

## Vom Suchen, Finden und Bleiben: Damit Nutzer Kunden werden und Kunden bleiben – so gelingt eine erfolgreiche Online Customer Experience:

### **Kennen Sie Ihre Zielgruppe und Ihr Suchverhalten?**

Überlegen Sie, mit welchen Begriffen (auch umgangssprachlich) nach Ihren Produkten gesucht wird und nutzen Sie auch diese Begriffe und Phrasen.

### **Content, Content, Content:**

Unerlässlich ist guter, aussagekräftiger Content. Denn Seitenbesucher suchen gezielt nach Informationen, die leicht zugänglich und verständlich sein müssen.

### **Lernen Sie die Bedürfnisse mobiler Besucher kennen:**

Finden Sie heraus, was Besucher auf Ihrer Website tun und gestalten Sie diese dementsprechend. Platzieren Sie calls to action gezielt und führen Sie Seitenbesucher durch Ihre Inhalte. Mobil sollte der Seitenbesuch besonders einfach gemacht werden: klarer Menüaufbau, schnelle Ladezeiten und wichtige Informationen auf den ersten Blick sind essenziell.

### **Keep it short! Ladezeiten verkürzen:**

Komprimieren Sie Bilder auf Ihrer Seite und optimieren Sie die Servereinstellungen – damit verkürzen Sie die Ladezeiten. Für viele Menschen ist eine zu lange Ladezeit der Grund, die Seite sofort wieder zu verlassen.

### **Zielaktion definieren:**

Welche Aktion sollen Besucher primär auf Ihrer Seite durchführen? Termin vereinbaren, Produkt oder Newsletter bestellen, Inhalte teilen? Je kürzer es dauert, bis sich ein Besucher zu dieser Aktion durchklickt, umso besser die Nutzererfahrung.

### **Funktionen reduzieren:**

Analysieren Sie, welche Funktionen Ihrer mobilen Website wirklich von Besuchern genutzt werden und reduzieren Sie ungenutzte Features. Dies erhöht die Geschwindigkeit und hebt die essenziellen Informationen hervor.

### **Transparenz bei der Zahlung:**

Machen Sie Ihren Bezahlungsprozess transparent und nachvollziehbar. Dadurch schaffen Sie Vertrauen bei den Kunden.

### **Zwischenschritte reduzieren:**

Je länger bzw. je mehr Klicks Besucher brauchen, um Informationen zu finden, umso schlechter wird die Usererfahrung. Gestalten sie den (mobilen) Weg zur Zielaktion Ihrer Seite so unkompliziert wie möglich. Ein neuer Kunde liegt oft nur einen Klick entfernt