

Voorwoord

Het was nog nooit zo makkelijk om een webwinkel te beginnen. Dankzij opensourcesoftware hebt u vrij snel een shop. Een populair systeem is WooCommerce. Dit is een uitbreiding op WordPress, een contentmanagementsysteem dat u dus wel al onder de knie moet hebben. Zie dit boek als uitbreiding op het *Handboek WordPress 4.0*, dat eerder dit jaar verscheen.

Kunt u eenmaal goed overweg met WordPress, dan zal de installatie van WooCommerce niet al te veel problemen geven. Toch zijn er wat extra lastigheidjes bij het runnen van een shop. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met het berekenen van verzendkosten? Op welke manier voegt u producten toe? Welke mogelijkheden zijn er voor voorraadbeheer? En misschien wel de belangrijkste vraag: hoe handelt u betalingen af met iDEAL?

In dit boek bespreken we de mogelijkheden en dragen we oplossingen aan. Zoals altijd met dit soort opensourcesystemen: het is onmogelijk om alles te bespreken. De mogelijkheden zijn talrijk. Bovendien zijn er veel variabelen: de software is in talloze situaties inzetbaar.

Dat neemt niet weg dat u met dit boek een stevige basis legt om actief aan de slag te gaan. Daarna zullen er altijd nog zaken overblijven die u zelf zult willen uitzoeken. Gelukkig bestaan er rond WordPress en WooCommerce actieve en hulpvaardige communities.

We bespreken uitgebreid alle mogelijkheden van WooCommerce, zodat iedereen het kan volgen. Misschien dat u sommige onderdelen zo ook wel snapt? Blader die stukken dan vlot door. Verderop in het boek wordt het uitdagender. Wij wensen u daarbij veel plezier!

Dirkjan van Ittersum
Juni 2015

Inhoud

1	Wat hebt u nodig voor een webshop?	1
	U wilt een webshop	2
	Wat u kunt verwachten	2
	Uw profiel	4
	Dit hebt u nodig	4
	Een hostingbedrijf	4
	Een domeinnaam	6
	Praktische zaken	6
2	Een e-commerceplug-in selecteren	11
	Plug-in noodzakelijk	12
	WooCommerce	13
	Geschiedenis WooCommerce	15
	Ter inspiratie	15
	Overige e-commerce plug-ins	20
	WP eCommerce	20
	iThemes Exchange	21
	Jigoshop	22
	MarketPress	23
	Easy Digital Downloads	23
	eShop	24
	Shopp	24
	PayPal	26
3	WooCommerce installeren	27
	Waar gaat u installeren?	28
	WooCommerce installeren	31
	WooCommerce-pagina's aanmaken	32
	De pagina's staan klaar	35
	WooCommerce in het dashboard	36

Nog enkele belangrijke pagina's	37
Algemene voorwaarden	38
Privacystatement	38
Cookiebeleid	38
Informatie over uw bedrijf	38
Veelgestelde vragen	39
Nieuwsbrief	39
Afhandeling van klachten	39
Maak Google Analytics cookiewetproof	40
Bewerkingsovereenkomst sluiten	40
IP-adres anonimiseren	40
Gegevens delen met Google uitzetten	41
4 Winkelinstellingen aanpassen	45
Alle instellingen nalopen	46
Algemeen	46
Producten	49
Algemeen	49
Weergave	51
Voorraad	55
Downloadbare producten	56
Belasting	57
Belastingopties	57
Btw-tarieven	60
Alleen Nederlandse btw-tarieven	61
Verschillende btw-tarieven	62
Afrekenen	65
Opties voor afrekenen	65
Waarom SSL moet	66
Optie 1: SSL alleen op sommige pagina's	67
Optie 2: SSL op alle pagina's	68
Afrekenproces (vervolg)	69
Standaard afrekenmethoden	70
Afrekenmethoden instellen	71
PayPal instellen	73
iDeal toevoegen	75
Zo werkt een plug-in van een payment provider	78
Betaalmethoden activeren	80
Verzending	82
Verzendingsopties	83
Gratis verzending	84

	Verzendkosten nationaal	85
	Verzendklassen	87
	Internationale verzendkosten	89
	Accounts	90
	E-mails	91
	E-mailtemplates aanpassen	95
	HTML	95
	CSS	96
	Webhooks	97
5	Producten toevoegen	99
	De webwinkel vullen	100
	Categorieën aanmaken	100
	Een eenvoudig product toevoegen	101
	Basisgegevens toevoegen	101
	Nadere productgegevens	103
	Overige gegevens	106
	Een product met variabelen toevoegen	107
	Nieuw product toevoegen	107
	Eigenschappen	108
	Variaties	112
	Product opslaan	114
	Downloads verkopen	115
	Alleen download verkopen	115
	Fysiek met de download er gratis bij	118
	Fysiek óf download verkopen	118
	Gegroepeerde producten	119
	Extern/affiliate product	121
6	Bestellingen beheren	123
	Bestellingen voltooien	124
	Bestellingen bewerken	127
	Klant wil een mail opnieuw ontvangen	130
	Een betaallinkje sturen	131
	Opmerkingen aan orders toevoegen	131
	Orders annuleren en verwijderen	132
	Bestellingen handmatig toevoegen	133
	Downloadlink nog een keer toesturen	133
	Klant wil nogmaals downloaden	134
	Klant wil factuur ontvangen	135

7	De site kan (bijna) online	137
	Menu's aanmaken	138
	Storefront verder inregelen	139
	Kleurstelling aanpassen	139
	Een voorpagina maken	140
	De voorpagina verder bewerken	143
	Storefront verder uitbreiden	144
	Kortingsbonnen	145
	Rapporten	147
	Systeemstatus	148
	Add-ons	149
	SEO	149
	Permalinks	150
	Trefwoorden	151
	Niet 'klik hier', maar zinvolle linktekst	151
	Unieke productbeschrijvingen	151
	Alt-tags voor afbeeldingen	151
	Check op verbroken links	152
8	Thema's voor WooCommerce	153
	Waarom een WooCommerce-thema?	154
	Waar vindt u WooCommerce-thema's?	155
	Waarom betaalde thema's beter zijn	157
	Een WooCommerce-thema in gebruik nemen	160
	Een thema geschikt maken voor WooCommerce	162
	Optie 1: Bestand woocommerce.php toevoegen	162
	Optie 2: hooks toevoegen	163
	WooCommerce-support vastleggen	163
9	Widgets en extensies voor WooCommerce	165
	Standaard WooCommerce-widgets	166
	Populaire commerciële extensies	167
	Chained products	167
	Force sells	168
	Composite Products	168
	WooCommerce PostNL Shipping Method	168
	Yoast WooCommerce SEO	168
	Populaire gratis extensies	169
	WooCommerce Customizer	169
	Weight based shipping for WooCommerce	170

YITH WooCommerce Compare	170
WooCommerce PDF Invoices and Packing Slips	171
WooCommerce Parcelware for PostNL	172
WooCommerce Custom Product Tabs	172
WooCommerce Sequential Order Numbers	172
WooCommerce Google Analytics Integration	172
Enhanced Ecommerce Google Analytics Plugin for WooCommerce	173
WooCommerce Pay for Payment	174
Nieuwsbrieven met MailChimp	174
MailChimp-nieuwsbrieven bij afrekenen	176
Overige WooCommerce-extensies	176
Tidio live chat	176
Sola Support Tickets	177
AfterShip – WooCommerce Tracking	178
Q-invoice	178
Tot slot	179
Index	181

Wat hebt u nodig voor een webshop?

Om een webshop te starten is er een aantal dingen nodig. Allereerst natuurlijk een domeinnaam. Het liefst eentje die makkelijk te onthouden en bovendien herkenbaar is. Ook hebt u webhosting nodig, want de website moet bereikbaar zijn via internet. In dit boek gaan we een webshop bouwen met WordPress. Uw webhost moet dus overweg kunnen met dit contentmanagementsysteem (cms). Tot slot moet u nadenken over zaken als voorraadbeheer, klantenservice en marketing. In dit hoofdstuk leggen we de basis.

U leert in dit hoofdstuk:

Hoe u een domeinnaam aanvraagt.

Welke keuzes u hebt bij het vinden van de juiste webhost.

Waarom wij hier WordPress gebruiken.

Welke praktische zaken er komen kijken bij het opzetten van een webshop.

U wilt een webshop

Dit boek hebt u waarschijnlijk gekocht omdat u plannen hebt om een webshop te starten of in opdracht te bouwen. U bent niet de enige! Begin 2015 waren er volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zo'n dertigduizend internetwinkels in Nederland en dat aantal groeit hard. In een jaar tijd kwamen er vijfduizend bij. Onderzoekers van e-commercebedrijf Casengo ontdekten dat de volgende winkelbranches het populairst zijn op internet:

- 1 kleding
- 2 sieraden
- 3 wijn
- 4 speelgoed
- 5 schoenen

Een nieuwe webwinkel heeft dus concurrentie, maar er zijn nog altijd kansen op internet. Dat blijkt als we opnieuw naar de cijfers kijken. In het eerste kwartaal van 2015 groeiden de online verkopen met een mooie achttien procent, terwijl de totale detailhandel slechts een minimale omzetgroei van 0,2 procent liet zien. Begrijpelijk dus dat veel mensen overwegen een webwinkel te openen.

Wat u kunt verwachten

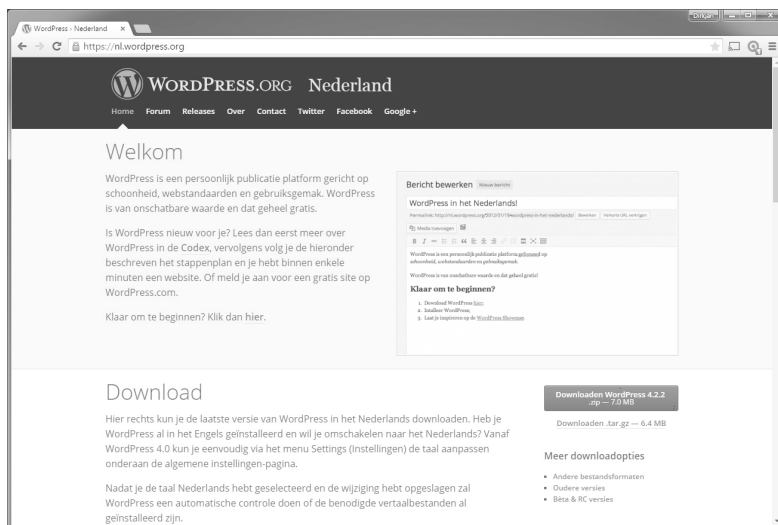
Dit boek legt uit hoe u zelf een webshop bouwt, waarbij we vooral ingaan op de technische kant van de zaak. Als u bent aangekomen aan het eind van dit boek, hebt u een werkende webwinkel waar klanten kunnen bestellen met creditcard, PayPal en iDeal. U kunt zelf producten in de shop zetten, betalingen accepteren, bestellingen verwerken en het voorraadbeheer bijhouden.

Dit boek gebruikt WordPress als basis voor de webwinkel. Deze gratis software kunt u downloaden via www.wordpress.org. We gaan ervan uit dat u basiskennis hebt over dit CMS. Hebt u dat nog niet? Dan is het nuttig om eerst het *Handboek WordPress 4.0*, een andere uitgave van Van Duuren Media, door te nemen. Het boek dat u nu vasthoudt, vormt hierop een aanvulling.



Niet geschikt voor WordPress.com

In dit boek gebruiken we de zelfgehoste variant van WordPress, te vinden via www.wordpress.org. Er bestaat ook een gehoste versie op www.wordpress.com. De mogelijkheden om met een WordPress.com-website een webwinkel te starten zijn beperkt. WooCommerce werkt er niet op. We bespreken deze variant daarom niet.



Afbeelding 1.1 WordPress kunt u downloaden via www.wordpress.org. De Nederlandse versie is te vinden op nl.wordpress.org.

Om misverstanden te voorkomen: dit boek legt niet uit wat het ideale business- of marketingmodel voor uw webshop is. Daarvoor zijn andere boeken beschikbaar. We geven wel wat basisinformatie over regels waaraan een webwinkel moet voldoen. Zoekmachineoptimalisatie zullen we aanstippen, maar voor de details kunt u onder meer terecht bij het *Handboek SEO*, dat eveneens bij Van Duuren Media is verschenen. We wijzen u wel op een plug-in voor het koppelen van Google Analytics aan uw WooCommerce-webshop.

Wat doet dit boek wel? De webwinkelier leert hier zelf zijn WooCommerce-shop te bouwen. De beginnende WordPress-ontwikkelaar vindt nuttige tips en trucs bij het ontwikkelen van een e-commercesite. Zo leggen we uit hoe u de functionaliteit kunt uitbreiden met behulp van bestaande plug-ins. Verder gaan we in op thema's voor WooCommerce om de vormgeving van uw site aan te passen.

Voor webontwikkelaars die zelf extensies of thema's ontwikkelen, is dit boek niet geschikt. We gaan uit van de basisfuncties van WordPress en WooCommerce. Zelf met behulp van PHP-code functies erbij programmeren is niet aan de orde.

Uw profiel

- U bent beginner wat betreft het bouwen van een webshop. De fijne kneepjes van het ontwikkelen van een webwinkel hebt u nog niet onder de knie. U bent klaar voor de eerste serieuze stappen.
- Aan de hand van dit boek wilt u een webshop bouwen. U hebt dus al een idee welke producten u wilt aanbieden. Idealiter hebt u al afbeeldingen en beschrijvingen van de producten klaarstaan. Overigens, het is natuurlijk ook mogelijk diensten of downloads te verkopen.
- U kunt overweg met WordPress. Het installeren van dit systeem bij een webhost (of op uw eigen pc) is bekend terrein, net als het installeren van plug-ins en thema's.
- Al zijn WordPress en WooCommerce gebruiksvriendelijke systemen, u zult ongetwijfeld wel eens tegen problemen aanlopen. Gelukkig is er een behulpzame gemeenschap van gebruikers op internet. Die vindt u via nl.forums.wordpress.org en support.woothemes.com. U hebt er geen bezwaar tegen daar uw licht op te steken.

Dit hebt u nodig

Voor het bouwen van de webshop gebruiken we in dit boek WooCommerce. Deze plug-in is gratis verkrijgbaar als uitbreiding op WordPress. In hoofdstuk 2 laten we nog enkele andere plug-ins waarmee het ook mogelijk is om een webwinkel te starten, de revue passeren. In dat hoofdstuk leggen we ook uit waarom wij de rest van het boek kiezen voor WooCommerce.

Een hostingbedrijf

Om de website daadwerkelijk in de lucht te krijgen hebt u abonnement bij een webhost nodig. Let er bij het afsluiten van het abonnement op dat uw webhost WordPress ondersteunt. Dit zijn de minimale eisen:

- PHP 5.4 of nieuwer
- MySQL 5.5 of nieuwer
- Mod_rewrite Apache module

Bij het bouwen van een webshop is er nog een extra vereiste ten opzichte van reguliere websites. U dient een SSL-certificaat te gebruiken om te voorkomen dat uw klantgegevens in verkeerde handen vallen. SSL staat voor Secure Socket Layer en versleutelt gegevens die over het internet worden verstuurd van en naar uw site. Vraag bij uw hostingbedrijf na of ze zo'n SSL-certificaat kunnen leveren. In hoofdstuk 4 vindt u meer uitleg over SSL.



WordPress automatisch installeren

Er zijn veel hostingbedrijven waarbij u met een paar muisklikken WordPress kunt installeren. Dit wordt ook wel een Auto Installer of One Click Installer genoemd.

Bij het zoeken naar een goede webhost kunt u beter niet over één nacht ijs gaan. Niets is zo vervelend als een website die er voortdurend uit ligt of waar de klantenservice nooit bereikbaar is. Bij het beoordelen van hostingbedrijven kunnen de volgende sites behulpzaam zijn:

- WebhostingReviews.nl
- Webhosters.nl
- Hostingwijzer.nl

Wanneer u voornamelijk klanten uit Nederland verwacht, is het verstandig om een Nederlandse webhost te kiezen. Let er ook op dat u voldoende schijfruimte tot uw beschikking krijgt, zeker als u veel productfoto's wilt plaatsen. Wanneer u met video aan de slag wilt, zult u helemaal veel schijfruimte nodig hebben. Wellicht is het verstandiger om de video's op YouTube te zetten en ze op uw site te embedden.

Sommige webhostingbedrijven zijn gespecialiseerd in WordPress. Zeker als uw bedrijf afhankelijk is van de website, is het aan te raden met zo'n bedrijf in zee te gaan. Deze hostingbedrijven zorgen ervoor dat uw WordPress-installatie altijd up-to-date is en regelen ook een geautomatiseerde back-up. Omdat het specialisten zijn in WordPress, kunnen ze ook betere support leveren.



Afbeelding 1.2 Savvii is een voorbeeld van een in WordPress gespecialiseerd, Nederlands hostingbedrijf.

Hoofdstuk 1 – Wat hebt u nodig voor een webshop?

Een domeinnaam

Om uw site makkelijk vindbaar te maken op internet is het belangrijk dat u een goed webadres hebt. Kies bijvoorbeeld uw bedrijfsnaam als domeinnaam. Dat wordt dus **www.bedrijfsnaam.nl**.

U kunt ook kiezen voor een domeinnaam waarin meteen duidelijk wordt wat u verkoopt. Stel dat u groene lampen wilt gaan verkopen? Leg dan de domeinnaam **www.groenelampen.nl** vast. Een domeinnaam die meteen duidelijk maakt wat u verkoopt, helpt ook bij de vindbaarheid via zoekmachines. De zoekopdracht groene lampen zal al snel uitkomen bij groenelampen.nl.



Afbeelding 1.3 De site van SIDN is handig om te controleren of de domeinnaam van uw voorkeur nog vrij is.

Het is soms een hele toer om een domeinnaam te vinden die nog niet bezet is. Op de website van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (**www.sidn.nl**) kunt u checken of een naam al in gebruik is. Ook kunt u daar achterhalen wie een bepaalde domeinnaam heeft geregistreerd. Dat is vooral handig als een naam wel is vastgelegd, maar niet wordt gebruikt. Zo kunt u contact opnemen om te overleggen of u een naam kunt overnemen. Kijk wel uit voor mensen die daar hoge bedragen voor vragen.

Praktische zaken

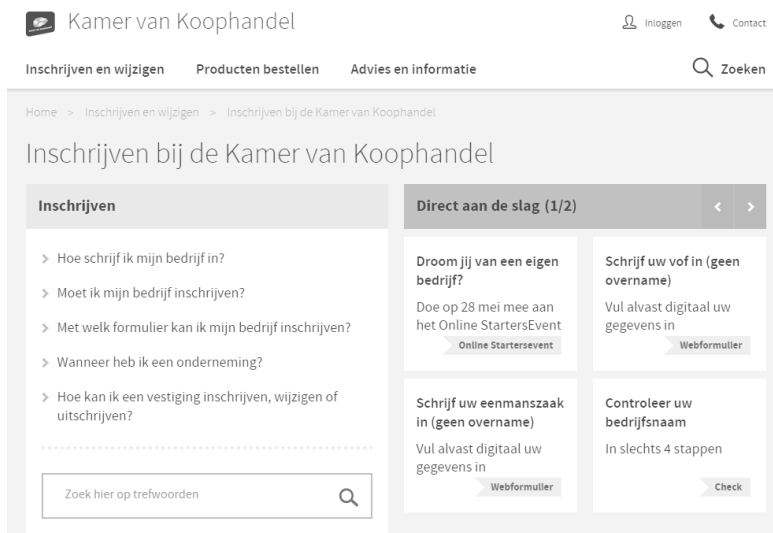
Een webshop is over het algemeen geen hobby. Het op kleine schaal verkopen van spullen via Marktplaats of eBay wil de Belastingdienst nog wel opvatten als 'overige inkomsten', maar dat ligt anders zodra u een eigen webwinkel begint. U wordt dan vrijwel altijd gezien als ondernemer en hebt een inschrijving nodig bij de Kamer van Koophandel (KvK). Bij de Belastingdienst dient u een btw-nummer aan te vragen. Ook bij onverhoopte juridische conflicten wordt u al snel als ondernemer beschouwd wanneer u een professioneel ogende webshop hebt.



Webwinkel vanuit huis?

Wanneer u een webwinkel aan huis start, moet u dit meestal melden bij uw gemeente. Hebt u een huurwoning? Dan moet u ook toestemming vragen aan de verhuurder van het pand.

Om een webwinkel te starten hebt u meestal geen speciale vergunning nodig. Er zijn natuurlijk uitzonderingen. Een paar voorbeelden: u mag niet zomaar sterke drank, tabak, schietspullen of vlees verkopen. Welke vergunning u in zulke gevallen nodig hebt, kunt u navragen bij de KvK of gemeente. De KvK-website (www.kvk.nl) is ook een handige plek als u zoekt naar informatie over het opstellen van contracten, algemene voorwaarden enzovoort.



Afbeelding 1.4 Als u een webshop start, is een inschrijving bij de Kamer van Koophandel bijna altijd noodzakelijk.

Voor het accepteren van betalingen hebt u twee zaken nodig. Allereerst een bankrekening. Ten tweede hebt u een bedrijf nodig dat de betalingen op uw website verwerkt. Dit noemen we een payment service provider. Er zijn diverse aanbieders. Over dit onderwerp leest u meer in hoofdstuk 4.

Natuurlijk hebt u voor uw webshop producten of diensten nodig om te verkopen. Bij fysieke producten dient u na te denken over de opslag en de logistiek. Hoe verstuurt u de spullen naar de klant? Vergeet ook niet het belang van een goede klantenservice. Klanten kunnen 24 uur per dag mailen en doen dat ook. Ze verwachten snel antwoord. Niet alleen op werkdagen, maar als het even kan ook in het weekend en 's avonds.

Ook het retourbeleid is van belang. Klanten kunnen te allen tijde spullen terugsturen. U moet dat accepteren. Niet uit coulance, maar omdat de Nederlandse wet dit bepaalt. Dit wordt ook wel de 'bedenktijd bij verkoop' genoemd. De wetgever stelt deze eis omdat een consument bij aanschaf via internet een

product niet vooraf kan beoordelen. Hij kan schoenen niet passen en een radio niet beluisteren. De klant heeft veertien dagen de tijd om de aankoop te ontbinden. Hij hoeft geen reden op te geven. Wel moet hij een zogeheten formulier voor herroeping invullen. Bij iedere aankoop dient u zo'n formulier aan de klant te leveren.



Thuiswinkel Waarborg

Voor meer details over de regels waaraan uw webshop moet voldoen, kunt u terecht op de site van Thuiswinkel Waarborg (**www.thuiswinkel.org**). Dit is de branchevereniging voor webwinkels. U vindt er niet alleen veel informatie, maar ook handige documenten. Zo mag u de algemene voorwaarden van Thuiswinkel Waarborg gebruiken voor uw webwinkel. Ook kunt u een modelformulier voor herroeping downloaden. Wanneer u serieus aan de slag gaat met een webshop, is het aan te raden om lid te worden van Thuiswinkel Waarborg. Het geeft u zelf houvast dankzij het geboden advies, maar het is ook een teken voor klanten dat u serieus bezig bent. U mag als lid het Thuiswinkel Waarborg-logo op uw site plaatsen. De organisatie controleert regelmatig of de beveiliging van uw site op orde is. Ook kunt u voordelig gebruikmaken van het reviewsysteem KiyOh en is er gratis juridisch advies.



Webshop Keurmerk

Naast Thuiswinkel Waarborg kunt u zich ook aansluiten bij de Stichting Webshop Keurmerk. Ook deze organisatie behartigt de belangen van webwinkels. Overigens is er een wildgroei aan webwinkelkeurmerken, maar let op: alleen de twee hier genoemde organisaties zijn goedgekeurd door de Raad van Accreditatie van het Ministerie van Economische Zaken.

De wet stelt eisen aan een webshop. U dient zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van uw klanten. Dit betekent dat u de gegevens goed moet beveiligen tegen verlies of diefstal. In hoofdstuk 4 zorgen we er daarom voor dat uw webshop gegevens versleutelt met behulp van SSL.

Bedenk bij het versturen van pakketten dat u verplicht bent om een schriftelijke bevestiging van de bestelling te sturen. Daarin dienen uw algemene voorwaarden, garantiebepalingen en adresgegevens te staan. Dit moet uiterlijk bij de levering gebeuren.

Onderschat tot slot niet het belang van marketing. U kunt nog zo'n mooie webshop maken: u zult weinig verkopen als mensen niet van het bestaan ervan weten. Maak voordat u start met de webwinkel een plan de campagne. Hoe



Afbeelding 1.5 *Thuiswinkel Waarborg is de belangenbehartiger voor webwinkels in Nederland. Jaarlijks organiseert de organisatie de Thuiswinkel Awards voor beste webwinkels.*

gaat u de webwinkel onder de aandacht brengen? Denk daarbij aan free publicity, nieuwsbrieven, blogs, social media en de ‘ouderwetse’ vormen van reclame.