

Händler Playbook

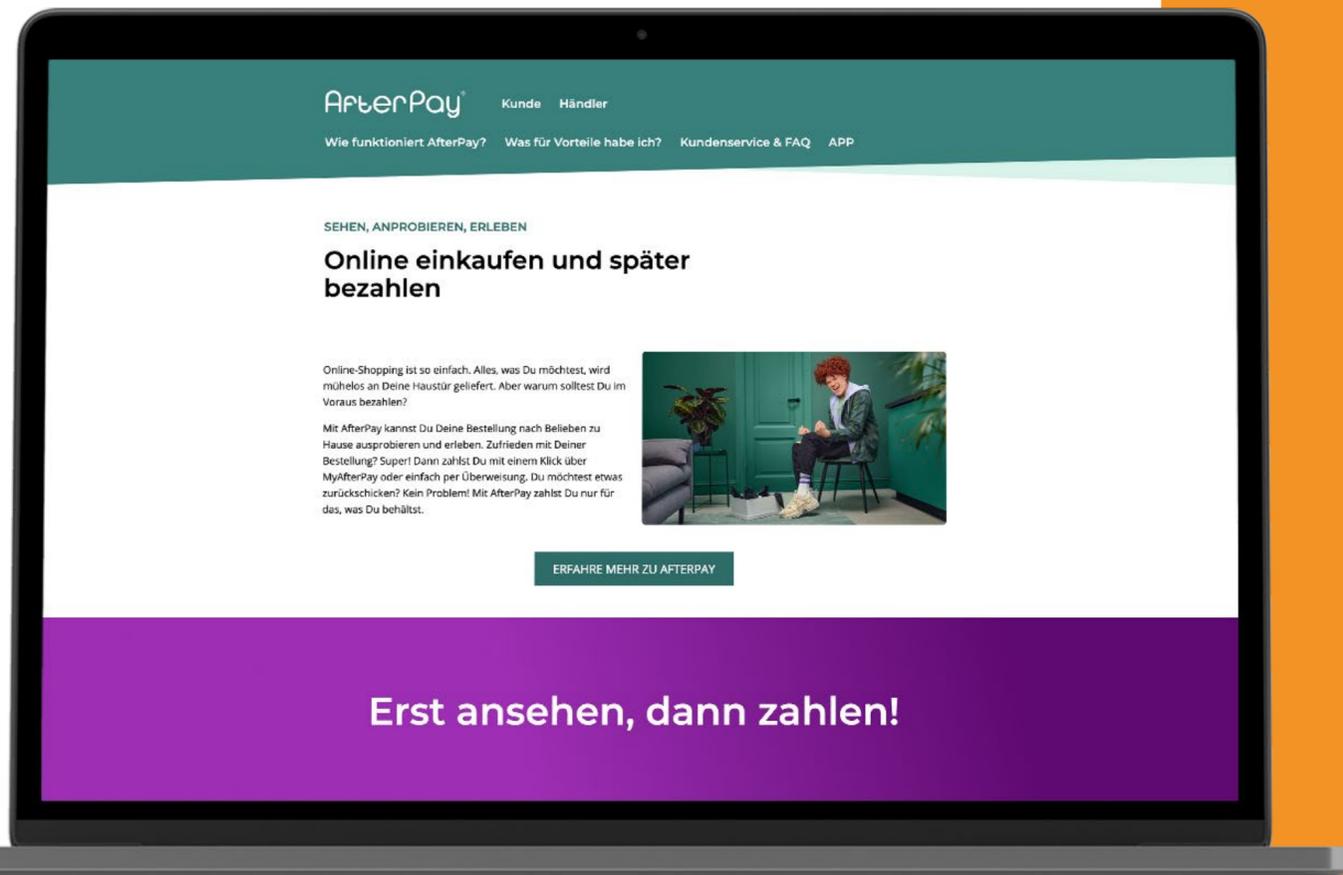
AfterPay®

April 2021



Schön, Sie kennenzulernen.

Dieses Dokument ist eine AfterPay-Produktübersicht für unsere Händler. Es soll Ihnen als Anleitung dafür dienen, wie die Services von AfterPay entlang der gesamten Customer Journey vorgestellt und vermarktet werden.



- Über die Dienste von AfterPay
- Das Logo
- Wie Sie AfterPay Ihren Kunden präsentieren
 - Das ist AfterPay
 - Die AfterPay App
 - AfterPay auf Ihrer Webseite
 - AfterPay in Ihrem Checkout
 - Wie Ihre Kunden zu AfterPay wechseln können
 - Banner
 - Social Media
 - FAQ's
- AfterPay Insights

Über die Dienste von AfterPay

Mit AfterPay können Händler ihren Kunden diverse flexible Möglichkeiten anbieten, erst einzukaufen und später zu bezahlen. Unsere Bezahlmethoden beseitigen Kaufbarrieren und fördern Vertrauen und Sicherheit – für Kunden wie für Händler.

Unser Produkt „Bezahlen-nach-Lieferung“ bietet fünf verschiedene Bezahloptionen: Den 14-Tage-Rechnungskauf, Kampagnenrechnung, Sammelrechnung, feste Ratenzahlung und unsere Flaggschiff-Option, AfterPay FLEX.

AfterPay ist in neun europäischen Märkten verfügbar: Niederlande, Belgien, Deutschland, Österreich, Schweiz, Schweden, Norwegen, Finnland und Dänemark.

Jetzt shoppen,
später zahlen.





Schwarz

Zur Nutzung auf weißem oder hellem Hintergrund.



Dunkelgrün

Verwendete Farbe #255A57. Zur Nutzung auf weißem oder hellem Hintergrund.



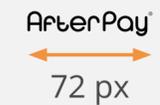
Abstände

Um den Impact unseres Logos zu gewährleisten, wird es in einem freien Raum platziert. Der Raum wird durch unser Versal A definiert.



Weiß

Zur Nutzung auf schwarzem oder dunklem Hintergrund.



Größenordnung

Es gibt keine maximale Logo-Größe. Aber wir haben ein Minimum: Unser Logo sollte mindestens 72 Pixel groß sein.

Logo
Downloaden



Das ist AfterPay

AfterPay bietet verschiedene Dienste und Bezahloptionen. Wenn Sie mit Ihren Kunden über unseren Service sprechen, empfehlen wir, folgende Terminologie dabei zu verwenden:

AfterPay

„Jetzt shoppen, später zahlen mit AfterPay“

14-Tage-Rechnung

„Jetzt shoppen, in 14 Tagen zahlen mit AfterPay“

Kampagnenrechnung

„Jetzt shoppen und Zahlungsfrist verlängern“

FLEX

„Jetzt shoppen und alle AfterPay-Käufe flexibel in kleineren monatlichen Raten bezahlen“

Feste Raten

„Jetzt shoppen und Zahlungen in feste monatliche Raten aufteilen“

MyAfterPay

„Die AfterPay-Kundenplattform, auf der du deine AfterPay-Zahlungen verwalten kannst: Bezahlen, pausieren, FLEX oder aufteilen, so wie es dir am besten passt.“

Hinweis:

P in AfterPay ist immer versal.

Beispiel:

JA AfterPay

NEIN Afterpay

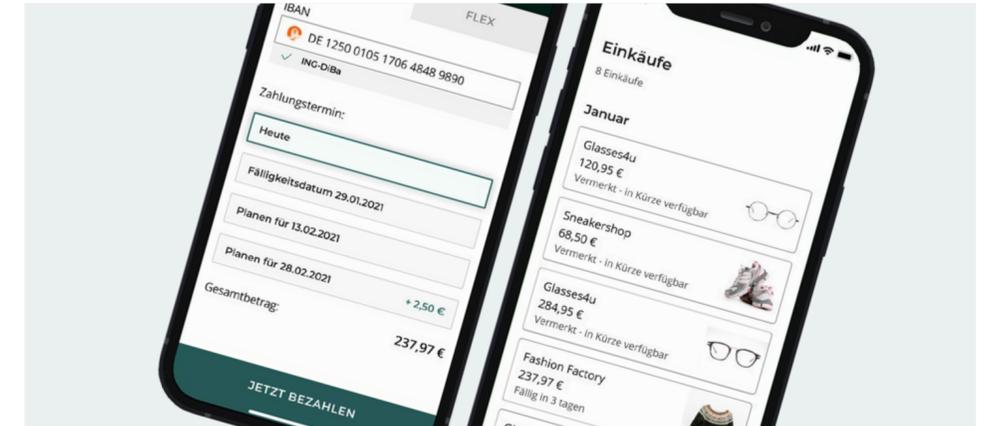
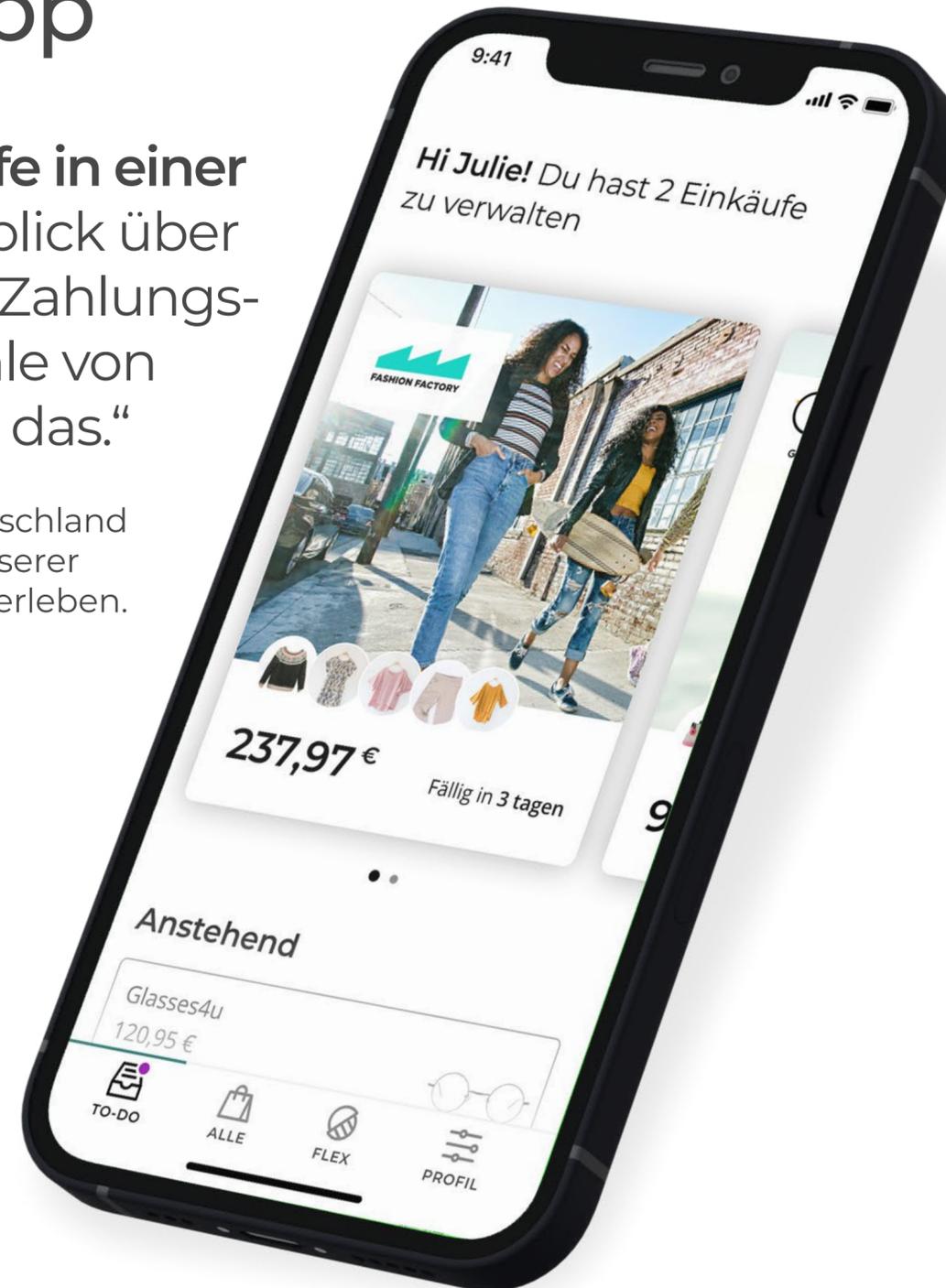


Die AfterPay App

„Alle deine AfterPay-Käufe in einer App: Verschaffe dir Überblick über deine Ausgaben, erhalte Zahlungserinnerungen und bezahle von unterwegs. So einfach ist das.“

Kunden in den Niederlanden und Deutschland können die Dienste von AfterPay in unserer brandneuen App für Android und iOS erleben.

AfterPay



Unsere Empfehlung, wie Sie die App Ihren Kunden vorstellen:

Einfache Übersicht aller Ausgaben

Sieh dir deine Bestellungen, Artikel und Rückgaben pro Webshop an. Die App zeigt dir Zahlungsinformationen und -Termine für alle Bestellungen, sodass du eine klare Übersicht über deine Ausgaben hast. Alles auf einen Blick, ohne Überraschungen.

Smarte Zahlungs-Reminder

Damit du immer bestens organisiert bleibst, informiert dich die App, wenn eine Zahlung ansteht. Keine Benachrichtigung? Alles bestens! Lehn dich zurück und genieß deine Einkäufe.

Bezahlen von unterwegs

Spare Zeit! Bezahle einfach und schnell in der App, egal wo du gerade bist. Momentan passt es nicht? Oder du tätigst einen größeren Einkauf? Kein Problem. Mit der App kannst du Zahlungen auch pausieren oder in kleinere Raten aufteilen. Damit du immer genau weißt, wo du gerade stehst.

JETZT SHOPPEN, SPÄTER ZAHLEN.

Mit AfterPay kannst du jetzt shoppen und später bezahlen. So, wenn es dir am besten passt. Dein neues Shopping-Erlebnis! Ohne versteckte Kosten, ohne Überraschungen.

Einfach, schnell und sicher.

SO FUNKTIONIERT'S



Geh online

Füge die Artikel, die kaufen möchtest, zu deinem Warenkorb hinzu und gehe zum Checkout.



Wähle AfterPay

Wähle AfterPay als Zahlungsmethode aus, zu erkennen an dem dunkelgrünen Icon, in dem „AfterPay“ steht.



Bezahle später

Lass dir deine Bestellung nach Hause liefern und bezahle in 14 Tagen. Oder wähle in MyAfterPay flexible Zahloptionen wie Pausieren, Aufteilen oder FLEX.

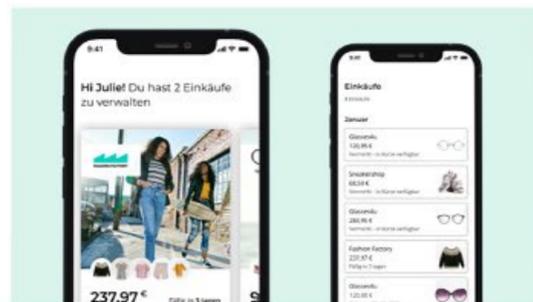
Hol dir die AfterPay App

Alle deine AfterPay Käufe in einer App! Ohne Werbung, ohne Ablenkungen.

Verschaff dir einen einfachen Überblick deiner Ausgaben, erhalte smarte Zahlungs-Reminder und verwalte Zahlungen von unterwegs.

Alles mit einem grünen Button.

DOWNLOAD THE APP IOS and ANDROID LINKS



AfterPay auf Ihrer Webseite

Erhöhen Sie Ihre Umsätze, indem Sie Bestandskunden darüber informieren, wie AfterPay funktioniert. Zudem wird die Verfügbarkeit von AfterPay Ihren Webshop auch für Neukunden attraktiver machen. Daher empfehlen wir, dass Sie für AfterPay und unsere Bezahlendienste eine Seite auf Ihrer Website einrichten.

Eine Beispiel-Seite können Sie aus unserer Händler-Toolbox herunterladen. Sie können dieses Beispiel gern direkt für Ihre Webseite nutzen.

Beispiel-Seite
Downloaden



AfterPay auf Ihrer Webseite Privatsphäre

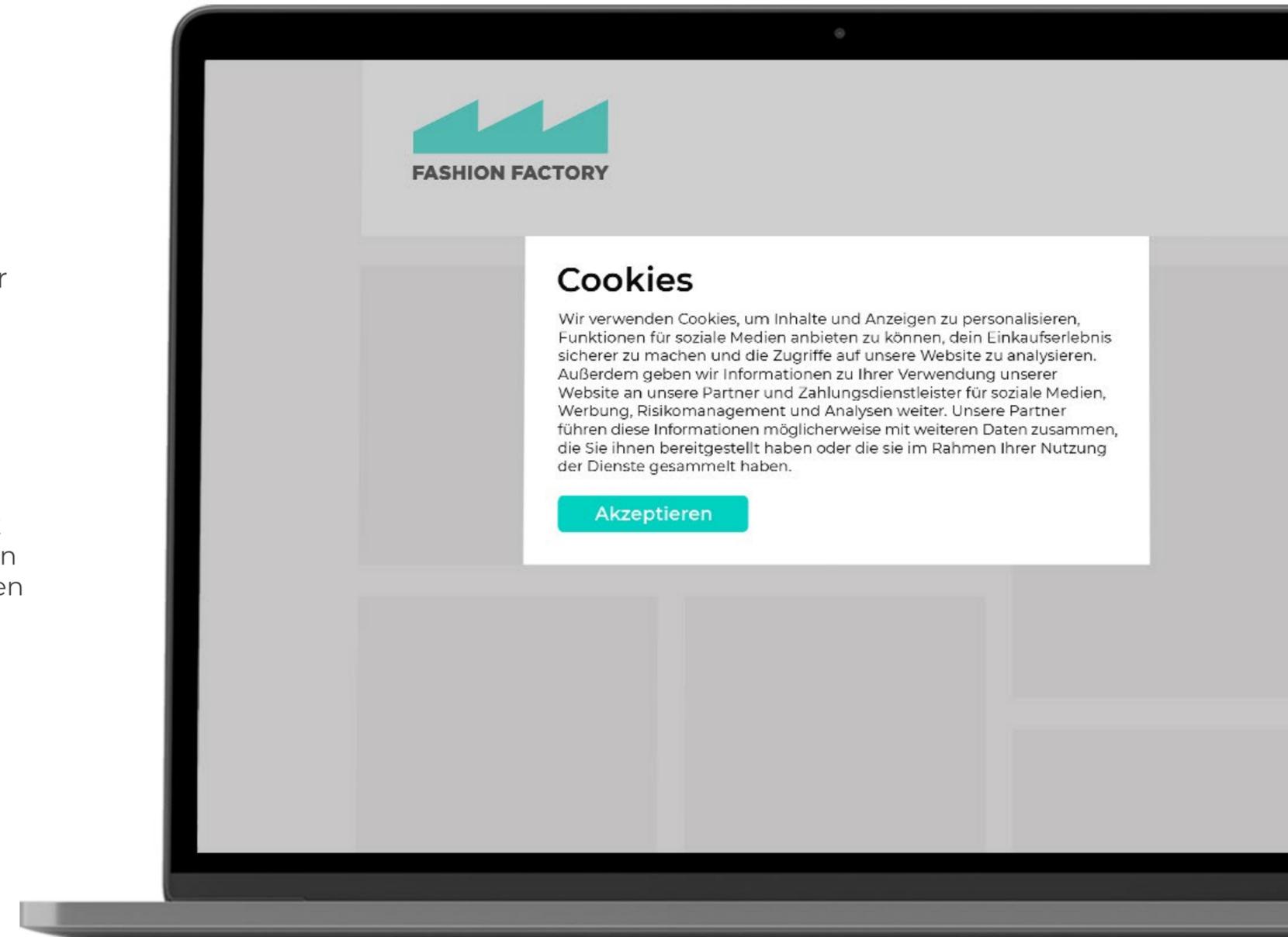
Natürlich müssen wir im Rahmen unserer Zusammenarbeit auch darauf achten, die Regelungen zum Datenschutz der Kunden einzuhalten. Dafür ist es notwendig, dass Sie Ihren Hinweis zur Verwendung von Cookies und Ihre Datenschutzerklärung anpassen.

Verwendung von Cookies

Einen Beispiel-Text zu einem angepassten Hinweis auf die Verwendung von Cookies können Sie hier direkt herunterladen. Die zu ergänzenden Stellen haben wir gelb markiert.

Datenschutzerklärung

Auch Ihre Datenschutzerklärung sollte um einen zusätzlichen Textblock ergänzt werden. Einen entsprechenden Entwurf, den Sie einfach direkt einfügen können, haben wir für Sie vorbereitet.



AfterPay in Ihrem Checkout

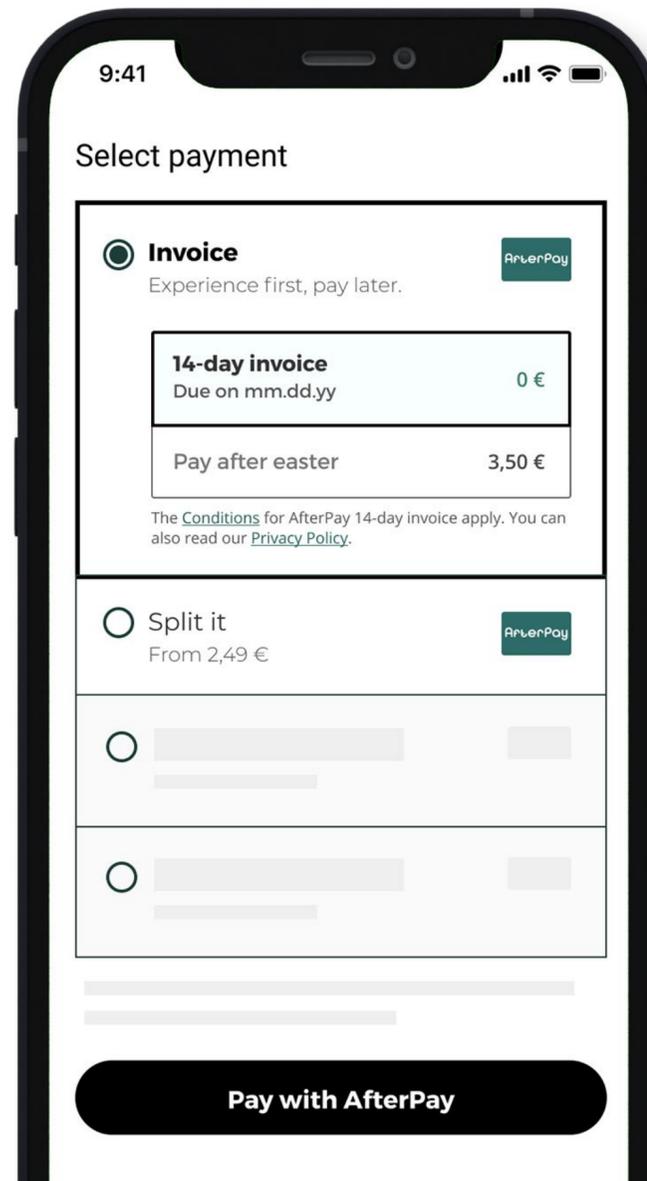
14 Tage: RECHNUNG

Die gängigste Zahlungsmethode bei AfterPay: Bezahlen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Einkaufs. So haben Kunden Zeit, ihre Bestellungen anzuprobieren oder zu testen, bevor sie zahlen. Zum Zahlungstermin ist der volle Rechnungsbetrag fällig.

Umfragen und Verbrauchertests haben ergeben, dass dies die beste Art ist, die AfterPay-Bezahloption „14-Tage-Rechnung“ zu präsentieren. Damit wird die Anzahl der Kunden, die AfterPay in Ihrem Checkout wählen, um 30% erhöht.

RECHNUNG:

Erst ausprobieren und wenn es passt, später bezahlen – innerhalb von 14 Tagen mit deiner bevorzugten Zahlungsweise. Ohne versteckte Gebühren.

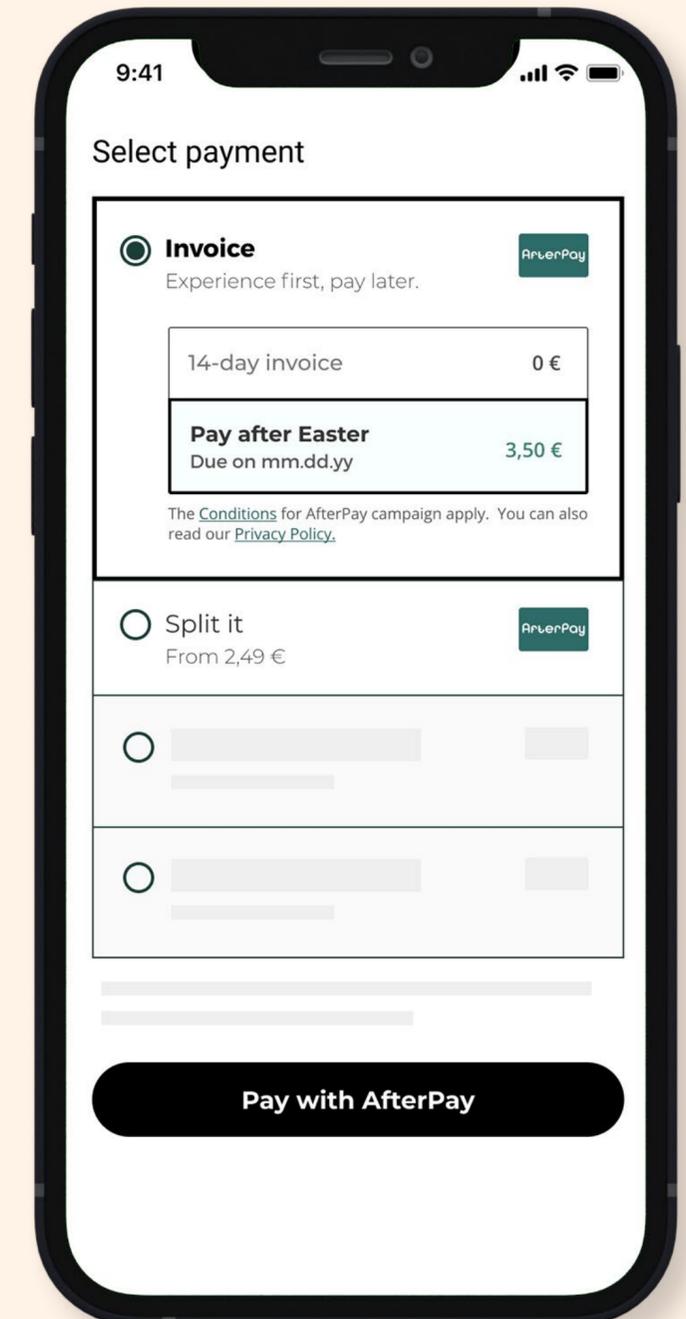


Kampagnenrechnung

Zu Spitzenumsatz-Zeiten wie Black Friday, Weihnachten oder Ostern können Händler die Option „Kampagnenrechnung“ nutzen. Damit können Käufer ihre Zahlungsfrist verlängern, wobei AfterPay je nach Saison Standard-Zeiträume anbietet. Über gesonderte Vereinbarungen können Händler aber auch spezifische Zeiträume festlegen.

Es gibt zwei verschiedene Kampagnen-Arten:

1. Kampagnenrechnungen mit einem festen Zahlungstermin, in der Regel in Zeiten von Spitzenumsätzen genutzt.
2. Kampagnenrechnungen mit einem anderweitig vereinbarten verlängerten Zahlungszeitraum.



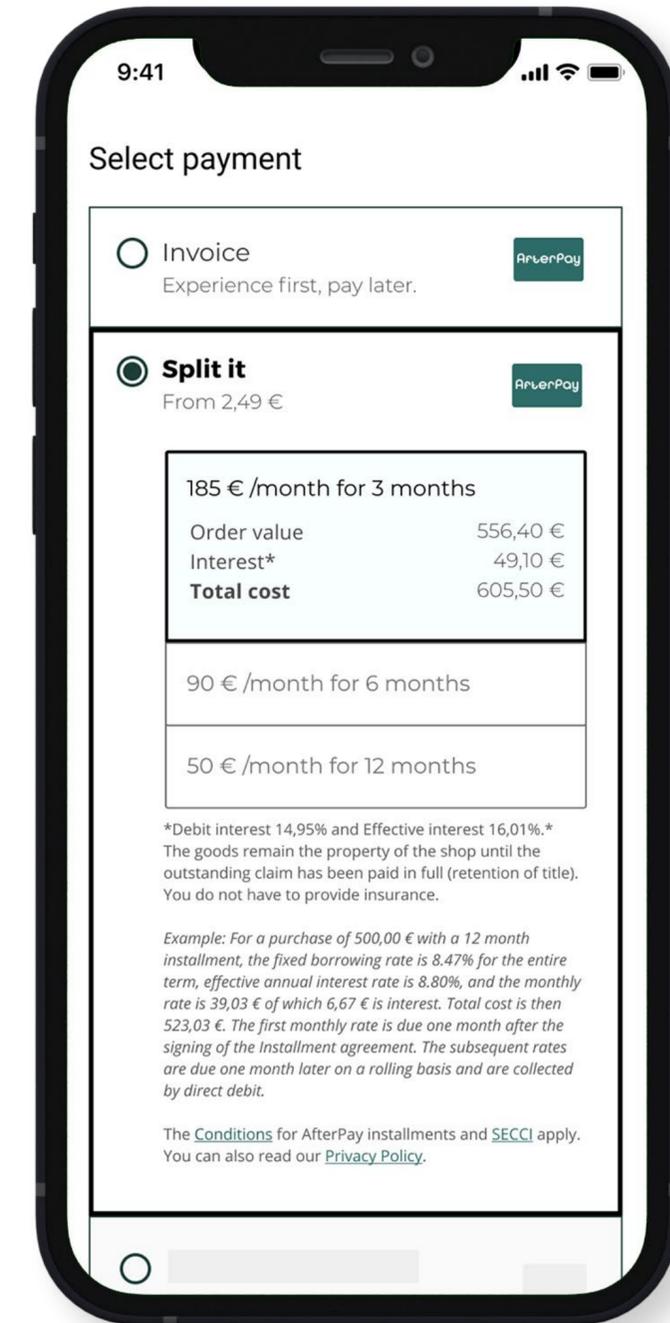
AfterPay in Ihrem Checkout

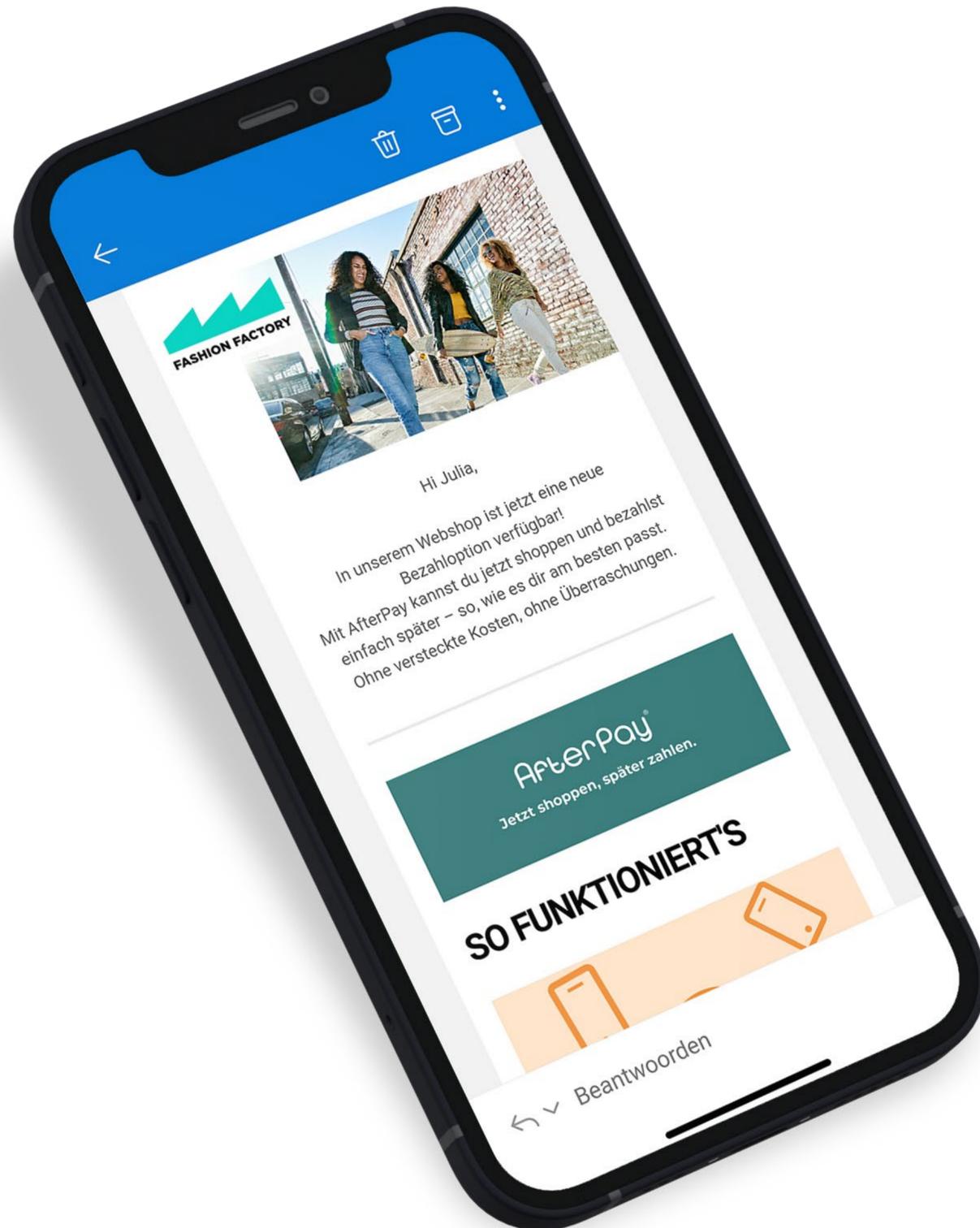
Feste Ratenzahlung

AfterPay bietet feste Ratenzahlungs-Pläne mit vordefinierten Fälligkeiten von 3, 6, 8, 12, 24 oder 36 Monaten an. Aufgrund des bisherigen Zahlungsverhaltens und der Kreditwürdigkeit wird festgelegt, welche der Fristen angeboten werden können. Die monatlich zahlbare Rate bleibt über den gesamten Zahlungszeitraum unverändert.

Hinweis: Teilzahlungs-Optionen zählen zu den Verbraucherkredit-Produkten und unterliegen somit gesetzlichen Bestimmungen. **Die Vorschriften besagen, dass den Kunden immer ein Zahlungsbeispiel angezeigt werden muss, in dem Zinsen, Service-Gebühren und Gesamtkosten dargestellt werden.** Diese Information wird automatisch über die AfterPay API abgerufen.

Verfügbar für Verbraucher in Deutschland und Österreich.





Wie Ihre Kunden zu AfterPay wechseln

Sobald AfterPay in Ihrem Webshop verfügbar ist, sollten Ihre Kunden erfahren, wie sie von einer anderen Zahlungsmethode zu AfterPay wechseln können.

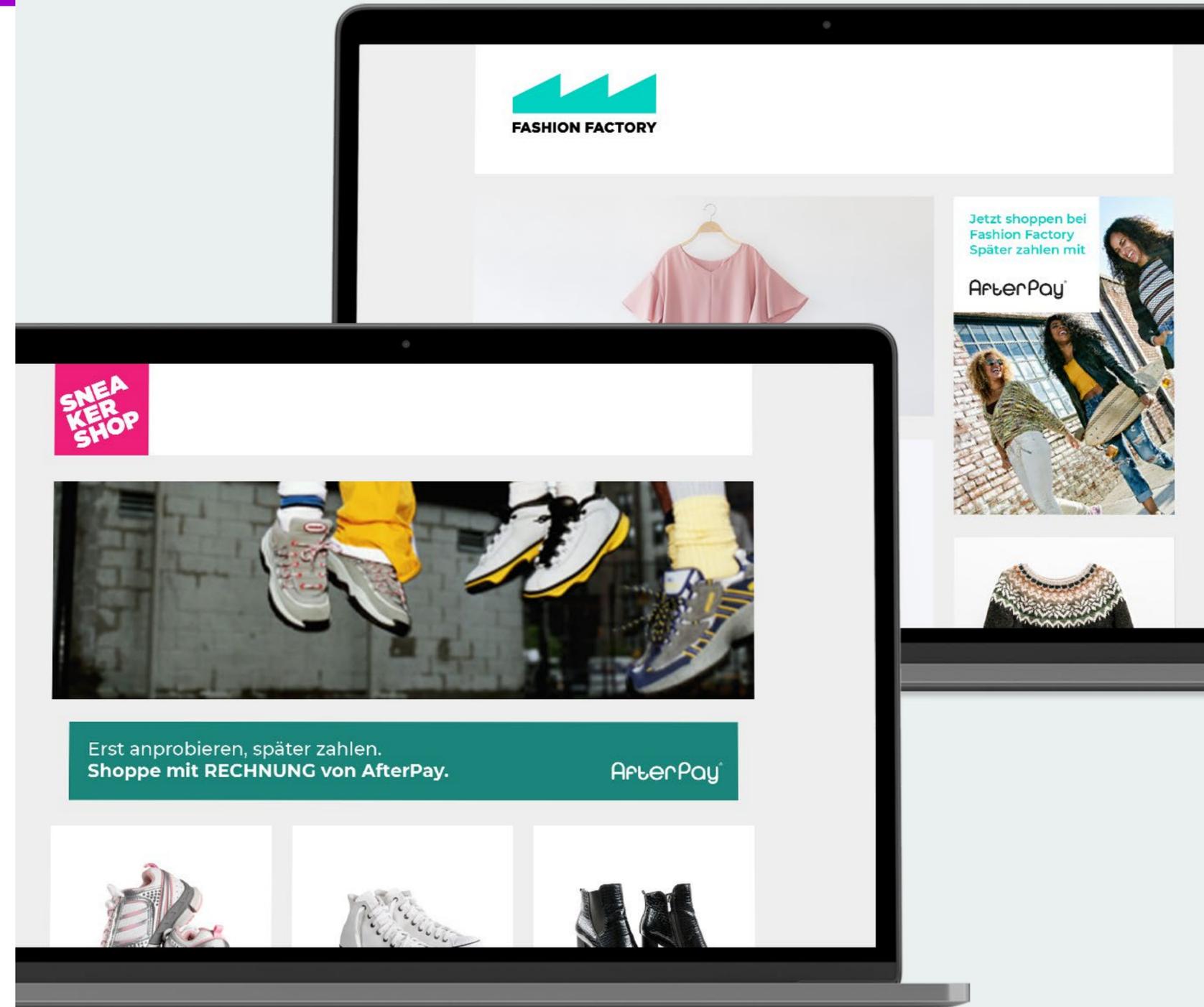
Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass dies mit einer einfachen E-Mail am besten funktioniert. Eine Vorlage hierfür finden Sie in unserer Händler-Toolbox. Gern können Sie diese für eine E-Mail an Ihre Kunden nutzen.

Vorlage
Downloaden



Banner

Präsentieren Sie AfterPay als verfügbare Zahlungsmethode auf Ihrer Webseite, indem Sie Banner platzieren. So steigern Sie Ihre Umsätze und generieren neue Kunden. AfterPay-Banner zur freien Nutzung auf Ihren Plattformen finden Sie in unserer Händler-Toolbox.



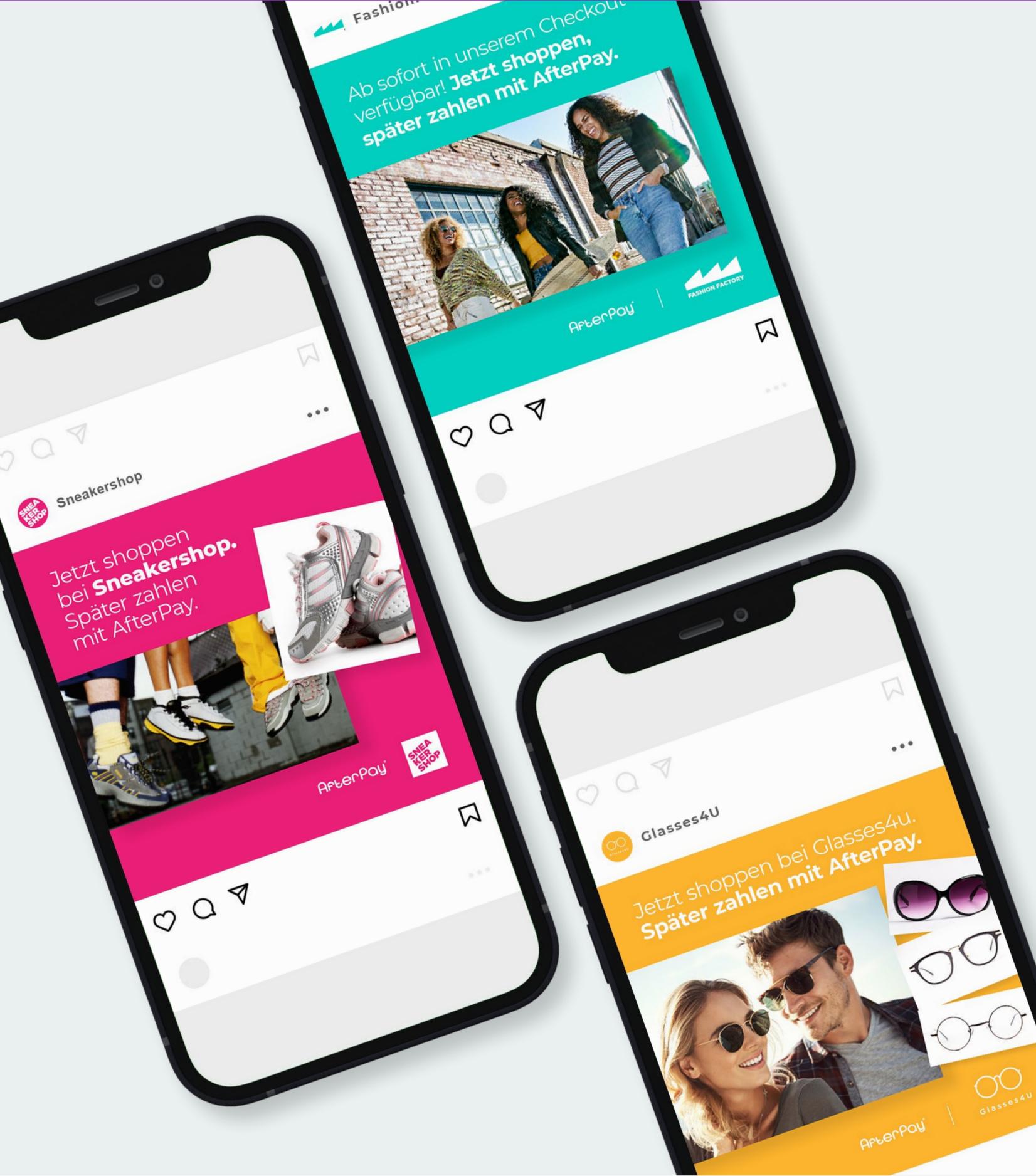
Social Media

Ein weiterer sinnvoller Schritt, um Ihre bestehenden und zukünftigen Kunden wissen zu lassen, dass AfterPay in Ihrem Webshop verfügbar ist, sind Posts in den sozialen Medien. Dabei ist es ratsam, folgende Elemente zu verwenden:

- Ein Bild mit dem Logo Ihres Shops und dem Afterpay-Logo
- Den AfterPay-Slogan „**Jetzt shoppen, später zahlen.**“
- Eine Beschreibung der AfterPay-Dienste, die Sie Ihren Kunden anbieten. Beispiele hierfür finden Sie im Bereich „Das ist AfterPay“ in diesem Dokument.
- Die Einbindung des Hashtags **#afterpay**

Zudem empfehlen wir, dass Sie Ihre Posts auf die AfterPay-Unterseite Ihrer Website verlinken, wo die Dienste ausführlicher erklärt werden. Um die Verbreitung zu maximieren, markieren Sie AfterPay in Ihren Posts durch Nennung und Tags:

@afterpay
@afterpay.deutschland
@afterpay.oesterreich
@afterpay.norge



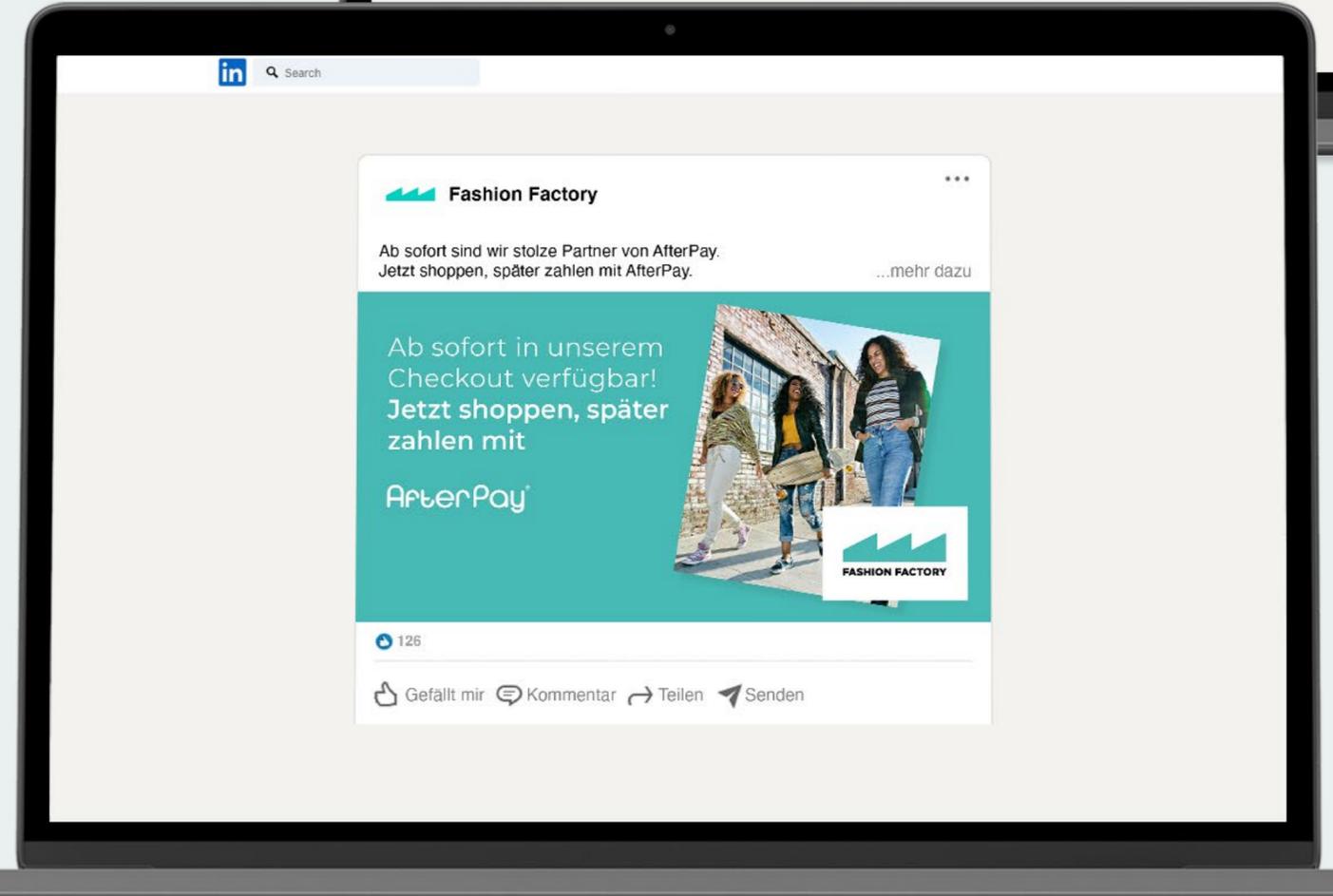
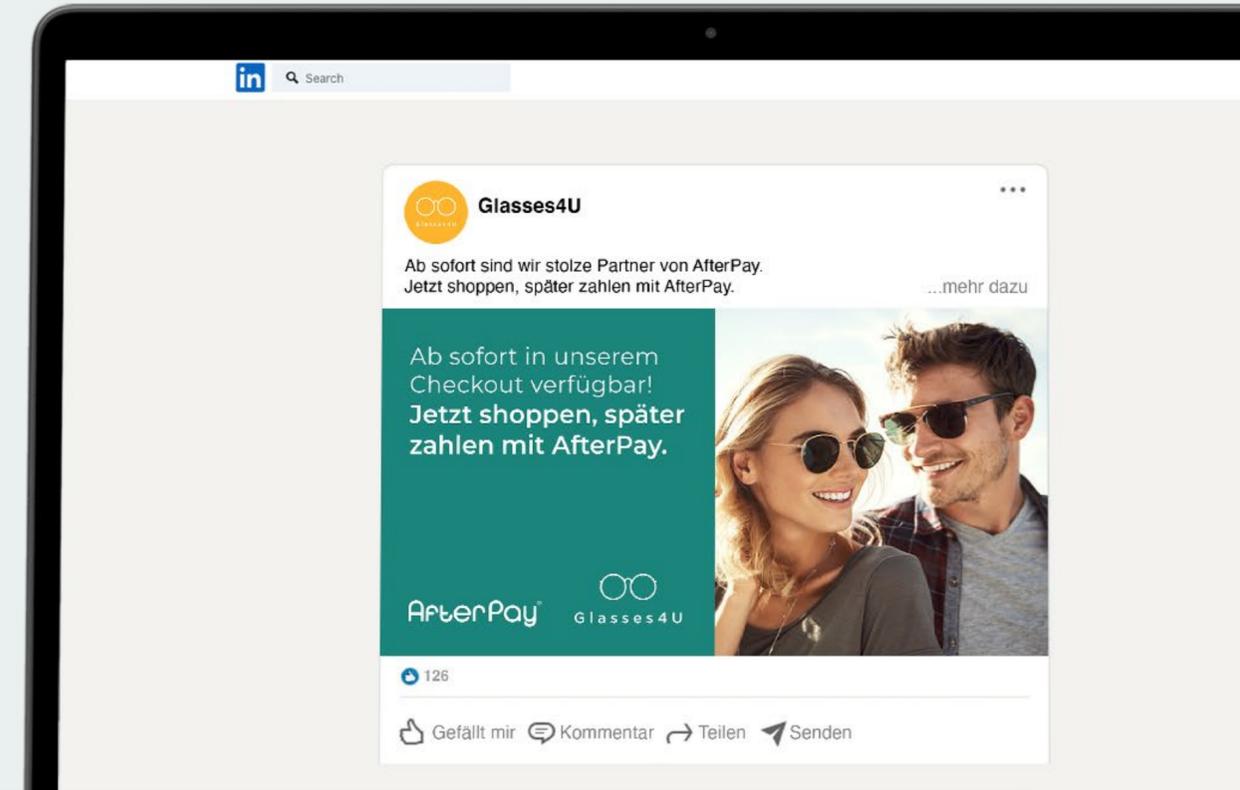
LinkedIn

Informieren Sie auch Ihre Geschäftspartner über unsere Zusammenarbeit, indem Sie dazu auf LinkedIn mit folgenden Inhalten posten:

- Ein Bild mit dem Logo Ihres Shops und dem Afterpay-Logo
- Die AfterPay-Dienste, die Sie anbieten und in welchen Märkten
- Die Kundenbedürfnisse, die Sie mit unseren Services erfüllen
- Die Hashtags **#afterpay** und **#afterpaypartner**

Zudem empfehlen wir, dass Sie Ihre LinkedIn-Posts auf die AfterPay-Unterseite Ihrer Website verlinken, wo die Dienste ausführlicher erklärt werden. Um die Verbreitung zu maximieren, markieren Sie AfterPay in Ihren Posts durch Nennung und Tags:

@AfterPay – Arvato Financial Solutions



FAQ für Ihre Kunden

1.

Wie benutze ich AfterPay?

Füge deine Artikel zum Warenkorb hinzu, gehe zum Checkout und wähle AfterPay. Nur noch ein paar Angaben ausfüllen und schon kannst du deine Bestellung aufgeben. Anschließend bekommst du deine Lieferung nachhause und hast 14 Tage Zeit zu bezahlen.

2.

Wie kann ich meine AfterPay Rechnungen bezahlen?

Deine Rechnungen kannst du in deinem Kundenportal MyAfterPay begleichen oder über die AfterPay App. AfterPay akzeptiert folgende Zahlungsmethoden: Lastschrift & Banküberweisung.

3.

Wie funktionieren flexible Zahlungen*?

Flexible Zahlungen lassen sich in MyAfterPay oder über die AfterPay App verwalten. Einfach einloggen, zu deiner Bestellung gehen und die flexible Zahlungsoption auswählen, die am besten für dich passt: Zahlungen pausieren, zu AfterPay FLEX hinzufügen oder in kleinere feste Raten aufteilen.

*Vorbehaltlich einer positiven Kreditwürdigkeitsprüfung.

4.

Was ist AfterPay FLEX*?

Dies ist die neuste später-zahlen-Option von AfterPay; damit ist es möglich, mehrere Einkäufe in einer Zahlung zu bündeln und den offenen Gesamtbetrag in kleineren monatlichen Raten zu begleichen. Shopping, einfach und sicher!

*Vorbehaltlich einer positiven Kreditwürdigkeitsprüfung.

5.

Wie gebe ich Artikel zurück?

Die Rückgabe erfolgt auf normalem Weg über den Webshop. Über MyAfterPay oder die App lässt du AfterPay einfach wissen, dass du einen Artikel zurückgibst. Dein Zahlungstermin wird dann ausgesetzt, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

6.

Wen kontaktiere ich bei Fragen zu meinen AfterPay-Zahlungen und Rückerstattungen?

Bei Fragen zu allen AfterPay-Vorgängen kannst du dich jederzeit an den Kundenservice von AfterPay wenden.

FAQ für Händler

1.

Wie entscheidet AfterPay, ob Kunden mit AfterPay zahlen dürfen?

AfterPay bewertet Kunden auf Basis ihrer Kreditwürdigkeit und des bisherigen Zahlungsverhaltens. Wenn sie akzeptiert wurden, können Kunden AfterPay in Ihrem Webshop nutzen. Dabei definiert das bisherige (bekannte) Zahlungsverhalten das Limit, bis zu dem sie bei Ihnen einkaufen können. Die ‚Akzeptanzrate‘ wird in der Regel zwischen Händlern und AfterPay festgelegt.

2.

Können die Details von Kundenbestellungen schnell angepasst werden? Z.B. eine Bestellung pausieren oder eine E-Mail-Adresse ändern?

Alle Händler haben Zugang zum Geschäftspartner-Setup, in dem Sie diverse Anpassungen vornehmen können. Je nach Verbindung und PSP sind für die Bestellungen verschiedene Einstellungen möglich.

3.

Erhalten wir Zugang zu (benutzerdefinierten) Berichten und Bewertungen?

AfterPay ist Ihnen gern dabei behilflich, wertvolle Einblicke zu Ihren Verkäufen und Zielgruppen zu gewinnen.

4.

Wie und wann erhalten wir die Auszahlung für AfterPay-Bestellungen?

Die Auszahlung von Bestellungen mit AfterPay erhalten Sie jederzeit und unabhängig davon, ob Kunden bereits gezahlt haben oder nicht. Die Art der Abwicklung und die Frequenz können Sie individuell festlegen.

5.

Wen kontaktieren wir bei Fragen und technischen Problemen?

Unser Support-Team steht Ihnen jederzeit zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns einfach über support@afterpay.nl

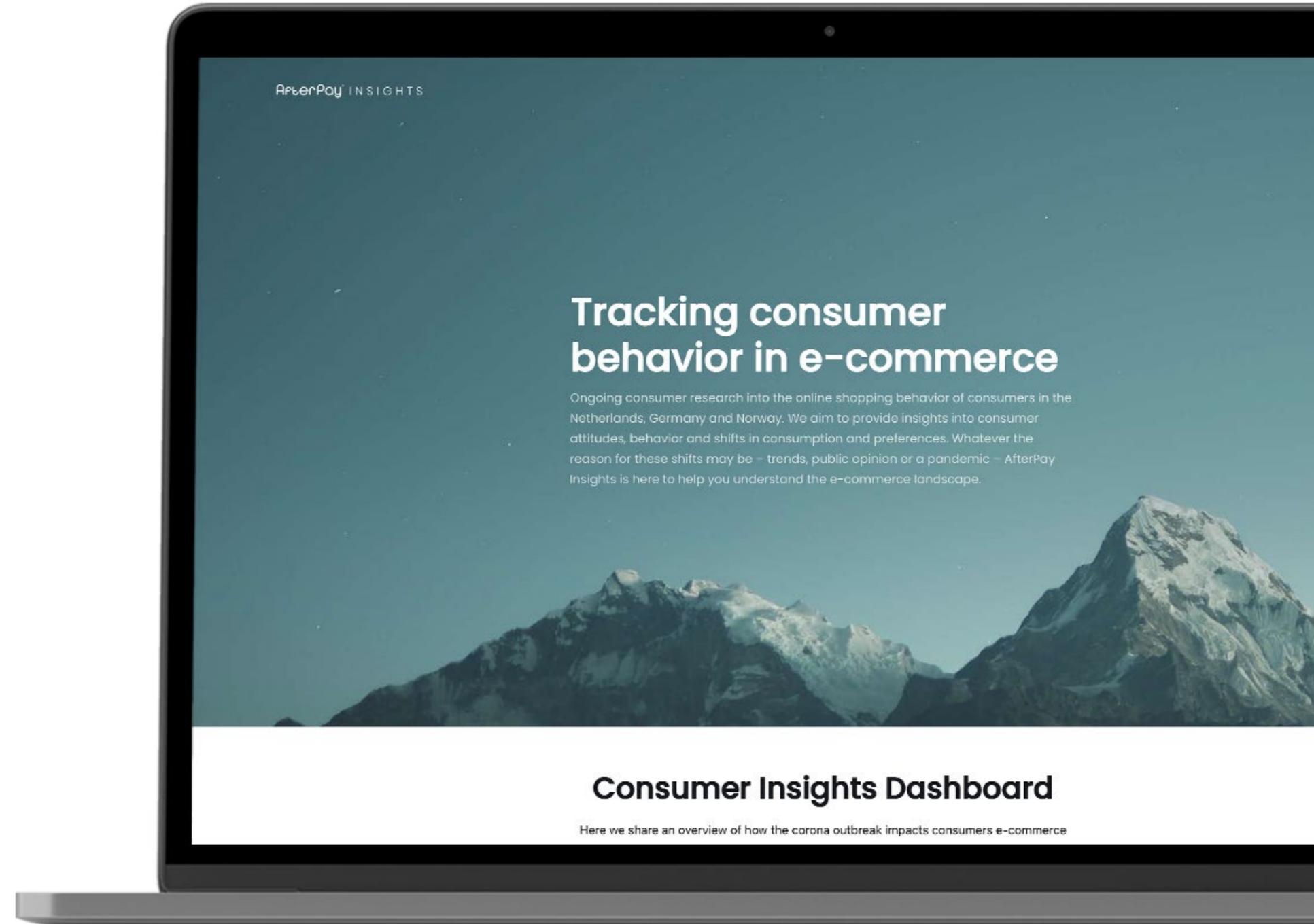
AfterPay INSIGHTS

AfterPay Insights ist unsere E-Commerce-Forschungsplattform, auf der wir das Kundenverhalten in den Niederlanden, Deutschland und Norwegen auf einer zweiwöchigen Basis untersuchen. Derzeit verfügt unsere Datenbank über Informationen zu 72.000 Kunden mit wöchentlich wachsender Tendenz.

Mit diesen Daten möchten wir unseren Händlern zu einem besseren Verständnis für das Konsumverhalten und die Einstellungen ihrer Kunden verhelfen, sowie Gründe für Veränderungen von Konsum und Präferenzen liefern. Worin auch immer die Gründe für solche Veränderungen liegen – Trends, öffentliche Meinung oder eine Pandemie wie COVID-19 – AfterPay Insights verschafft Ihnen wertvolle Einblicke in die Welt des E-Commerce.

Unsere Erkenntnisse, Analysen, Branchen-Standards, monatlichen Prognosen und mehr werden regelmäßig in unserem Blog gepostet. Besuchen Sie einfach insights.afterpay.nl

Haben Sie Fragen zu E-Commerce-Hintergründen, auf die Sie keine Antwort finden? AfterPay Insights kann vielleicht weiterhelfen. Schreiben Sie einfach eine E-Mail mit Ihren Fragen an insights@afterpay.nl





Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

Sie haben Fragen?
Wir helfen gern jederzeit weiter.

Schreiben Sie an support@afterpay.nl

AfterPay®