



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Produktinformation zum Thema Internet-Zertifizierung

Einkaufen im Internet hat viele Dimensionen. Für einige User ist es einfach praktisch. Für andere ist das Bummeln in Online-Shops zum Freizeiterlebnis geworden. Eines verbindet aber alle Online-Shopper: Einkaufen soll Spaß machen, einfach und sicher sein. Dem entgegen steht aber häufig die Sorge um die Sicherheit und Zuverlässigkeit eines

Internetkaufes. Beweisen Sie Qualität und Sicherheit von Anfang an – mit einem Shop, der von uns für seine Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und funktionierenden Prozesse mit einem TÜV SÜD *s@fer-shopping*-Siegel ausgezeichnet wurde. Vertrauen beim Internetkauf ist die Basis für „gute Geschäfte,“ – für Sie und Ihre Kunden.

s@fer-shoppingTM

Mehr Vertrauen beim Online-Kauf

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV[®]



Warum ein Online-Siegel?

Der Online-Markt hat enormes Potenzial. Im Gegensatz zum Einzelhandel erfreut er sich beachtlicher Wachstumsraten. Dennoch schrecken derzeit noch viele Internetnutzer vor einem Kauf im Internet zurück. Das Vertrauen in die Qualität und Sicherheit fehlt.

Was motiviert Online-Shopper dazu, bei einem Online-Händler einzukaufen?

Ein guter Eindruck vom Online-Angebot, eine ansprechende Gestaltung und leichte Bedienbarkeit wirken sich positiv auf eine Kaufentscheidung aus. Zunehmend werden auch die Bewertungen anderer Kunden zur ersten Orientierung genutzt. Alle diese Aspekte stehen aber noch nicht für eine verlässliche Qualität und Sicherheit, denn Kundenmeinungen sind subjektiv und oftmals widersprüchlich.

Immer mehr Internetkäufer achten deshalb im Internet-Angebotsdschungel auf Online-Siegel.

Online-Siegel erleichtern die Kaufentscheidung

Käufer bevorzugen Online-Händler, die von einer neutralen Instanz getestet wurden. Bereits für mehr als 60 % ist ein Shop-Prüfsiegel für einen Kauf im Internet ausschlaggebend. Ein Prüfzeichen erhöht das Vertrauen, das für einen Kauf über das Internet nötig ist. Sicherheit im Internet zahlt sich aus – für Sie und Ihre Kunden.

- **Online-Gütesiegel** sind bei **80 %** der Internetnutzer bekannt.

Quelle: VIR Online Vertrauenspanel in Zusammenarbeit mit Lightspeed Research, 2008

- Für **mehr als 60 %** der Internetnutzer ist ein Gütesiegel **wichtig bis sehr wichtig für die Kaufentscheidung.**

Quelle: GfK Marktforschung, 2008

- **Jeder 6. Online-Shopper** hat bereits einmal einen **Online-Kauf abgebrochen**, weil der Shop **kein Gütesiegel** besaß. (Produkt war bereits im Warenkorb)

Quelle: eResult GmbH, Relevanz von Gütesiegel, Juli 2009

- **Vertrauensbildende Maßnahmen** wie ein Internet-Siegel führen zu einer **Steigerung** der Anzahl der Käufe im Online-Handel um durchschnittlich **33 %**.

Quelle: E-Commerce-Center Handel: Die Effektivität vertrauensbildender Maßnahmen im E-Commerce, 2008



Warum **s@fer-shopping**™ ?

Beim TÜV SÜD erhalten Sie mehr als nur ein Internet-Siegel. Wir prüfen sorgfältig und umfassend Prozesse und Sicherheitsaspekte, die für Sie als Online-Händler erfolgsentscheidend sind. Sie erhalten von uns wertvolle Hinweise zu Verbesserungsmöglichkeiten. Das **s@fer-shopping**-Prüfsiegel kann die Vertrauenslücke bei Ihren Online-Kunden schließen. **s@fer-shopping** – eine Investition, die sich auszahlt.



- @ Erhöht die Vertrauenswürdigkeit Ihres Online-Shops und kann mehr Kunden zur Kasse bringen
- @ Bietet standardmäßig das ausführlichste Prüfverfahren auf dem deutschsprachigen Markt und unterstreicht damit Ihren eigenen Qualitäts- und Sicherheitsanspruch
- @ Gibt Ihnen einen umfassenden, leicht verständlichen und konstruktiven Prüfbericht (illustriert mit Screenshots aus Ihrem Shop und konkreten Verbesserungshinweisen) mit aussagekräftigen Ergebnissen.
- @ Schafft Differenzierung zu unseriösen Wettbewerbern
- @ Listung auf unserer www.safer-shopping.de Homepage

Unsere Extra-Leistung

Beschwerdemanagement: Ihr Kunde ist mit seinem Kauf unzufrieden?

Der TÜV SÜD tritt als neutraler Vermittler auf und gibt Ihnen und Ihrem Kunden die Möglichkeit, sich über eine unabhängige, dritte Instanz zu einigen.



Was prüft **s@fer-shopping**™ ?

Das *s@fer-shopping*-Prüfsiegel steht konsequent für Sicherheit und Qualität. Deshalb prüfen und beantworten wir Ihnen diese kunden- und sicherheitsrelevanten Fragen:



Mit den Augen Ihres Kunden:

Wie gut lässt es sich bei Ihnen einkaufen?

Um Qualität, Gebrauchstauglichkeit und Vertrauenswürdigkeit zu analysieren, betrachten wir Ihr Online-Angebot mit den Augen Ihrer Kunden: Weiß man auf einen Blick, wer hinter dem Web-Angebot steckt? Was genau wird angeboten? In welchem Umfang? In welcher Qualität und wie schnell ist das Gewünschte verfügbar? Wie verständlich sind Texte und Produktbeschreibungen? Wie komfortabel erlebt man Bestellvorgang und Bezahlung? Wie wird mit Retouren umgegangen? Wie zufriedenstellend sind Erreichbarkeit, Service und Kommunikation? Wir finden heraus, wie gut es sich bei Ihnen einkaufen lässt und geben Ihnen Hinweise, was Sie noch verbessern können.



Der Experten-Blick hinter die Shop-Kulisse:

Wie verlässlich und effektiv sind Ihre Prozesse?

Kunden zu jedem Zeitpunkt aufs Beste bedienen zu können heißt Qualität zum Standard zu machen. Damit Sie auf zuverlässige und effektive Prozesse vertrauen können, nehmen wir die Organisation Ihres Unternehmens ganz genau unter die Lupe – von der Beschaffung über die Auslieferung Ihres Handelsguts bis hin zu Aftersales-Aktivitäten. Kundenzufriedenheit ist die Basis für Empfehlungen und Kundentreue. Eine reibungslos funktionierende Kaufabwicklung und ein guter Kundenservice sind hierfür die Voraussetzung. Deshalb blicken wir bei jeder Prüfung auch hinter Ihre Shop-Kulisse und besuchen Sie persönlich – bei einem Audit vor Ort.



Sind Sie und Ihre Kunden in Sachen IT ...

... auf der sicheren Seite?

IT-Sicherheit ist für Online-Händler eine große Herausforderung. Zum einen erfordert sie spezielles und komplexes fachliches Know-how. Zum anderen lässt sich die Erfüllung technischer Vorgaben von Dienstleistern und Partnern oft nur schlecht einschätzen. IT-Sicherheit für jeden Online-Shop Pflicht. Die IT-Spezialisten des TÜV SÜD überprüfen deshalb Ihre IT-Systeme akribisch auf Funktionstüchtigkeit und Sicherheit.



Sicherheit, die sich bewährt

**Alwin Viereck,
Leiter Vertrieb Internet der DFV
Deutsche Familienversicherung AG**

„Der TÜV genießt in Deutschland wie keine andere Marke Vertrauen und ist nahezu 100 % der Kunden als Qualitätsprüfer bekannt. Diese Kombination macht ihn zum idealen Anxiety Reduzierer bei der Salesfunnel-Optimierung von Webseiten. Vertrauen spielt im Onlinevertrieb in vielerlei Hinsicht eine wesentliche Rolle. Vertrauen in die Marke, Vertrauen in das Versicherungsprodukt, Vertrauen bei der Übertragung persönlicher Daten, in die Benutzerfreundlichkeit der Seite, aber auch in die sich anschließenden Prozesse.

Das *s@fer-shopping*-Zertifikat erfüllt daher alle Voraussetzungen um ein wesentlicher Bestandteil einer Conversionoptimierungs-Strategie für Unternehmen zu sein, die Ihre Waren und Dienstleistungen online vertreiben – so auch für die Deutsche Familienversicherung.“ (06/2010)

**Dr. Andreas Prüfer,
Aufsichtsratsvorsitzender
der Delticom AG**

„Als europäischer Marktführer im Online-Reifenhandel bieten wir unseren Kunden nicht nur ein tiefes und breites Produktangebot, sowie ein ausgezeichnetes Preis-Leistungsverhältnis. Internet-Kunden sind anspruchsvoll und erwarten darüber hinaus von uns ein hohes Maß an Komfort und Qualität, was Sicherheit, Zuverlässigkeit und den Service unserer Onlineshops angeht. Da das Vertrauen der Kaufinteressenten in unsere Leistungen für uns oberste Priorität hat, messen wir der Auszeichnung des TÜV-Gütesiegels *s@fer-shopping* eine große Bedeutung zu. In der Praxis hat sich gezeigt, dass über das Siegel von Anfang an ein Vertrauensverhältnis zwischen unseren Shops und den Konsumenten geschaffen wird. Unser Onlineshop www.reifendirekt.de wurde als erster Internet-Reifenanbieter mit der *s@fer-shopping*-Auszeichnung zertifiziert.“ (06/2010)

