

### Kontaktformular auf Webseiten

#### Welchen Nutzen hat ein Kontaktformular auf einer Homepage und warum kommt es in vielen Fällen zu ganz wenigen bzw. gar keinen Kontakten?

Sie betreiben eine Homepage und haben viel Mühe und Zeit in die Erstellung der Webseite investiert oder viel Geld bei einem Webmaster bezahlt und müssen leider feststellen, dass sich keiner über Ihre Homepage bei Ihnen meldet.

#### Sie fragen sich zu Recht - warum?

Immer wieder wird mir diese Frage von enttäuschten Webseitenbetreibern gestellt, die einfach nicht verstehen können, warum das nicht funktioniert.

Ich habe Ihnen hier mal einige der häufigsten Fehler aufgelistet, die immer wieder bei der Erstellung von Kontaktseiten bzw. Kontaktformularen gemacht werden.

- 1. Grundvoraussetzung ist, dass Ihre Webseite von vorn herein einen vertrauenswürdigen Eindruck macht.** Dieser Eindruck ist in jedem Fall immer **subjektiv** und entsteht meist schon auf der Startseite. Es ist nicht erforderlich dass Sie Ihre Homepage schön und seriös empfinden, sondern der Besucher Ihrer Webseite muss dieses Gefühl bekommen.
- 2. Der Besucher Ihrer Webseite muss den Verweis (Link) zur Kontaktseite bzw. zum Formular möglichst schnell finden. Postieren Sie ihn auf allen Seiten Ihrer Homepage.** Benennen Sie diesen Verweis (Link) immer mit dem Wort **Kontakt**. Das hat sich so im WWW eingebürgert.
- 3. Entscheiden Sie sich immer für ein Formular und niemals für einen Mailto:Link!** Bei einem Mailto:Link klickt man in der Regel auf einen Link und es öffnet sich das Standardmailprogramm, welches an dem Rechner, an dem der Besucher gerade sitzt, eingerichtet ist. Das muss ja nicht immer der eigene Rechner sein. Das kann ein PC im Internet Caffe oder der Rechner im Betrieb sein. Viele User haben auch an ihrem heimischen PC das Mailprogramm (z.B. Outlook Express) nicht zum versenden und empfangen von E-Mails eingerichtet. Diese User machen das oft ausschließlich über die Freemailer wie GMX, Web.de, Freenet usw. oder haben überhaupt keine E-Mail Adresse. Dann ist es mit einem Mailto:Link nicht möglich, Ihnen eine Nachricht zukommen zu lassen! Sie schließen damit regelrecht einen Teil Ihrer Webseitenbesucher aus.
- 4. Wenn Sie sich für ein Formular entschieden haben, sollte die Anzahl der Eingabefelder auf das aller notwendigste reduziert werden.** Z.B. für Vorname und Nachname nur ein Feld. Je weniger der Besucher ausfüllen muss, desto eher ist er bereit, das Formular auszufüllen und abzusenden. Denken Sie daran, dass Sie ja nur Kontakt mit ihm aufnehmen und ihn nicht unnötig ausfragen wollen!
- 5. Machen Sie nicht alle Felder zu Pflichtfeldern.** In der Regel reichen 3 - 4 Angaben völlig aus. Z.B. Name, E-Mail oder Telefon, Betreff und ein Textfeld für die Nachricht.
- 6. Kennzeichnen Sie die Pflichtfelder und nennen Sie einen Grund, warum Sie mindestens diese Angaben brauchen um zu antworten.** Um Spam zu verhindern, sollten Sie eine Eingabeüberprüfung beim Absenden durchführen. Machen Sie aber Ihr Formular nicht zu einem Hochsicherheitstrakt und geben Sie dem User nicht das Gefühl, dass Sie seinen Eingaben misstrauen oder noch besser, dass Sie ihn eigentlich das Formular nicht absenden lassen wollen.

### Kontaktformular auf Webseiten

**Welchen Nutzen hat ein Kontaktformular auf einer Homepage und warum kommt es in vielen Fällen zu ganz wenigen bzw. gar keinen Kontakten?**

- 7. Nach Absenden des Formulars sollte eine Nachricht erscheinen, die dem Besucher freundlich dankt und bestätigt, dass die E-Mail erfolgreich an Sie abgesendet worden ist.** Wenn der Besucher in Ihrem Formular seine E-Mailadresse angegeben hat bzw. angeben musste (dann in jedem Fall), sollte auch an ihn eine E-Mail versendet werden, damit er sofort weiss, dass man seine Kontaktaufnahme bearbeiten wird. Diese E-Mail aber bitte nur Text-Formatiert senden. Sie wissen nie mit welchem E-Mailprogramm er seine Mails empfängt. Wenn das nicht richtig programmiert wird, kann das unter Umständen zu völlig unleserlichen oder zumindest zu sehr unschönen Effekten in der Darstellung der Mail führen.
- 8. Spätestens am nächsten Arbeitstag sollte die Kontaktaufnahme zu den üblichen Geschäftszeiten, wenn nicht anders angegeben, erfolgen.**
- 9. Z.B. GMX Mailadresse, mein.name@gmx.de und Ihre Domain, www.domain.de als Webadresse.** Also meine Damen und Herren, das geht überhaupt nicht! Sie geben Ihren Besuchern das Gefühl, dass Sie Ihrer eigenen Webadresse selbst nicht vertrauen. Ihr Provider hat Ihnen ein Webpaket verkauft, in dem oft mehrere hundert Postfächer möglich sind.  
**Also bitte, machen Sie sich Ihre E-Mailadresse passend zu Ihrer Webseite.**
- 10. Verwenden Sie keine kostenlosen Formular-Mailer.** Form-Mailer, Formular-Mailer usw. sind kostenlose Kontaktformular-Auswertungsdienst, die Ihnen das Erstellen und Betreiben von Kontaktformularen auf Homepages angeblich erleichtern bzw. erst ermöglichen. In der Regel werden mit den Mails die dieser Dienst versendet, jede Menge Werbung mit verschickt.  
**Bis hier hin wäre es ja noch zu ertragen, aber das schlimmste ist, dass diese Dienste die E-Mail Adressen (auch die Ihrer Kunden) speichern und zu Werbezwecken weiter missbrauchen und weiter verkaufen.**  
**Es sind so zu sagen E-Mail Sammler! Also Finger weg von kostenlosen E-Mail Diensten.** Fragen Sie Ihren Provider, ob er diesen Dienst (CGI Formularverarbeitung) ebenfalls anbietet oder buchen Sie ein höherwertiges Web-Paket bei ihm.

