

Kontaktaufnahme leichtgemacht!

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

Ob Website oder Online-Shop: Ziel ist in der Regel die Geschäftsanbahnung oder der direkte Verkauf. Um dieses Ziel zu erreichen, sollte eine schnelle und vor allem unkomplizierte Kontaktmöglichkeit zum Anbieter vorhanden sein.

Damit ist einerseits das Angebot verschiedener Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme gemeint, andererseits aber auch die problemlose Auffindbarkeit von postalischen Adressen, Ansprechpartnern, Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen.

Gestalten Sie Ihren Internetauftritt kontaktfreundlich, damit kein potenzieller Kunde Ihre Seite verlässt, weil er die Kontaktinformationen nur schwer oder gar nicht findet. Die folgenden Tipps helfen Ihnen dabei:

1. Menüpunkt "Kontakt"

Wie häufig sind Sie schon auf der Suche nach einer Telefonnummer auf der Website eines Unternehmens verzweifelt? Wichtige Angaben wie Firmenname, Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse müssen für Besucher einfach zu finden sein. Sinnvoll kann auch die Angabe der Geschäftszeiten sein!

„Kontakt“ sollte daher ein eigenständiger Menüpunkt in der Hauptnavigation sein und daher von jeder Ebene der Internetpräsentation direkt erreichbar sein.

2. Fragen, Wünsche, Anregungen?

Vorteilhaft kann es auch sein, zumindest die Telefonnummer, inklusive Aufforderung zum Anruf, im statischen Bereich der Website etwa im oberen oder linken Bereich zu platzieren.

Damit wird potentiellen Kunden die Kontaktaufnahme erheblich erleichtert!

3. Ansprechpartner

Nennen Sie direkte Ansprechpartner für einzelne Unternehmensbereiche oder Produktgruppen mit den entsprechenden Kontaktdaten, wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse. Optional könnte auch noch ein Foto des Ansprechpartners hinzugefügt werden.

4. E-Mail-Adressen

Wählen Sie Ihre E-Mail-Adressen entsprechend Ihrer Domain sorgfältig nach dem klassischen Muster info@firmenname.de aus. Denn: „@t-online.de“-Adressen oder ähnliches hinterlassen bestenfalls einen semiprofessionellen Eindruck.

5. Angebotsseiten

Sehen Sie Kontaktmöglichkeiten auch gezielt auf einzelnen Seiten Ihrer Website vor. Auf Angebotsseiten mit der Vorstellung von Produkten oder Dienstleistungen sind Aufforderungen zur Kontaktaufnahme ein Muss!

6. Kontaktformular

Bieten Sie Ihren Kunden auch ein Formular zur direkten Kontaktaufnahme an. Dieses Kontaktformular sollte nach Möglichkeit so strukturiert sein, dass der Kunde das Thema der Anfrage per Häkchen auswählt und ergänzende Angaben in einem Textfeld machen kann.

Die auszufüllenden Pflichtfelder sollten auf wichtige Kontaktdaten beschränkt bleiben: z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse.

7. Call-Back-Formular

Interessant kann auch der Einsatz eines Call-Back-Formulars sein. Haben Kunden Fragen zu Produkten oder Dienstleistungen auf Ihrer Website kann dieser angeben, zu welchem Thema und zu welcher Zeit (Datum, Uhrzeit) er einen Rückruf durch das Unternehmen wünscht.

8. Datenschutz

Sobald Besucher online Formulare ausfüllen (z. B. Kontaktformular, Newsletter-Abonnement etc.) und damit persönliche Daten angeben, sollte auch eine Datenschutzerklärung vorhanden sein. Besucher müssen über die Erhebung und den Umgang mit persönlichen Daten informiert werden. Diese Datenschutzerklärung sollte leicht verständlich und leicht auf der Website zu finden sein, z. B. als eigener Menüpunkt „Datenschutz“ oder als Hinweis im Kontaktbereich.

Tipp:

[Muster-Disclaimer für Webseiten von eRecht24.de](#)

9. Rechtliches

Unternehmen mit einer Website sind zur sogenannten Anbieterkennzeichnung – dem Impressum - verpflichtet ([IHK-Merkblatt „Anbieterkennzeichnung/Impressum auf Websites“](#)). Diese rechtlichen Angaben können im Menüpunkt „Kontakt“ in der Regel integriert werden, da in vielen Fällen nur wenige zusätzliche Angaben neben Anschrift und Telekommunikationsdaten erforderlich sind.

10. Anfahrtsbeschreibung

Erwarten Sie Besuche in Ihrem Unternehmen vor Ort? Dann sollte Kunden oder Geschäftspartnern die Anreise durch eine Wegbeschreibung (Text und Bild) erleichtert werden. Vorsicht bei der Nutzung von urheberrechtlich geschütztem Kartenmaterial!

Eine druckfähige Anfahrtsbeschreibung, beispielsweise als PDF-Dokument mit Firmenlogo etc., sollte vorhanden sein.

11. Reaktion

Stellen Sie in Ihrem Unternehmen sicher, dass Anfragen per E-Mail oder Kontaktformular zeitnah (innerhalb von 1 Werktag) und kompetent beantwortet werden. Nutzen Sie auch die technischen Möglichkeiten, die die heutigen E-Mail-Programme bieten (z. B. Autoresponder oder Filter), um E-Mail-Anfragen schnell und umfassend zu beantworten.

12. FAQs

Lassen Sie keine Fragen offen und bieten Sie Ihren Kunden sogenannte Frequently-Asked-Questions (FAQ) an. Hier können Sie häufig wiederkehrende Fragen und die entsprechenden Antworten in Form einer Liste zusammenstellen. Der Internetnutzer findet hier sofort und unkompliziert die Antwort auf bestimmte Fragen und kann sich den Anruf oder die E-Mail sparen.

Vor allem Online-Shop-Betreiber können von dieser Variante profitieren, um beispielsweise die stets wiederkehrenden Fragen rund um den Bestellvorgang im Vorfeld zu beantworten.

Weiterführende Links:

- Muster-Disclaimer für Webseiten von eRecht24.de: <http://www.e-recht24.de/muster-disclaimer.htm>
- IHK-Merkblatt „Anbieterkennzeichnung/Impressum auf Websites“: <http://www.hannover.ihk.de/>

Hinweis

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer Industrie- und Handelskammer Hannover – nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung auf die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.

Stand: September 2009

Autor

Christian Heegardt
Abteilung Kommunikation
Tel. (0511) 3107-315
Fax (0511) 3107-450
heegardt@hannover.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Hannover
Schiffgraben 49
30175 Hannover
www.hannover.ihk.de