

# Het ultieme klantenservice menu

- **Mijn account** - een of meerdere linken naar het klantaccount voor self support
- **Over ons** - Hier plaats je je bedrijfsgegevens, openingstijden, communicatiemiddelen, foto's van het team of het pand... make it personal!
- **Bestellen** - Op deze pagina leg je uit hoe de klant kan bestellen, wat is het proces, wat kan de klant verwachten
- **Levertermijn** - Ondergeschoven kindje, maar erg belangrijk. Wanneer kun je leveren? Als het per product verschilt is het slim het op de productpagina zelf te vermelden.
- **Betalen** - Hoe kan ik als klant betalen? Licht de betaalmethode en de eventuele kosten toe
- **Verzenden** - Hoe gaat mijn bestelling verzonden worden, ben ik dan wel thuis, welke keuzes heb ik?
- **Waar is mijn bestelling?** - Ik heb besteld, maar waar is mijn pakket nu? Vertel de klant waar hij die informatie kan vinden (in de mail? in zijn/haar account?)
- **Retouren, omruilen en garantie** - Alles wat met terugsturen te maken heeft op één pagina. Als de garantie verschilt is het slim die afwijking ook op de desbetreffende productpagina(s) te vermelden.
- **Klachten** - Ik ben boos, waar mag ik even flink zeggen hoe ik er over denk? Stel je kwetsbaar op, voordat de klant zijn frustratie op internet dumpst!
- **Veel gestelde vragen** - Voor de ongeduldige klant, ik zoek even snel iets op wat hierboven niet tussen staat
- **Algemene voorwaarden** - De wettelijk verplichte algemene voorwaarden. Wij adviseren die van [Webwinkel Keurmerk](#) te gebruiken.
- **Contact** - Een eenvoudige contactpagina waar ik alle manieren kan vinden om contact op te nemen (chat, mail, formulier, telefoon... fax?). Misschien wel de meestgezochte pagina op websites.