

## Bezahlen im E-Commerce

Die angebotenen Zahlungsverfahren in einem Online-Shop haben einen grossen Einfluss auf den Abbruch von Online-Käufen. Zudem unterscheiden sich die verschiedenen Zahlungsverfahren hinsichtlich ihrer Kosten und der Sicherheit.

**Hilfsmittel:** M150\_W03\_Bezahlen.pdf

**Sozialform:** Zweiergruppen aus unterschiedlichen Teams

**Zeitvorgabe:** 60 Minuten

### Auftrag:

Die Zahlung per Rechnung nach der Lieferung ist in Deutschland wie in der Schweiz das beliebteste Zahlungsverfahren der Konsumenten. Es ist deshalb nicht verwunderlich, dass durch das Anbieten dieser Zahlungsmethode die Kaufabbruch-Quote deutlich gesenkt werden kann. Die Händler scheuen aber dieses Zahlungsverfahren, weil sie die Ware ohne Gegenleistung aus der Hand geben und die Kunden möglicherweise zu spät oder gar nie bezahlen.

Neben der Rechnung nach Lieferung gibt es noch eine Vielzahl weiterer Zahlungsmöglichkeiten:

- Vorkasse
- Nachnahme
- Lastschrift
- Kreditkarte
- E-Payment-Verfahren am Beispiel von PayPal

Jede Zahlungsmöglichkeit muss deshalb auf verschiedene Kriterien für den Einsatz im eigenen Online-Shop geprüft:

- Schutz vor Zahlungsausfällen
- Akzeptanz beim Kunden
- Gebühren bei der Zahlungsabwicklung
- Aufwand der Zahlungsabwicklung

Beschreiben Sie die Funktionsweise jedes Zahlungsverfahrens, stichwortartig den Schutz vor Zahlungsausfällen, die Kundenakzeptanz, die Gebühren bei der Zahlungsabwicklung, und den Aufwand der Zahlungsabwicklung und bewerten Sie jedes Kriterium mit einer Note zwischen 1 und 6.

Benoten zum Schluss das Zahlungsverfahren als Ganzes mit der Durchschnittsnote. Orientieren Sie sich dabei am beiliegenden Beispiel der Rechnung.

## Zahlungsverfahren: Rechnung

### Kurzbeschreibung:

Die Rechnung ist eine Zahlung nach der Lieferung. Die Ware wird erst nach dem Erhalt bezahlt. Der Kunde kann also zuerst die Ware prüfen, wenn er mit ihr zufrieden ist, die Zahlung auslösen bis spätestens zur Zahlungsfrist begleichen. Die Zahlung kann via E-Banking oder direkt am Schalter der Bank oder Post beglichen werden.

### Schutz vor Zahlungsausfällen:

Der Schutz vor Zahlungsausfällen ist nur bedingt gegeben. Ein Betrüger kann z.B. bei der Bestellung eine falsche Adresse angeben und das Packet bei der Zustellung kurzfristig an eine andere Adresse umleiten lassen oder er lässt das Packet an eine gültige und bekannte Adresse liefern. Über das Packet-Tracking weiss er, wann das Packet an der Adresse ausgeliefert wird und fängt das Packet beim Pöstler ab. Die Rechnung wird in beiden Fällen nie beglichen. Sollte der Kunde zahlungsunfähig sein oder werden, werden die Kosten für die Ware ebenfalls nie beglichen.

Note: 3

### Akzeptanz beim Kunden:

Für den Kunden ist diese Zahlungsmethode sehr sicher. Er bezahlt die Ware erst, wenn die sie bei ihm angekommen und geprüft ist. Er hat die Sicherheit, dass er nur bezahlt, was er effektiv erhalten hat.

Note: 6

### Gebühren bei der Zahlungsabwicklung:

Je nachdem ob der Kunde die Rechnung am Schalter begleicht, entstehen bei der Bezahlung der Rechnung Gebühren von bis zu CHF 1.-

Note: 5

### Aufwand der Zahlungsabwicklung:

Der Aufwand für diese Zahlungsmethode setzen sich vorwiegend aus Personalkosten zusammen, welche beim Abgleich der Zahlungseingänge und bei Rückfragen durch Unklarheiten und oder Unstimmigkeiten entstehen. Bei einer ausstehenden Zahlung muss zudem der Personalaufwand für die Mahnung miteingerechnet werden.

Note: 4

Durchschnitt: 4,5