

Deze Webinar werd mee mogelijk gemaakt met de steun van



ecommerce in 2020

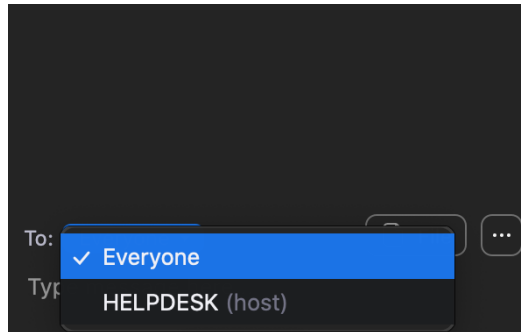
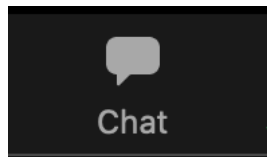
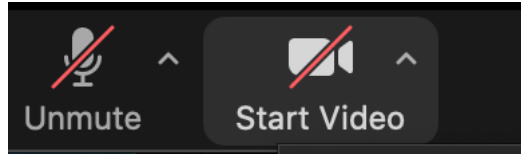
aanvang om 9:30



x



Welkom bij de Ecommerce webinar van Economisch Huis Oostende



1. Jouw microfoon en webcam staan uit, dit om de webinar vlot te laten verlopen
2. Indien je problemen hebt kan je dit melden via de chatbutton
3. Klik hierna bij “aan/to” op Helpdesk, zo kan je een privégesprek starten met de helpdesk om eventuele problemen op te lossen.

ecommerce in 2020

hoe haal je meer uit je webshop



Simon Wardenier
head of digital marketing

simon.w@gbstudio

topics

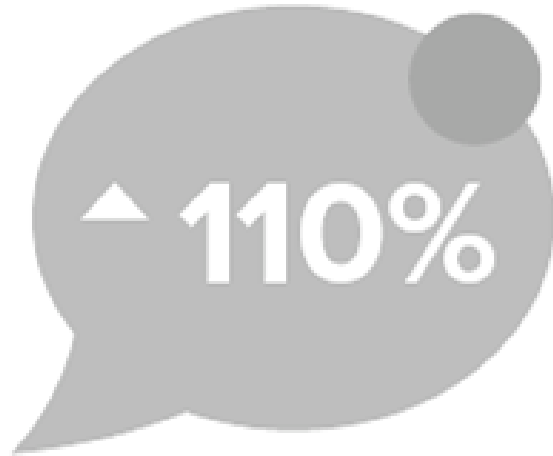
- + ecommerce in tijden van Corona
- + ecommerce trends in 2020
- + op welke kanalen moet je inzetten
- + Wat met online retours



ecommerce in tijden van Corona

vraag 1

ecommerce in tijden van Corona

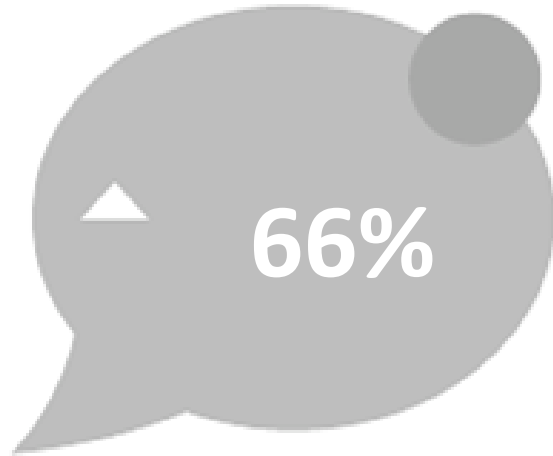


aantal **lokale** online-aankopen voor voedsel.



vraag 2

ecommerce in tijden van Corona



aantal **lokale** online-aankopen voor non-food.

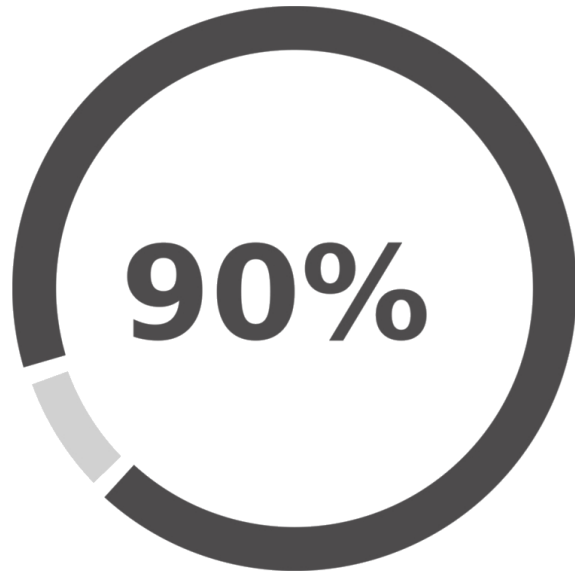


ecommerce in tijden van Corona

De uitgaven voor **fysieke producten stegen met 33%**, goed voor een totaal van **59,1 miljoen extra aankopen**



ecommerce in tijden van Corona



van de online-omzet komt van klanten binnen de eigen provincie.



Universiteit
Antwerpen

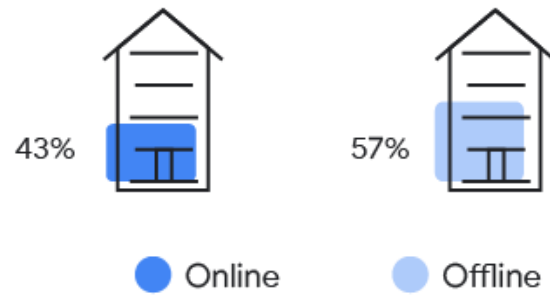
ecommerce in tijden van Corona

Een derde van alle kledingstukken werden online gekocht in 2020
in België, in 2019 was dit nog 20%

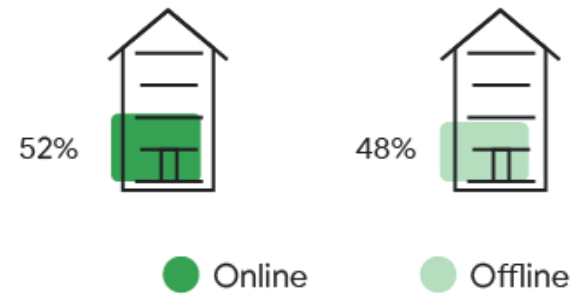


ecommerce trends in 2020

Home & Garden



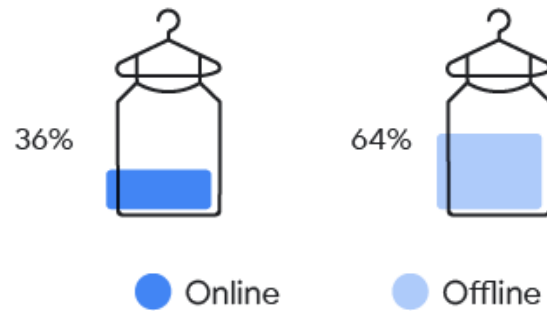
2019



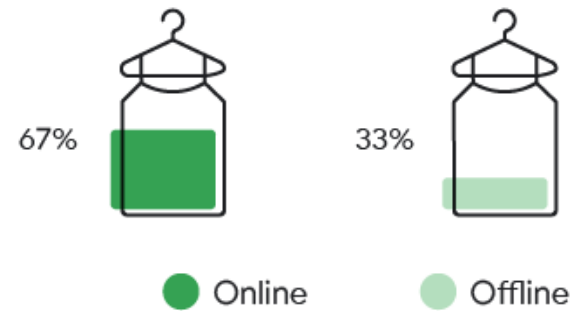
2020

ecommerce trends in 2020

Fashion



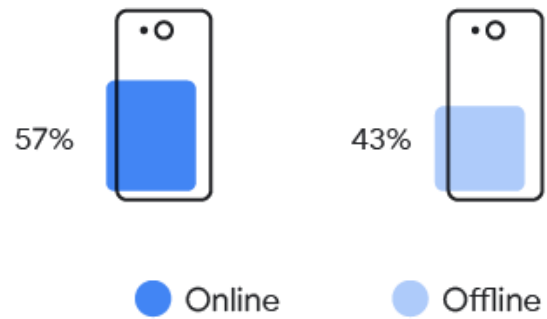
2019



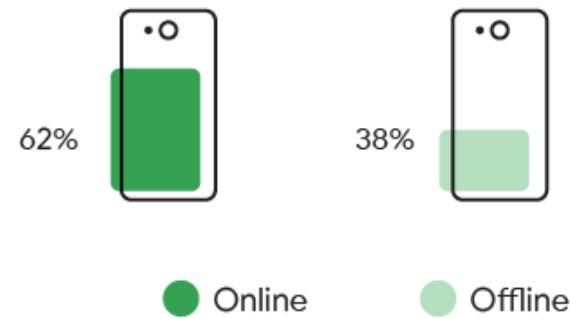
2020

ecommerce trends in 2020

Consumer Electronics

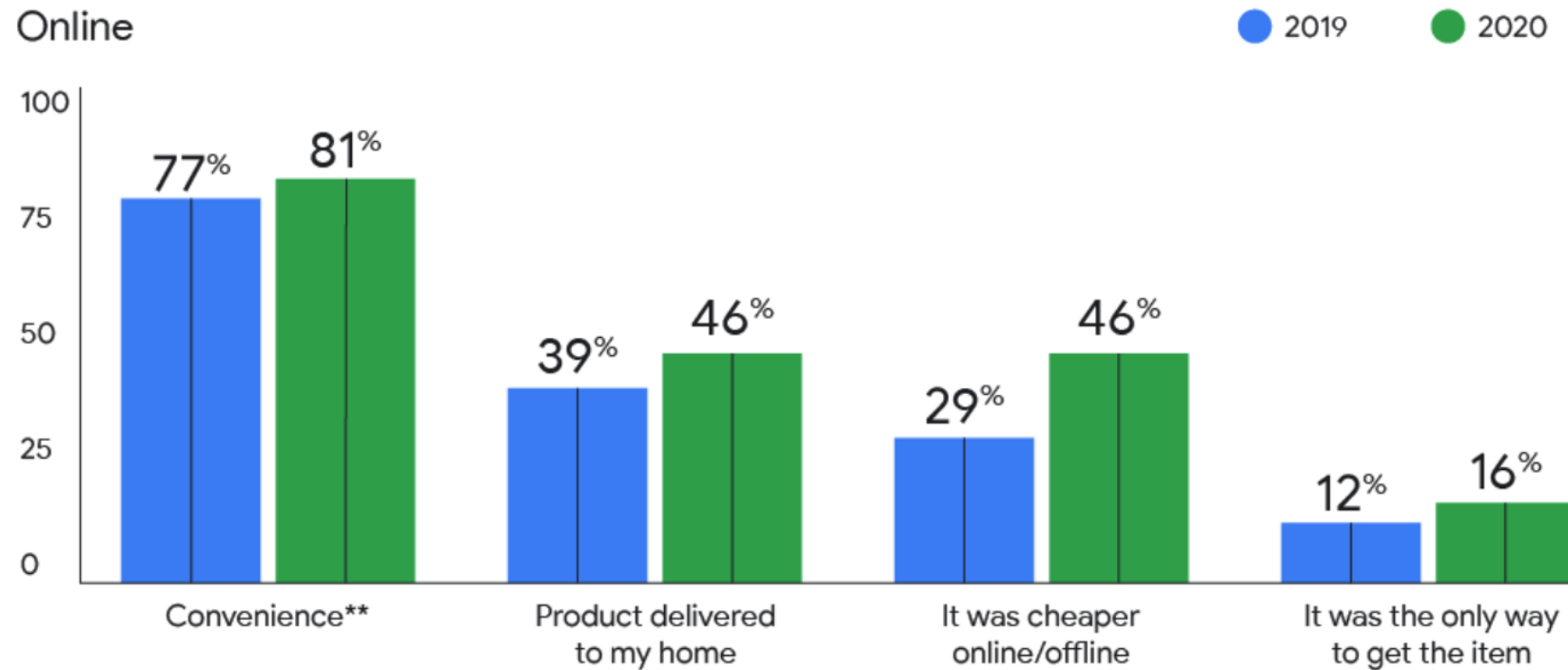


2019



2020

ecommerce trends in 2020



ecommerce trends in 2020

ecommerce trends in 2020

1. ROPO

ROPO

noun

UK  /'rəʊ.pəʊ/ US  /'rou.pou/



abbreviation for **Research Online, Purchase Offline**: the practice of looking at products on the internet before buying them in a shop

ecommerce trends in 2020

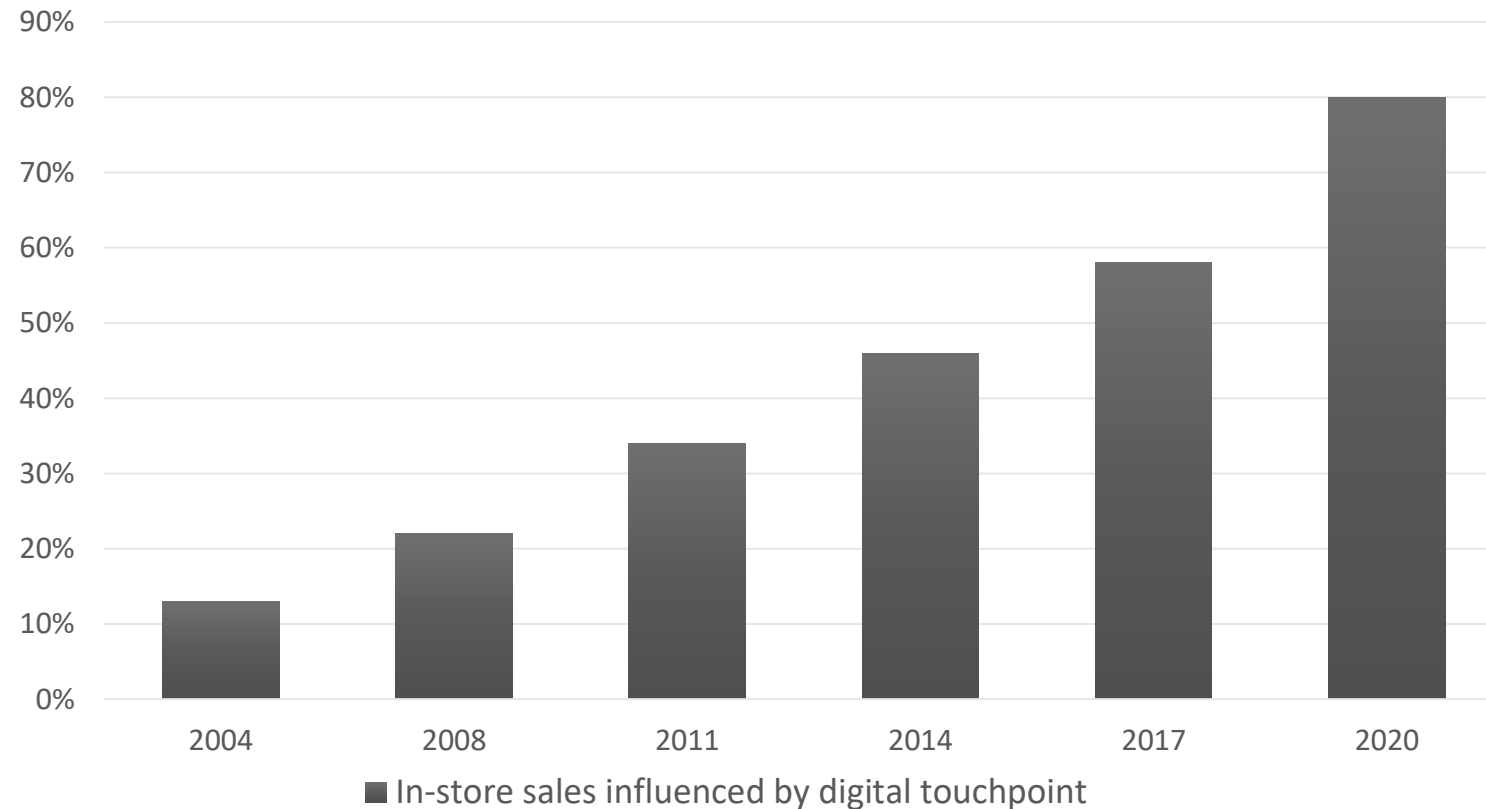
1. ROPO

80% van alle aankopen vorig jaar tijdens de kerstperiode werden **voorafgegaan door online research**. een trend die zich sterk zal verder zetten door Corona.



ecommerce trends in 2020

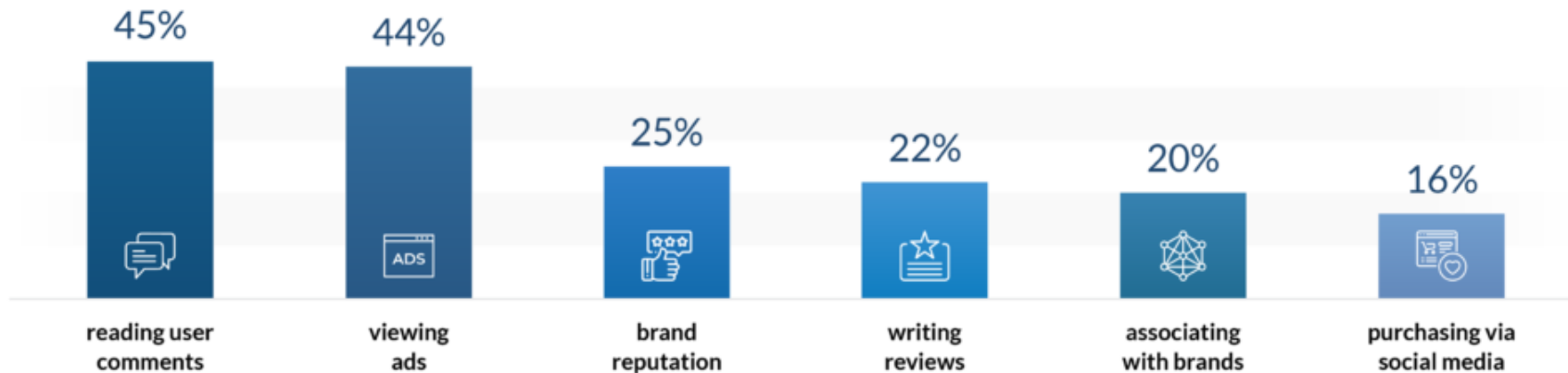
1. ROPO



ecommerce trends in 2020

2. SOCIAL SHOPPING

Activiteiten op social media beïnvloeden online aankoopgedrag steeds vaker. Online aanwezig zijn als onderneming op sociale media en actief posten en interageren met je volgers wordt dan ook steeds belangrijker.



ecommerce trends in 2020

3. ONLINE REPUTATION

- + 85% van alle consumenten vertrouwen **online reviews** even veel als persoonlijke aanbevelingen.
- + Bijna 3 op 4 consumenten vertrouwen bedrijven meer als ze **positieve reviews** hebben gekregen.
- + Consumenten lezen gemiddeld 7 reviews voor ze een bedrijf vertrouwen.



ecommerce trends in 2020

4. MORE MOBILE



van alle waarde van alle online aankopen
in België verlopen via smartphone

**op welke kanalen
moet je inzetten?**

The biggest problem in communication is the illusion that it has taken place

**George
Bernard
Shaw**

customer journey

Zorg ervoor dat jouw klanten weten dat ze nog steeds bij je terecht kunnen.
Zorg er daarna voor dat wie naar jouw product/service zoekt, ook je webshop makkelijk kan vinden.



SEE

Zorg ervoor dat mensen je bedrijf zien en je top of mind bent



THINK

Zorg ervoor dat mensen weten wat je doet en je ze inspireert



DO

Beïnvloedt het gedrag van mensen en zorg ervoor dat ze kopen

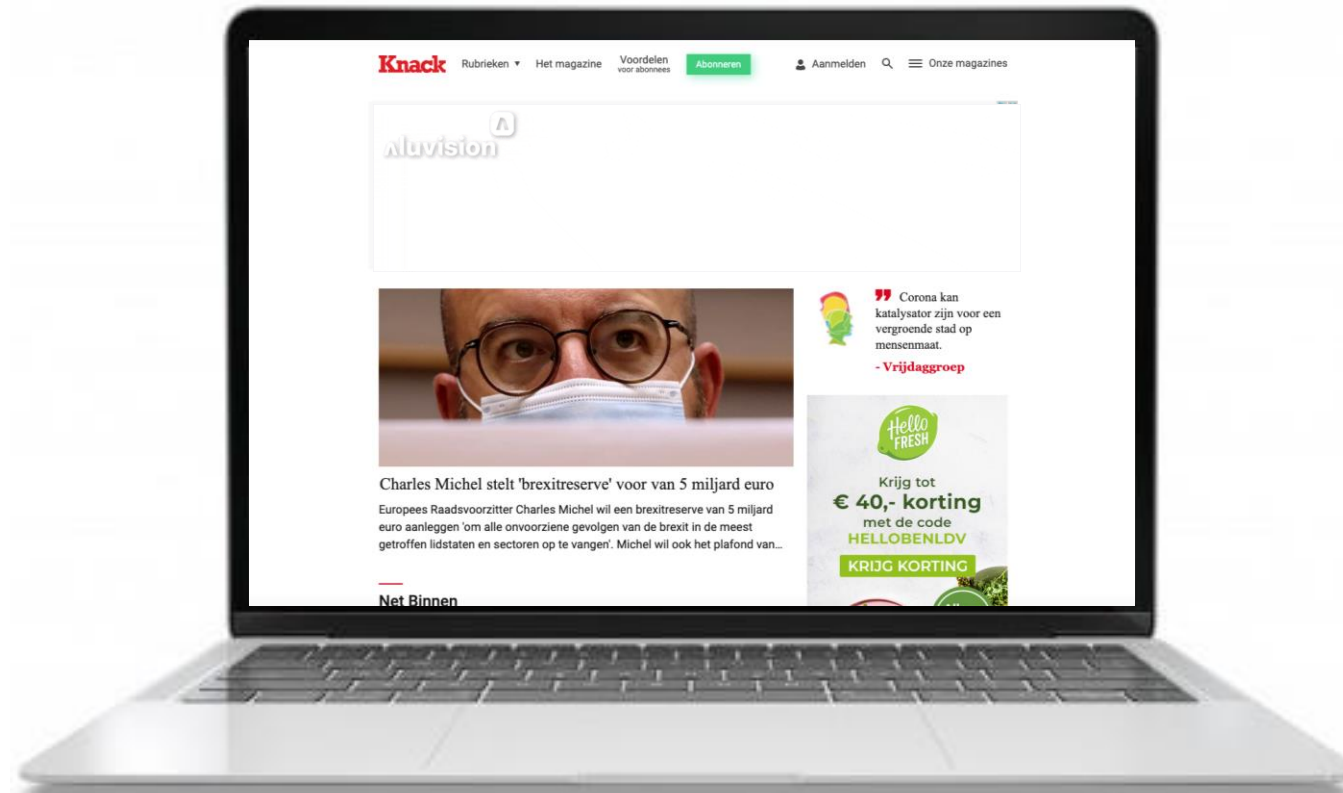


CARE

Zorg ervoor dat bestaande en nieuwe klanten trouw zijn, herhaalaankopen doen en je merk promoten

ecommerce kanalen

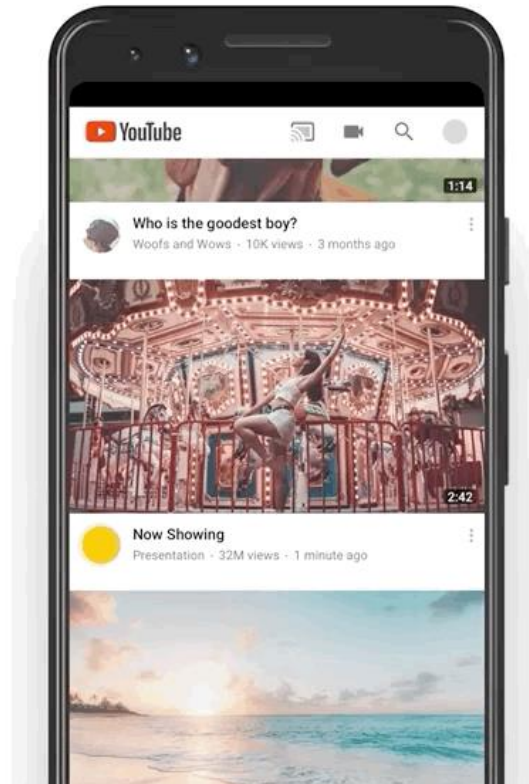
3. GOOGLE DISPLAY



ecommerce kanalen

3. YOUTUBE ADS

Video advertising



ecommerce kanalen

2. FACEBOOK & INSTAGRAM

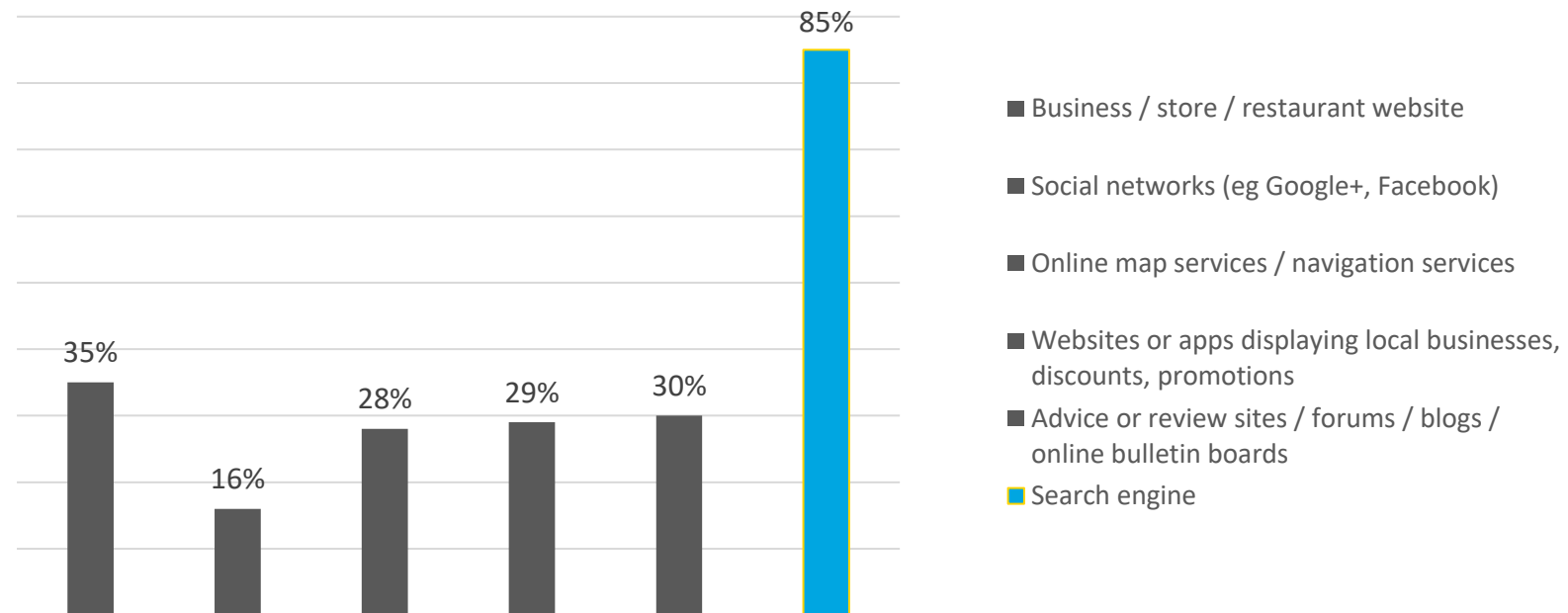
Facebook Collection Ads



ecommerce kanalen

1. GOOGLE & BING

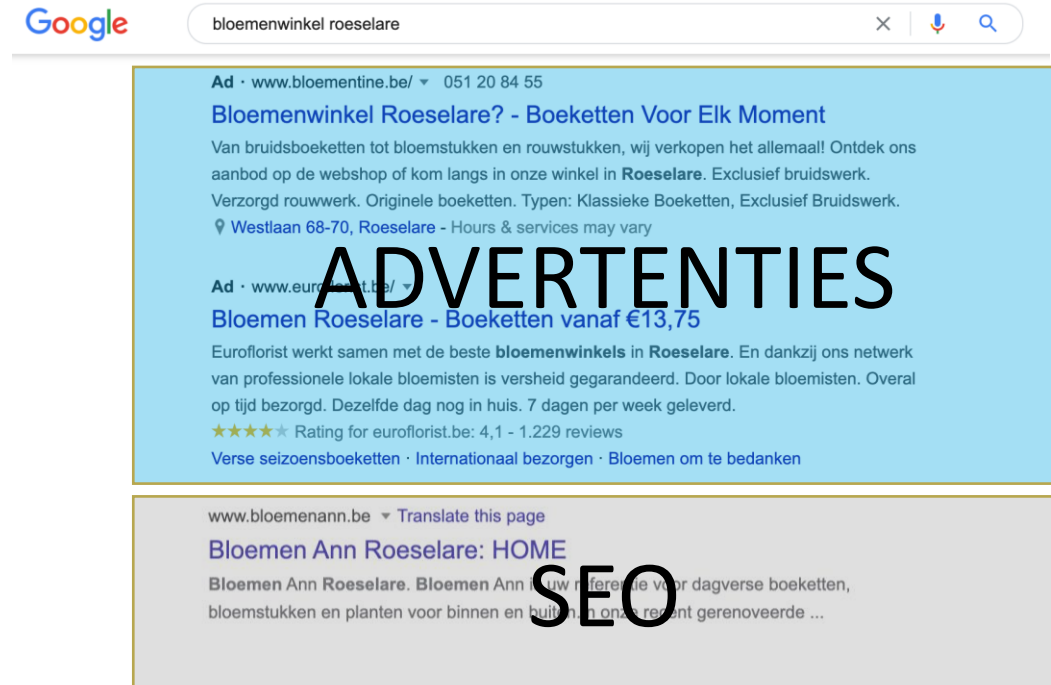
Bij het online zoeken naar lokale ondernemingen, gebruikt 85% een zoekmachine.



ecommerce kanalen

1. GOOGLE & BING

Google Search Ads



The image shows a Google search interface with the query 'bloemenwinkel roeselare'. Two search ads are visible. The top ad is from 'www.bloementine.be' for 'Bloemenwinkel Roeselare? - Boeketten Voor Elk Moment'. The second ad is from 'www.euroflorist.be' for 'Bloemen Roeselare - Boeketten vanaf €13,75'. The word 'ADVERTENTIES' is overlaid in large, semi-transparent letters across the ads. Below the ads, the start of an organic search result for 'Bloemen Ann Roeselare: HOME' is visible, with the word 'SEO' overlaid in large, semi-transparent letters.

Google bloemenwinkel roeselare

Ad · www.bloementine.be/ 051 20 84 55
Bloemenwinkel Roeselare? - Boeketten Voor Elk Moment
Van bruidsboeketten tot bloemstukken en rouwstukken, wij verkopen het allemaal! Ontdek ons aanbod op de webshop of kom langs in onze winkel in **Roeselare**. Exclusief bruidswerk. Verzorgd rouwwerk. Originele boeketten. Typen: Klassieke Boeketten, Exclusief Bruidswerk.
📍 Westlaan 68-70, Roeselare - Hours & services may vary

Ad · www.euroflorist.be/
Bloemen Roeselare - Boeketten vanaf €13,75
Euroflorist werkt samen met de beste **bloemenwinkels** in **Roeselare**. En dankzij ons netwerk van professionele lokale bloemisten is versheid gegarandeerd. Door lokale bloemisten. Overal op tijd bezorgd. Dezelfde dag nog in huis. 7 dagen per week geleverd.
★★★★☆ Rating for euroflorist.be: 4,1 - 1.229 reviews
Verse seizoensboeketten · Internationaal bezorgen · Bloemen om te bedanken

www.bloemenann.be Translate this page
Bloemen Ann Roeselare: HOME
Bloemen Ann Roeselare. Bloemen Ann Roeselare. Bloemen Ann Roeselare voor dagverse boeketten, bloemstukken en planten voor binnen en buiten in onze recent gerenoveerde ...

ecommerce kanalen

1. GOOGLE & BING

Google Shopping Ads

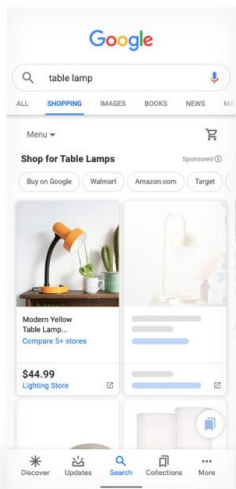
The screenshot shows a Google search for 'trench coat kopen'. The search bar contains the text 'trench coat kopen' and the Google logo is on the left. Below the search bar, there are navigation tabs for 'All', 'Images', 'Shopping', 'News', 'Videos', and 'More'. The 'All' tab is selected. Below the navigation tabs, it says 'About 448.000 results (0,60 seconds)'. The main content area is titled 'Ads · trench coat kopen' and displays five product cards. Each card features a product image, the brand name, a price, and shipping information. A large, semi-transparent watermark 'ADVERTENTIES' is overlaid across the center of the product cards.

Brand	Product Name	Price	Shipping	Source
ASOS DESIGN	Tall trench coa...	€66.99	Free shipping	By Google
Mango	Long trenchcoat...	€129.99	Free shipping	By Shoptail
SHEIN	White fall colla... Double Breast...	€18.00	Free shipping	By Google
ZEB	Le Fabuleux Marcel De...	€90.99	Free shipping	By Buy Now
LOAVIES	LOVE ON HOL... CAMEL	€99.99	Free shipping	By Buy Now

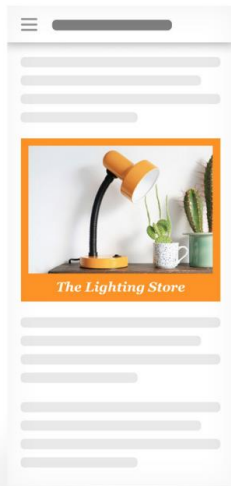
ecommerce kanalen

1. GOOGLE & BING

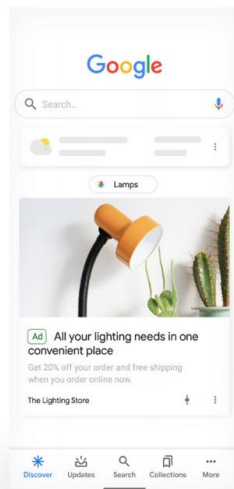
Google (Smart) Shopping Ads



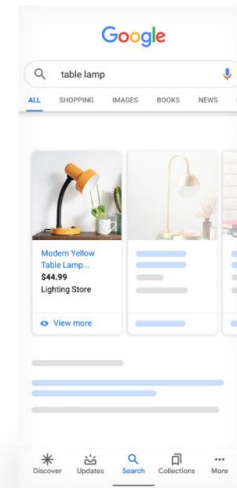
Shopping



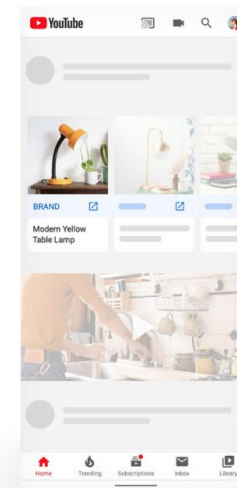
Display



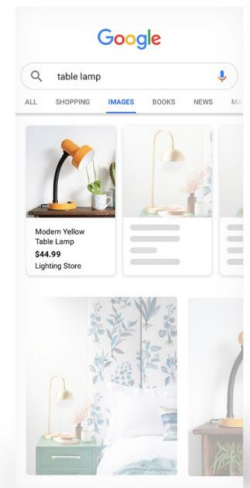
Discover



Search



YouTube



Images

SEO

TECHNICAL



Meta data
Image optimization
Website speed

...

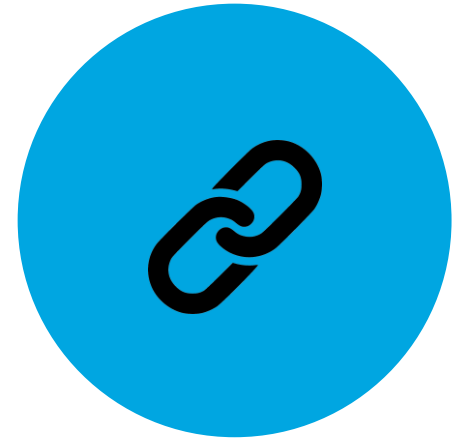
CONTENT



Pillar pages
Cluster pages
Blogs

...

AUTHORITY



Links from social media
Linkbuilding
Engagement

...

LOCAL SEO



Rating ▾ Hours ▾

bloemen tine

4.6 ★★★★★ (67) · Florist

Westlaan 68

Closed · Opens 8AM Tue · 051 20 84 55

✓ In-store pick-up



flowers Ann

4.3 ★★★★★ (24) · Florist

lepersestraat 560

Closed · Opens 9AM Wed · 051 20 98 73



Bloemen Art-Mosphère Roeselare

4.9 ★★★★★ (36) · Florist

Oude Zilverbergstraat 110

Open · Closes 12AM · 051 24 18 28



[View all](#)



Wat met online retours?

wat met online retours

Zet retouren om in een positief verhaal

Niet het juiste product: Was het product niet de juiste maat of niet wat de klant zoekt? Probeer hen na het melden van hun retour verder te helpen en **toon ook online een sterke service-na-verkoop**. Dit kan zorgen voor tevreden, trouwe klanten en positieve reviews online.



wat met online retours

Dit zegt de wetgeving:

Bedenktijd: Jouw klant heeft **14 dagen bedenktijd**, nadat het product is ontvangen. De aankoop mag daarom binnen 14 dagen na ontvangst van het product geretourneerd worden. Waarbij je zelfs zonder opgegeven reden een product dat geretourneerd wordt, dient te accepteren. Voor deelleveringen geldt, wanneer het laatste deel van de levering is ontvangen gaan de 14 dagen bedenktijd in.

Beoordelen van het product: Je klant mag het product uitproberen en passen (in geval van kleding), maar niet meer dan benodigd om het product te kunnen beoordelen. **Komt het product terug en is er schade of slijtage zichtbaar? Dan mag je deze schade in rekening brengen.** Je kunt dan de schade verminderen op het aankoopbedrag en dus alleen de restwaarde vergoeden.

Vergoeding: Je dient als webwinkelier **binnen 14 dagen nadat het product retour is gemeld, de aankoopsom inclusief de verzendkosten te vergoeden. Deze verzendkosten zijn de kosten om het pakket aan je klant te leveren.**

wat met online retours

Dit zegt de wetgeving:

Retourkosten: De retourkosten mogen doorgerekend worden aan je klant, je bent vrij om te beslissen of je de kosten doorberekent ja of nee.

Retouren aanmelden: Je dient een mogelijkheid aan te bieden waar je klant het product retour kan melden. Via het contactformulier of een apart formulier.

Terugbetaling: Je dient het bedrag terug te betalen met hetzelfde betaalmiddel als waar je klant mee heeft betaald. Terugbetalen met een tegoedbon is niet toegestaan wanneer je klant deze betaalwijze niet heeft gebruikt.

Communicatie herroepingsrecht: Last but not least, ben je verplicht om het recht van retour duidelijk te communiceren. Vermeld je niets over het retourneren van producten? Dan krijgt de klant zelfs één jaar de tijd om het product terug te sturen. Vergeet daarbij niet te vermelden wat je klant moet doen om het artikel te retourneren.



specifieke vragen? Contacteer mij gerust

Simon Wardenier simon.w@gbstudio.be

algemene vragen? Contacteer Economisch Huis Oostende

er volgt binnenkort een mail om feedback te verzamelen rond
specifieke vragen en met info over verdere sessies

