



Meer rendement uit het online kanaal!



Online strategie en online sales

22 september 2011



Meer rendement uit het online kanaal!

Even voorstellen...

- John van Slooten
- 12 jaar werkervaring waarvan 4 jaar online
- Sinds jaar of 10 actief in lokale politiek, en sinds 3 jaar gemeenteraadslid
- Lead to Sale gestart in 2010
- Sinds 1 januari mede oprichter van Leaseaanvragen.nl & LeaseHier.nl
- Lead to Sale adviseert op online vraagstukken
 - Internet strategie
 - Online optimalisatie
 - Concept ontwikkeling
 - Online sales en lead generatie
 - Interim management

Meer rendement uit het online kanaal!

Projecten 2011

LeaseAanvragen.nl

Gratis leaseoffertes in een keer aanvragen

Home
Auto leasen
Leaseadviseur
Over ons
Voor leasemaatschappijen
Alles over lease

U bent nu hier: » Home

Vraag vrijblijvend een lease offerte aan bij maximaal 3 leasemaatschappijen

Operational lease	Financial lease	Shortlease	Equipment lease
» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vast maandbedrag ✓ Huren voor langere tijd ✓ Geen eigenaar van de auto ✓ Inclusief rente en afschrijving ✓ Inclusief verzekering, reparatie, onderhoud en banden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vast maandbedrag ✓ Zakelijke financiering ✓ U wordt eigenaar van de auto ✓ Inclusief rente en aflossing ✓ BTW aftrekbaar ✓ Investerings- en renteaftrek 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vast maandbedrag ✓ Huren voor korte periode (maximaal 12 maanden) ✓ Geen eigenaar van de auto ✓ Inclusief rente en afschrijving ✓ Inclusief verzekering, reparatie, onderhoud en banden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vast maandbedrag ✓ Leaseoplossing voor bedrijfsmiddelen ✓ U wordt eigenaar van object ✓ Inclusief rente en aflossing ✓ BTW aftrekbaar ✓ Investerings- en renteaftrek
» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan	» Vraag lease offerte aan

Lease offerte aanvragen bij 3 leasemaatschappijen in 4 stappen

Lease offerte aanvragen voor een nieuwe lease auto? Via Leaseaanvragen.nl vraagt u geheel gratis een lease offerte aan bij meerdere leasemaatschappijen. Een lease offerte aanvragen was nog nooit zo eenvoudig! In 4 stappen uw lease auto samenstellen en direct bij 3 leasemaatschappijen een lease offerte aanvragen.

En u kunt bij Leaseaanvragen.nl een lease offerte aanvragen voor alle mogelijke leasevormen. Operational lease, Financial lease, Shortlease: de lease auto van uw wensen vraagt u bij ons aan. De lease offerte inclusief de tarieven ontvangt u snel van de leasemaatschappijen van uw keuze.

Leaseaanvragen.nl: snel, eenvoudig en vooral effectief lease offertes aanvragen voor uw nieuwe lease auto.

Lease offerte aanvragen in 4 stappen

LEASEHIER.NL

Alle lease aanbiedingen op een rij! Niet de juiste aanbieding, direct offerte aanvragen

Home
Leaseaanbiedingen
Leaseofferte
Leasemaatschappijen

Zoek in alle aanbiedingen

Staat: Beide Nieuw Jong gebruikt

Bijtelling: 0% 14% 20% 25%

Merk:

Model:

Brandstof:

Leaseprijs: van: t/m:

Looptijd:

[» Toon selectie](#)

Laatste toegevoegde aanbiedingen

<p style="font-size: x-small;">Vanaf € 550,- per maand 15.000 km p/j 60 maanden</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">» Bekijk aanbidding</p>	<p style="font-size: x-small;">Vanaf € 550,- per maand 15.000 km p/j 60 maanden</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">» Bekijk aanbidding</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Creative Photostudio

HOME
FOTOSHOOTS
PORTFOLIO
PRIJZEN
CONTACT
OVER ONS
NIEUWS
BEDRIJFSFOTOGRAFIE
STUDIOVERHUUR
VISAGIE
SITEMAP

Fotostudio Creative Photostudio | de fotostudio voor de mooiste foto's!

Voor echt mooie foto's ga je naar onze fotostudio in Nunspeet. Wij bieden jou een complete fotoshoot in onze professionele fotostudio tegen een vaste all-in prijs. De voordelen van onze fotostudio op een rij:

- » zeer ruime fotostudio met zeer veel fotoshoot mogelijkheden
- » alle shoots in onze fotostudio inclusief volledige visagie
- » ruime selectie foto's digitaal aangeleverd
- » centraal gelegen in Nederland in de driehoek Zwolle, Apeldoorn, Amersfoort

Meer weten over mogelijkheden in onze studio, neem contact met ons op.

De fotoshoots in de studio van Creative Photostudio:



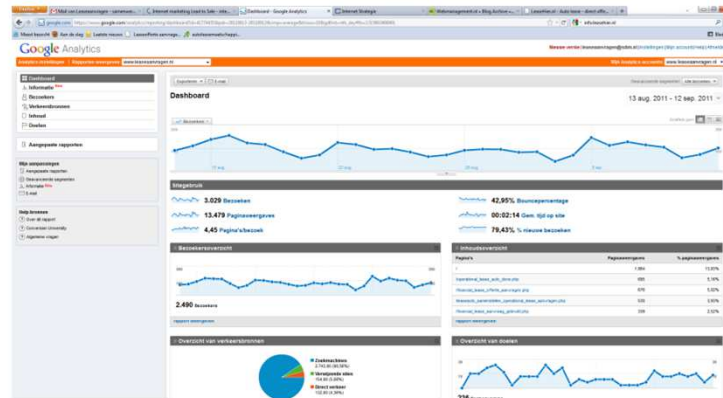
Meer rendement uit het online kanaal!

Wat gaan we doen vanmiddag

- Online strategie “waarom zou u een online strategie moeten ontwikkelen en wat zijn de valkuilen”
- Online sales “wat komt u allemaal tegen als u online uw producten wilt gaan verkopen”

Lead to Sale

Meer rendement uit het online kanaal!



Wat doet u online

Advertenties

[Audi A3 Pro Line S lease](#)
[www.powerdeals.nl/audi_lease](#)
 Bij Pouw een **Audi A3** leasen voor €224,- per maand! Meer informatie?

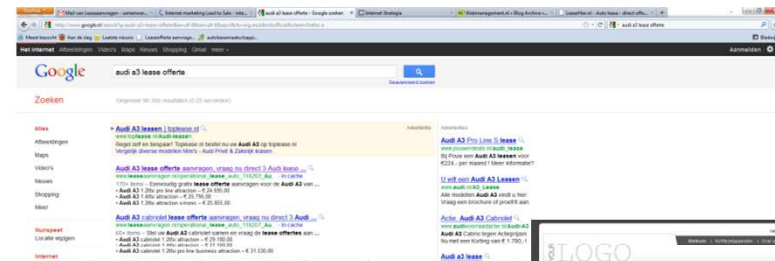
[U wilt een Audi A3 Leasen](#)
[www.audi.nl/A3_Lease](#)
 Alle modellen **Audi A3** vindt u hier. Vraag een brochure of profiel aan.

[Actie: Audi A3 Cabriolet](#)
[www.audivoorraadactie.nl/Audi-A3](#)
Audi A3 Cabrio tegen Actieprijs. Nu met een Korting van € 1.780,-!

[Audi a3 lease](#)
[www.xlease.nl/Audi-InfoAanvragen](#)
 Uw eigen **Audi** samenstellen? Dat kan, als u kiest voor XLease!

[Financial Lease \(TIP\)](#)
[www.financiallease.nl](#)
 Laagste **lease** tarief van Nederland. 1250 Financial **Lease** (beste)auto's

[Audi A3 Lease](#)



LeaseAanvragen.nl

Gratis leaseoffertes in een keer aanvragen

Home | Auto leasen | Leaseadviseur | Over ons | Voor leasemaatschappijen | Alles over lease

U bent nu hier: » Home

Vraag vrijblijvend een lease offerte aan bij maximaal 3 leasemaatschappijen

Operational lease	Financial lease	Shortlease	Equipment lease
<ul style="list-style-type: none"> Vraag lease offerte aan Vast maandbedrag Huren voor langere tijd Geen eigenaar van de auto Inclusief rente en afschrijving Inclusief verzekering, reparatie, onderhoud en banden 	<ul style="list-style-type: none"> Vraag lease offerte aan Vast maandbedrag Zakelijke financiering U wordt eigenaar van de auto Inclusief rente en afschrijving BTW aftrekbaar Investerings- en rentetrek 	<ul style="list-style-type: none"> Vraag lease offerte aan Vast maandbedrag Huren voor korte periode (maximaal 12 maanden) Geen eigenaar van de auto Inclusief rente en afschrijving Inclusief verzekering, reparatie, onderhoud en banden 	<ul style="list-style-type: none"> Vraag lease offerte aan Vast maandbedrag Leaseoplossing voor bedrijfsmiddelen U wordt eigenaar van object Inclusief rente en afschrijving BTW aftrekbaar Investerings- en rentetrek





Meer rendement uit het online kanaal!

Hoe belangrijk is internet

Aantal internetgebruikers in 2010 *(Bron: marketingfacts.nl & STIR)*

Wereldwijd	Europa	Nederland
1,97 miljard (28,7%)	475,1 miljoen (58,4%)	14,9 miljoen (88,6%)

- **Bereik in Nederland is extreem groot. Bijna 90% van de bevolking is actief online!**
- **Wekelijks wordt in NL 115 miljoen uur online gesurft (14% groei t.o.v. 2009)**
- **Per surfer is dit gemiddeld 9,7 uur (6% van de week, 13-34 jaar zelfs 14 uur per week online)**



Meer rendement uit het online kanaal!

Strategie en internet strategie

- Definitie van strategie volgens van Dale:
 1. wetenschap, kennis vh oorlogvoeren
 2. bekwaamheid om met behulp vd ter beschikking staande middelen een gesteld doel te bereiken
 3. plan van handelen
- Wat is dan definitie van internet strategie?



Meer rendement uit het online kanaal!

Internet strategie

Online strategie is het lange termijn plan waarin u helder en duidelijk beschreven heeft hoe u doelstellingen wilt behalen met de online mogelijkheden. Kortom u gaat uw doelen voor de toekomst benoemen inclusief de weg daarnaar toe!





Meer rendement uit het online kanaal!

Stelling (1)

Een internet (marketing) strategie moet u hebben om als bedrijf succesvol te kunnen zijn?



Meer rendement uit het online kanaal!

Waarom zou u geen online strategie moeten opstellen

- Kost u tijd en u hebt het al zo druk
- Kost u geld en we moeten al op de kosten letten
- Hebt de expertise niet in huis
- Is voor mij niet nodig, klanten vinden mij toch wel
- Ik heb toch al een mooie website
- Internet is toch niet zo belangrijk



Meer rendement uit het online kanaal!

Waarom zou u wel een online strategie moeten opstellen

- Onderdeel van uw bedrijfsstrategie
- In beeld brengen van uw doelgroep
- Duidelijke online doelen formuleren
- Samenhang brengen in de diverse online mogelijkheden
- Maximaliseren van de online mogelijkheden
- Efficiënter online actief zijn
- Routekaart voor het behalen van uw doelstellingen als bedrijf
- Internet is te belangrijk geworden
 - 95% van de internet gebruikers oriënteert online voor volgende aankopen

Eigenlijk kan u niet meer zonder een online strategie



Meer rendement uit het online kanaal!

Online strategie binnen uw bedrijf





Meer rendement uit het online kanaal!

Waar moet een internet strategie aan voldoen

- Een internet strategie dient SMART te zijn
 - Specifiek
 - Meetbaar
 - Acceptabel
 - Realistisch
 - Tijdgebonden
- Een van de grote valkuilen van een internet strategie is dat deze vaag, wollig, abstract, theoretisch etcetera is.



Meer rendement uit het online kanaal!

Vraag / Stelling (2)

Wie van u werkt al met concrete internet doelen?

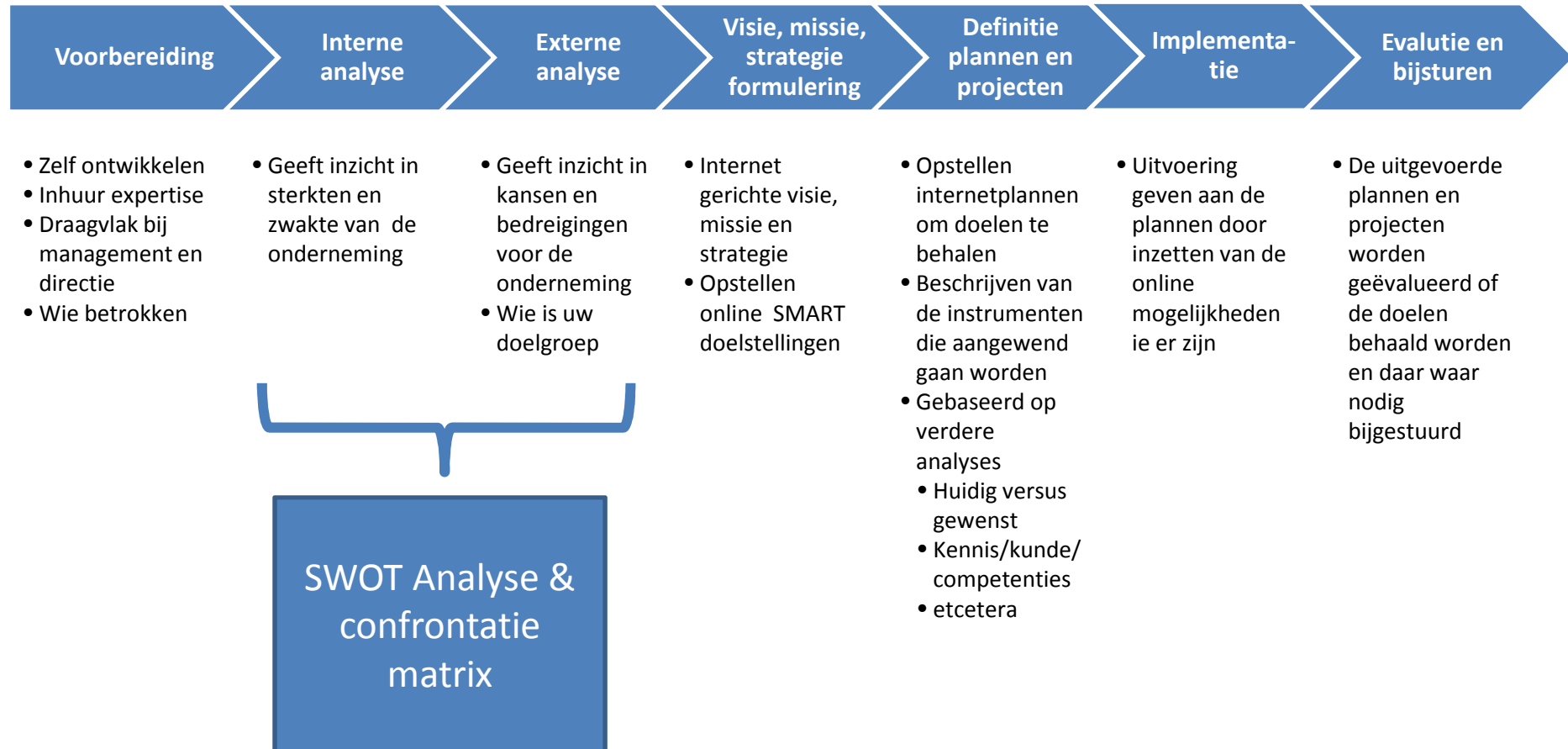


Meer rendement uit het online kanaal!

Hoe stel je een internet strategie op

- Ontwikkelen van een internet strategie kan complex zijn
- Raakt niet alleen marketing maar alle bedrijfsfacetten
- Ga gestructureerd te werk
- Zorg dat de strategie door de hele organisatie gedragen wordt
- Maak medewerkers verantwoordelijk voor internet, of huur expertise in voor het ontwikkelen van de strategie
- Welke stappen dient u te doorlopen?

Ontwikkelen strategie 7 fasen





Meer rendement uit het online kanaal!

Praktijkvoorbeeld

- Wehkamp
 - Strategische keuzes gemaakt waarbij het bedrijf van een postorderbedrijf het directe sales kanaal ging toevoegen
 - Volgende strategische keuze was het volledige ombouwen van de organisatie naar een online bedrijf, waarbij postorder ondergeschikte rol kreeg
 - Laatste stap in de strategie was het beëindigen van de postorder activiteiten
- Wehkamp is nu Wehkamp.nl
- Toonaangevend en zeer succesvol online bedrijf
- Gehele bedrijf is nu volledig online ingericht



Meer rendement uit het online kanaal!

Praktijkvoorbeeld hoe het niet goed ging

- Strategie
 - De online activiteiten van Bedrijf XYZ bieden haar klanten in alle fases van de klantlevenscyclus toegevoegde waarde. De online activiteiten vormen een integraal onderdeel van onze merken en producten.
- De longlist van projecten/functies komt voort uit;
 - Klantwensen per fase van de klantlevenscyclus
 - Wensen van bedrijf XYZ om internet effectiever in te zetten
- Een project/functie voldoet als het toegevoegde waarde heeft voor de klant én toegevoegde waarde heeft voor bedrijf XYZ.
Het belang van individuele onderdelen binnen het bedrijf is hierbij ondergeschikt aan het belang van het bedrijf als geheel.



Meer rendement uit het online kanaal!

Praktijkvoorbeeld hoe het niet goed ging

- List van 24 projecten werd opgesteld om de strategie uit te voeren
- Geen concrete doelstellingen geformuleerd
- Draagvlak binnen organisatie laag, zeker toen er budgetten nodig waren voor projecten
- List van 24 projecten teruggebracht naar 6
- Externe inhuur noodzakelijk om management en directie van diverse onderdelen te overtuigen
- Plaatsgevonden op basis van het toevoegen van doelstellingen
- Uitvoering van de projecten verliep zeer traag

- Kortom: de intentie was er, de expertise was er, maar de uitvoering verliep slecht.
- Aan de strategie werd in totaal 3 maanden gewerkt, de uitvoering van 6 projecten loopt nog steeds (anderhalf jaar later)



Meer rendement uit het online kanaal!

Waar zitten de valkuilen van ontwikkelen internet strategie

- Uitkomst van strategie bevat geen doelen
- Strategie is een wollige lap tekst waar iedereen eigen interpretatie aan kan geven
- Doelen onvoldoende SMART
- Ontbreken draagvlak binnen bedrijf
- Niet ingebed in de bedrijfsprocessen
- Analyses die uitgevoerd moeten worden zijn niet objectief genoeg
- Uitvoering van de projecten om de doelen te behalen is niet voldoende
- Borging in de organisatie van de projecten ontbreekt



Hoe kunt u aan de slag met een internet strategie

Meer rendement uit het online kanaal!

- Internet strategie is maatwerk, en geheel afhankelijk van uw bedrijf
- Probeer zo objectief mogelijk in kaart brengen hoe u intern en extern staat op online gebied
- Destilleer daaruit uw kansen & bedreigingen en uw sterkten & zwakten
- Formuleer waar u heen wilt online met uw bedrijf
- Stel plannen op om dit uit te voeren
 - Zorg er voor dat u stap voor stap gaat toewerken naar uw doelen en niet alles tegelijk
- Huur eventueel expertise in om u te ondersteunen op dit gebied. Maar waak er voor dat iemand u gaat vertellen wie u online wilt zijn.

Meer bezoekers, meer conversie, meer leads, meer omzet, meer tevreden klanten. Maar ook mínder; minder kosten, minder gedoe, minder tijd



Hoe laat u uw internet strategie in de praktijk werken

Meer rendement uit het online kanaal!

- Zorg dat u uw doelen goed formuleert en met inzet van de mogelijke instrumenten kan behalen.
 - SEO
 - Website optimalisatie
 - Mogelijk ontwikkelen nieuw online concept
 - Link building
 - Samenwerking met partners
 - Goede back office voor opvolging
 - Training van medewerkers

Uitvoering geven aan internet strategie is geen éénmalig project maar een continue proces binnen uw organisatie



Meer rendement uit het online kanaal!

Vraag / Stelling (3)

**Wie van u gebruikt internet ter oriëntatie
van aanschaf van product**

Wie van u koopt online een product?

**Wie van u koopt regelmatig online een
product**

**Wie van u koopt het merendeel van zijn
producten online?**



Meer rendement uit het online kanaal!

Online sales belangrijk????

Online winkels en online shoppen (Bron: hdb.nl)

Webwinkels

20.000

online aankopen

**70% van de
internetters**

€ online aankopen

€ 4 miljard

- In 5 jaar tijd toename van 41% ----> 70% van de mensen die online aankopen doet
- In 2010 gemiddeld € 524,- besteed per online koper
- Verwachting is in Nederland oplopend tot 80% aankopen door de online mensen in 2015



Meer rendement uit het online kanaal!

Online sales

- Vormen van online sales
 - Directe online sales
 - Verkoop volledig via de website, webwinkels
 - Transactie verloopt volledig online
 - Bol.com, Wehkamp.nl
 - Indirecte online sales
 - Niet gehele transactie verloopt online
 - In feite sprake van lead generatie
 - Lead wordt offline afgehandeld
 - Online en offline lopen hand in hand samen
 - Nieuweautokopen.nl



Meer rendement uit het online kanaal!

Hoe kan u online sales bedrijven

- Afhankelijk van het bedrijf en het product/dienst welke u verkoopt
- Basis elementen zijn wel te benoemen:
 - Goede, up to date informatie voorziening
 - Prijs informatie
 - Indien directe online sales zorg dragen voor goede betaalmogelijkheden
 - Contact mogelijkheden
 - Duidelijke beschrijving van het aankoopproces (hetzij online danwel offline)
 - Borg online en offline in goede processen binnen uw bedrijf
 - Thuiswinkel waarborg



Meer rendement uit het online kanaal!

SkodaDirect.nl

- Verkopen van nieuwe Skoda Fabia's geheel via internet
- Webwinkel ontwikkeld voor 1 internet only model
- Logistieke processen en financiële processen ontwikkeld
- Geen mogelijkheden voor proefrit of bezoek dealer
- Volledig online aanschaffen van de auto

- Uitkomsten van de pilot
 - Ontbreken fysiek contact moment
 - Geen mogelijkheid om proef te rijden
 - Wat gaat er gebeuren na de aanschaf
 - Hoe zit met garantie
 - Drempel om zo'n product online te kopen



Meer rendement uit het online kanaal!

SkodaDirect.nl – fase 2

- Meer informatie in de winkel beschikbaar gesteld
- Proefritmogelijkheid aangeboden
- Mee het dealerkanaal betrokken bij de aanschaf en afwikkeling
- Van bijna volledig online model opgeschoven naar een hybride model



Meer rendement uit het online kanaal!

Leaseaanvragen.nl vs LeaseplanDirect

Leaseaanvragen.nl

- Voorbeeld van indirecte online sales
- Via Leaseaanvragen wordt volledige leaseauto samengesteld en offerte aangevraagd bij meerdere leasemaatschappijen
- Leasemaatschappijen (offline) gaan met de ontvangen offerte aanvraag aan de slag

LeaseplanDirect

- Samenstellen van de auto
- Direct worden de prijzen getoond
- Offerte direct aanvragen
- Concept contract wordt geautomatiseerd toegezonden
- Alleen acceptatie vindt offline plaats.



Meer rendement uit het online kanaal!

Direct versus indirecte sales

- Hoe meer het product een commodity is hoe meer het product volledig online gekocht kan gaan worden
- Indien er meer maatwerk is, dan wel sprake van specialistische producten dan zal de sales meer opschuiven naar het offline kanaal
- Ook de prijs van het product speelt een rol. We kopen bijna alles online behalve auto's en huizen
- Vakanties worden steeds meer een commodity wegens grote aanbod en de vele mogelijkheden van de webwinkels

Voor u is van belang dat u goed in beeld heeft welk type product/dienst u aanbiedt aan uw potentiële klanten



Meer rendement uit het online kanaal!

Issues bij online sales

- Spanning tussen bestaande verkoopkanaal en nieuw te ontwikkelen online sales kanaal
- De organisatie is gewend om op bepaalde manier producten te verkopen, nieuwe processen niet ingebed
 - Risico's voor ontevreden klanten
 - Back office zijde nog belangrijker dan de front end
- Bang voor veranderingen
 - Risico is dat geheel nieuwe online speler (bol.com) de verkopen over gaat nemen
- Regelgeving
- Vertrouwen van uw potentiële klant
- Goede conversie gerichte website



Meer rendement uit het online kanaal!

Wetgeving

- Verkopen van producten online is net weer anders dan de traditionele winkels
- Kent u de Thuiswinkelorganisatie?
- Wist u dat indien u als online verkopen wilt bedrijven en hun keurmerk wilt voeren u aan vele eisen met voldoen?
 - 14 dagen mogelijkheid om product te retourneren
 - U mag de consument niet verplichten 100% vooruit te betalen.
 - Altijd mogelijkheid achteraf betalen te geven
 - U met veilige omgevingen moet werken



Meer rendement uit het online kanaal!

Succesvol online sales

- Zorg voor een goede verkoopgerichte website
 - Let op de transactie hoeft niet in de website plaats te vinden, dit kan ook offline zijn
- Straal vertrouwen uit naar de bezoeker, zeker als u geen grote speler in de markt bent
- Ga voor het thuiswinkelkeurmerk indien mogelijk
- Zorg voor een adequate en snelle opvolging van leads
 - Belofte maakt schuld
- Zorg voor voldoende mogelijkheden om potentiële klanten te ondersteunen in hun aanschaf
- Bedrijfsprocessen dienen afgestemd te worden op je online winkel
- Wees onderscheidend in je aanbod, pricing, dienstverlening etcetera. Wees geen kopie van je concurrent



Meer rendement uit het online kanaal!

Hoe het niet moet

- Geen duidelijke keuze als bedrijf om online sale te gaan uitvoeren
- Ontbreken draagvlak
- Processen sluiten niet aan
- Eén van de vele zijn
- Ontbreken van goede internet marketing en strategie



Meer rendement uit het online kanaal!

Hoe kan u online sales bedrijven

- Wie is uw doelgroep
- Wat biedt u aan
- Wilt u transactie online danwel offline uitvoeren
- Hoe is uw organisatie ingericht
- Is uw online platform ingericht op sales
- Welke conflictsituaties kunnen ontstaan



Meer rendement uit het online kanaal!

Online strategie en online sales

- Een goede concrete strategie kan u helpen om online doelen te behalen en daarmee als bedrijf meer rendement te gaan behalen
- Online sales kan voor vrijwel alle bedrijven zinvol zijn om te overwegen aangezien meer en meer producten/diensten online (hetzij direct danwel indirect) aangeschaft worden.



Meer rendement uit het online kanaal!

Vragen

**Presentatie rechtstreeks
ontvangen, geef uw kaartje
af!**