hvad du vil teste, såsom implementering af nye betalingsmetoder eller afprøvning af forskellige typer af kampagner. Ved at have specifikke testmål kan du målrette dine indsatsområder og evaluere deres effektivitet nøjagtigt.

Analyser resultater:

Efter at have gennemført tests, analysér resultaterne grundigt. Mål effekten af de ændringer, du har foretaget, og identificer, hvilke der har haft den største

positive indflydelse på din webshops performance. Dette vil hjælpe dig med at træffe velinformerede beslutninger om, hvordan du skal justere din strategi.

Optimér løbende:

Brug data fra dine tests til at foretage løbende justeringer og forbedringer. Ved at være opmærksom på kundeadfærd og markedstendenser kan du tilpasse din tilgang og optimere din webshops performance kontinuerligt.

Tak for din tid!

HOLD DIG OPDATERET OM ECOMMERCE

WWW.BRING.DK

