

## NETKURIER INFOBLATT BASISWISSEN FÜR ERFOLGREICHE WEBSITE-GESTALTUNG

### 1. Die 10 goldenen Regeln der erfolgreichen Website-Gestaltung

#### 1. Der Kunde ist König

Hauptziel Ihrer Website ist natürlich, die Erwartungen und Wünsche Ihrer Kunden zu erfüllen. Lösen Sie sich von Ihrer internen Unternehmensstruktur und präsentieren Sie Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Ihre Dienstleistungen immer aus der Perspektive des Kunden.

#### 2. Qualität statt Quantität

Qualität geht über Quantität. Verwirren Sie die Besucher Ihrer Website nicht mit unnötig vielen Webseiten und überflüssigen Informationen. Konzentrieren Sie sich darauf, alle wirklich wichtigen Informationen möglichst kundenfreundlich und effizient zu präsentieren. Ihre Kunden werden es Ihnen danken!

#### 3. In der Kürze liegt die Würze

Internetnutzer sind von Natur aus ungeduldig. Sie haben wenig Zeit und erwarten, dass sie die gesuchte Information mit minimalem Aufwand finden. Sie sind immer nur einen einzigen Klick von der Website Ihrer Konkurrenz entfernt. Trotzdem ist die Mehrzahl aller Websites viel zu überladen und überfordert damit die Nutzer. Heben Sie sich positiv von der Konkurrenz ab und unterstützen Sie die Besucher Ihrer Website mit kurzen und knapp formulierten Texten.

#### 4. Das Eisberg-Prinzip

Strukturieren Sie die Informationen auf Ihrer Website nach dem Eisberg-Prinzip. Präsentieren Sie die wichtigsten Informationen auf der Startseite und den oberen Menüpunkten. Details und Zusatzinformationen folgen dann auf den darunter liegenden Seiten und Menüebenen. So kann sich der Besucher zeitsparend einen ersten Überblick über Ihr Unternehmen und Angebot verschaffen.

#### 5. Struktur durch Überschriften

Verwenden Sie möglichst kurze Überschriften (vier bis sechs Worte sind ideal). Stellen Sie die wichtigsten und informativsten Worte ganz nach vorne und achten Sie darauf, dass die Überschriften auch ohne weitere Erläuterungen aussagekräftig sind. Verwenden Sie eine aktionsorientierte Sprache, die den Kunden einbindet und dazu auffordert, aktiv zu werden.

## 6. Bilder sagen mehr als Worte

Arbeiten Sie, wenn möglich, mit wenigen, sorgfältig ausgesuchten Fotos und Illustrationen, um den Text aufzulockern, wichtige Informationen optisch zu unterstützen und die Aussage Ihrer Website zu emotionalisieren. Benutzen Sie auf keinen Fall eine große Grafik für den gesamten Hintergrund Ihrer Website, da diese Hintergrundgrafiken Websites sehr langsam machen und Besucher vom Text ablenken.

Setzen Sie lieber eine Hintergrundfarbe ein, und denken Sie dabei an die psychologische Wirkung von Farben. Schwarz und dunkle Farben wirken geheimnisvoll, luxuriös, unterhaltend, sinnlich und spannend. Weiß und helle Farben vermitteln einen Eindruck von Vertrautheit, Klarheit, Effizienz und Nützlichkeit.

## 7. Auswahl nach dem Rentabilitätstest

Alle Inhalte Ihrer Website müssen Ihren Rentabilitätstest bestehen. Präsentieren Sie nur solche Informationen, die Ihnen helfen, Zeit und / oder Geld zu sparen, weil Sie nicht immer wieder die gleichen Fragen am Telefon oder per Email beantworten müssen, weil Sie Ihre Kunden ohne teures Porto und Faxkosten erreichen können, und weil Sie Ihre übrigen Marketingaktionen ergänzen und optimieren.

## 8. Aktualität ist erstes Gebot

Nichts ärgert Internetnutzer mehr als veraltete Informationen auf einer Website. Abgelaufene Sonderangebote, veraltete Produktinformationen, Links, die nicht mehr funktionieren, sind nicht nur die reine Zeitverschwendung, sondern wirken zudem noch unseriös und wenig vertrauenswürdig. Nutzen Sie statt dessen die Flexibilität des Internets. Aktualisieren Sie Ihre Website regelmäßig und machen Sie sie damit zu einem wahren Besuchermagneten.

## 9. Service als Schlüssel zum Erfolg

Nutzen Sie Ihre Website, um Ihren Kunden jederzeit ein hohes Maß an Service zu bieten - auch außerhalb Ihrer Geschäftszeiten und am Wochenende! Setzen Sie sich positiv von der Konkurrenz ab, indem Sie Ihren Kunden eine passende Lösung für alle wichtigen Fragen anbieten. Und sollte sich das Internet hierfür mal nicht eignen, dann bieten Sie online eine passende Alternative an, wie z.B. eine Telefonnummer, den Besuch Ihrer Geschäftsräume oder helfende Links auf ergänzende Websites.

## 10. Testen, testen, testen

Nehmen Sie sich genug Zeit, um Ihre Website gründlich zu testen. Erfüllen alle Bilder und Texte Ihre Qualitätsansprüche? Haben sich Rechtschreibfehler eingeschlichen? Fehlen wichtige Informationen? Bitten Sie Freunde, Ihre Website zu benutzen und Sie auf eventuelle Fehler oder Probleme hinzuweisen.

## 2. Die 4 Sünden der Website-Gestaltung

Einige Fehler bei der Gestaltung von Websites sind leider weit verbreitet. Sie haben großen Einfluss auf die Wirkung einer Website und können den entscheidenden Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg bedeuten.

Folgende Fehler sollten Sie unbedingt vermeiden:

### 1. Überladene Website

Viele Websites sind durch unwichtige und für die Nutzer uninteressante Inhalte völlig überladen. Solche Websites sind schlecht strukturiert, machen von allem ein bisschen, aber nichts wirklich richtig, und sind nur mit großem Arbeitsaufwand zu aktualisieren. Schlimmer noch: sie sind schwer zu verstehen, wirken überwältigend und verwirrend und vertreiben potentielle Kunden. Denken Sie also daran: Nicht auf die Größe, sondern auf die Qualität des Inhalts kommt es an. Vermeiden Sie sogenannte Website-Blähung, indem Sie sich auf die für Ihre Kunden wichtigen Informationen konzentrieren!

### 2. Zuviel Text pro Seite

Überfordern Sie Ihre Kunden nicht mit zu langen Texten. Behandeln Sie auf jeder Seite nur ein Thema. Beschränken Sie den Text auf maximal 500 Worte pro Seite. Bieten Sie Zusatzinformationen als Druckversion im PDF-Format an. Benutzen Sie Überschriften und Auflistungen, um den Text übersichtlicher zu gestalten.

### 3. Komplizierte Benutzerführung

Vermeiden Sie komplizierte Menüs, zu viele Untermenüpunkte, unklare Menübezeichnungen und obskure Navigationsgrafiken, verborgene Links usw. Wenn die Nutzer Ihrer Website wichtige Informationen nicht gleich finden können, werden sie nicht lange danach suchen, sondern gleich zur Website der Konkurrenz gehen. Wichtig ist also nicht nur, ob alle wichtigen Informationen auf Ihrer Website vorhanden sind, sondern auch wie schnell diese von Ihren Kunden gefunden werden können.

### 4. Der klicken-Sie-hier Link

Links fallen im normalen Text optisch sofort auf und ziehen gleich die Aufmerksamkeit der Besucher Ihrer Website auf sich. Nutzen Sie diese Chance, um Ihre Kunden auf die wichtigsten Elemente Ihrer Website hinzuweisen, und vermeiden Sie unbedingt den weit verbreiteten, aber völlig nichtssagenden klicken-Sie-hier Link. Formulieren Sie Links so, dass der Kunde genau weiß, was ihn erwartet, wenn er den Link anklickt.

### 3. Erste Schritt | Anfangen leicht gemacht

Prüfen Sie zunächst, ob Ihnen bereits Inhalte und Materialien vorliegen, die Sie für Ihre Website verwenden können (Broschüren, Kataloge, Fotos usw.).

Schauen Sie sich danach die Websites von Konkurrenzunternehmen sowie von Partnerfirmen genau an. Entscheiden Sie, welche positiven Aspekte Sie auf Ihrer Website übernehmen möchten und welche Teile der Website Sie anders gestalten wollen.

Nehmen Sie sich jetzt zwei bis drei Wochen Zeit, um ein erstes Konzept für Ihre Website zu entwickeln. Tragen Sie immer und überall einen Notizblock bei sich, in dem Sie spontane Einfälle, einen besonders gut formulierten Satz, Gedanken zur Menüstruktur usw. festhalten können.

Klingt banal, ist aber sehr effektiv. Denn die besten Ideen kommen uns oft nicht, wenn wir vor dem Bildschirm sitzen und auf Kommando kreativ sein sollen, sondern vielmehr wenn wir gerade gar nicht so gezielt über die Aufgabe nachdenken - beim Einkaufen, im Bus, in der Warteschlange bei der Post usw.

Stand Dezember 2005. Irrtum und Änderungen vorbehalten.