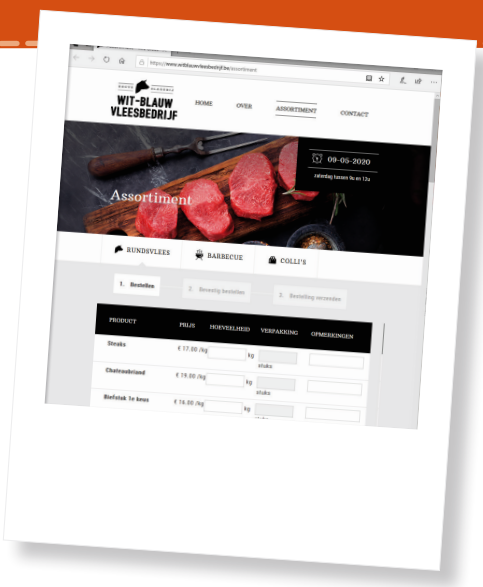
inspiratie voor hoevewinkels

ONLINE BESTELLINGEN



Korteketenverkoop zit in de lift. Ook het aantal online aankopen neemt toe. Hoeveproducenten kunnen beide combineren. Met onze tips & tricks kan jij aan de slag gaan met de online verkoop van je producten.

De houdbaarheid van hoeveproducten is vaak vrij beperkt. Daarom kan het voor hoeveproducenten interessant zijn om te verkopen op bestelling. Zo krijg je een beter zicht op de benodigde producten en leg je geen onnodige voorraad aan.

Digitaal bereik je bovendien een grotere doelgroep. Klanten kunnen op elk moment van de dag hun bestelling plaatsen en soms werkt online bestellen drempelverlagend. Je verzamelt ook klantengegevens die van pas komen om je aanbod in de kijker te zetten. Maar een online bestelsysteem staat of valt met een gestructureerde bestelprocedure in combinatie met een klantvriendelijke service.

win-win voor jou en de klant

- Verkoop mogelijk buiten je winkel(uren)
- Extra afzetkanaal voor meer omzet
- Inschatting van verkoop vooraf mogelijk

tips & tricks

1A Bestelprocedure: eenvoudig bestelformulier

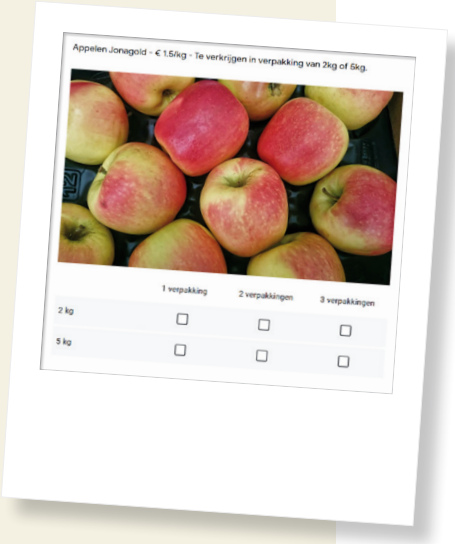
Een online bestelsysteem start met een gestructureerde bestelprocedure. Als starter kan je een **bestelformulier** (bv. in tabelvorm) ter beschikking stellen via je website, je Facebook-pagina of e-mail. Met **(gratis) online tools, zoals Google Formulieren**, kan je eenvoudig en snel een bestelformulier maken. Je klant klikt online aan wat hij wil aankopen. Alle antwoorden worden voor jou gebundeld in een overzichtelijk Excel-bestand.

Aan de slag met Google Forms

1. Zorg eerst dat je een **Google-account** hebt. Een Google-account is gratis.
2. Surf naar http://forms.google.com en klik op “Leeg” om een **nieuw formulier** te maken.
3. Voeg **vragen** toe en kies de **opmaak**. Het systeem is eenvoudig, maar je kan ook online handleidingen en tutorials raadplegen.
4. Als het formulier klaar is, kan je een **link genereren**. Die kan je verspreiden via je website, sociale media of e-mail.
5. Alle antwoorden zijn online beschikbaar. Je kan ze ook **exporteren naar een Excel-bestand**. Maak gebruik van de functies om de bestellingen af te handelen. Denk bijvoorbeeld aan formules als sommeren, groeperen per categorie en sorteren op afhaaldatum.

TIP

- Voeg je **bedrijfslogo en foto’s** van je producten toe voor een professionele uitstraling en extra vertrouwen.
- Communiceer over de **kenmerken van je product**. Bij iedere vraag kan je een beschrijving, prijs en foto toevoegen.
- Met een **selectievakraster** combineer je eenvoudig productvarianten of verpakkingsgroottes met gewenste aantallen.
- Maak gebruik van **secties** om klanten snel wegwijs te maken, bijvoorbeeld een sectie voor groenten en een voor fruit. Door op “volgende” te klikken, kan de klant snel navigeren naar een andere sectie.
- Geef de klant op het einde van je formulier de mogelijkheid om **vragen of opmerkingen** toe te voegen.
- Voorzie ruimte voor persoonlijke gegevens, zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer, gewenste leverings-/afhaaldatum en leveringsadres.
- Wees creatief. Put **inspiratie** uit de aanpak van collega’s.



1B Bestelprocedure: uitgebreid bestelformulier

Als je wat meer tijd en geld kan investeren in online verkoop, kan je overwegen om een **aankoopmodule of ‘webshop’** te integreren in je website.

Een belangrijk verschil ten opzichte van een eenvoudig bestelformulier is de **financiële transactie.** De betaling vindt plaats in het bestelproces en niet bij afhaling of levering. Zo kan de klant niet meer terugkomen op zijn beslissing. Raadpleeg je boekhouder voor alle aandachtspunten!

Let op: Een webshop zit niet vervat in het **landbouwforfait**, de opbrengst uit thuisverkoop soms wel. Raadpleeg ook daarvoor zeker je adviseur of boekhouder.

2 Goede service

Zorg voor duidelijkheid en een professionele uitstraling. Geef praktische info mee op je website, het bestelformulier en je bevestigingsmail. Dat schept vertrouwen bij je (nieuwe) klant. Met duidelijke stappen in het aankoopproces krijgt de klant inzicht in

- de uiterlijke termijn om een bestelling te plaatsen;
- het moment waarop een bestelling definitief is;
- (de timing van) de bevestigingsmail;
- de mogelijke afhaal- of leveringstijdstippen;
- de regio of straal waarin levering mogelijk is;
- de eventuele extra kosten voor levering;
- een eventuele e-mail of sms met het exacte leveringstijdstip;
- de betaalmethode (bv. ter plaatse cash of via bancontact of vooraf via overschrijving).

TIP

- Een **bevestigingsmail** versturen is een aanrader. Zo weet de klant dat alles in orde is. Bedank voor de geplaatste bestelling, geef een overzicht van de bestelling, de prijs en de betaalmethode. Informeer over jouw contactgegevens voor vragen.
- Overtref de verwachtingen met een **snelle en veilige afhaling**. Wie vooraf bestelde en betaalde, is blij om zijn beurt niet te moeten afwachten.

3 Goed om te weten

- Luister naar de **klantenervaringen** en probeer erop in te spelen.
- Onderschat de administratie en de voorbereiding van bestellingen niet.
- Grijp je kans om je **adressenbestand** uit te breiden, maar leef de **GDPR-wetgeving** na. Laat klanten expliciet bevestigen dat je hun e-mailadres mag gebruiken voor reclame.
- Ga via jouw adviseur of boekhouder na of een **aanpassing van de NACEBEL-code** noodzakelijk is.
- Door producten online aan te bieden, heb je minder contact met de klant. **Vertel jouw verhaal** daarom via sociale media, een receptenkaartje of een opendeurdag.

TIP

- **Webinar** Online bestellingen: Hoe moet het? En waar zitten de opportuniteiten? Bekijk online
- **Webinar** Zet je website op punt en haal er meer rendement uit. Bekijk online

FOTOGRAFIE Jan Darthet, Teja De Prins fotografie

Deze publicatie kadert in het PDPO-project Farmer Business +, gerealiseerd met steun van het Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling.

inagro ONDERZOEK & ADVIES IN LAND- & TUINBOUW
vives hogeschool
Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland
VLAAMSE LAND MAATSCHAPPIJ
west-vlaanderen de gedreven provincie