

Kontaktseiten- Checkliste

Praktische Checkliste für einen einfachen und vertrauenswürdigen Erstkontakt



Kontaktseiten-Checkliste

Die Kontaktseite ist oft der letzte Schritt vor einer Anfrage. Sie sollte Unsicherheit reduzieren, passende Kontaktwege anbieten und technisch zuverlässig funktionieren.

So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

01 Kontaktmöglichkeiten

- ☐ Telefon, E-Mail und Formular sind leicht auffindbar und korrekt verlinkt.
- ☐ Kontaktwege passen zu Zielgruppe, Dringlichkeit und Beratungsbedarf.
- ☐ Öffnungs-, Büro- oder Erreichbarkeitszeiten sind klar angegeben.
- ☐ Bei mehreren Standorten oder Abteilungen ist die Zuständigkeit verständlich.
- ☐ Messenger oder Terminbuchung werden nur angeboten, wenn sie zuverlässig betreut werden.
- ☐ Wichtige Kontaktdaten sind als Text und nicht ausschließlich als Bild vorhanden.

02 Erwartungen und nächster Schritt

- ☐ Besucher erfahren, wann sie mit einer Antwort rechnen können.
- ☐ Es wird erklärt, welche Informationen für eine gute erste Einschätzung hilfreich sind.
- ☐ Der Ablauf nach der Anfrage ist in wenigen Schritten beschrieben.
- ☐ Mindestbudget, Region oder andere Voraussetzungen werden bei Bedarf transparent genannt.
- ☐ Dringende Anliegen erhalten einen geeigneten separaten Kontaktweg.
- ☐ Eine freundliche Formulierung reduziert Hemmungen vor dem Erstkontakt.

03 Kontaktformular

- ☐ Das Formular fragt nur Informationen ab, die für den nächsten Schritt benötigt werden.
- ☐ Felder besitzen dauerhaft sichtbare und verständliche Beschriftungen.
- ☐ Pflichtfelder sind eindeutig gekennzeichnet.
- ☐ Fehlermeldungen benennen das Problem und zeigen eine Lösung.
- ☐ Freitextfelder bieten ausreichend Platz und eine hilfreiche Fragestellung.
- ☐ Dateiuploads sind nur vorhanden, wenn Dateitypen, Größen und Zweck klar sind.

04 Bestätigung und Zustellung

- ☐ Nach dem Absenden erscheint eine eindeutige Erfolgsbestätigung.
- ☐ Die Bestätigung erklärt den weiteren Ablauf und die erwartete Reaktionszeit.
- ☐ Anfragen werden zuverlässig an die richtige E-Mail-Adresse zugestellt.
- ☐ Spamfilter und Sicherheitsmaßnahmen blockieren keine legitimen Anfragen.
- ☐ Automatische Bestätigungs-E-Mails enthalten sinnvolle Absender- und Kontaktdaten.

-
- ☐ Formular und E-Mail-Zustellung werden regelmäßig praktisch getestet.

05 Standort und Anfahrt

- ☐ Adresse und Unternehmensname sind vollständig und konsistent angegeben.
- ☐ Anfahrt, Eingang, Etage, Parken oder Barrierefreiheit werden bei Bedarf erklärt.
- ☐ Eine Karte wird datenschutzbewusst und nicht zwingend als einzige Orientierung eingebunden.
- ☐ Einzugsgebiet und Vor-Ort-Service werden verständlich voneinander abgegrenzt.
- ☐ Öffnungszeiten stimmen mit Google Unternehmensprofil und anderen Plattformen überein.
- ☐ Telefonnummern und Adressen sind auf Mobilgeräten direkt nutzbar.

06 Vertrauen und Datenschutz

- ☐ Ansprechpartner oder Teamfoto machen den Kontakt persönlicher.
- ☐ Vollständige Unternehmensdaten vermitteln Seriosität.
- ☐ Ein verständlicher Datenschutzhinweis steht in unmittelbarer Nähe des Formulars.
- ☐ Einwilligungen werden nur abgefragt, wenn sie tatsächlich erforderlich sind.
- ☐ Sensible Daten werden nicht unnötig über ein allgemeines Kontaktformular erhoben.
- ☐ Externe Dienste wie Kalender, Karten oder Captcha sind transparent eingebunden.

07 Barrierefreiheit und Mobil

- ☐ Formular und Kontaktwege sind vollständig per Tastatur bedienbar.
- ☐ Fokuszustände, Kontraste und Fehlermeldungen sind deutlich sichtbar.
- ☐ Eingabefelder verwenden auf Mobilgeräten passende Tastaturtypen.
- ☐ Buttons sind ausreichend groß und nicht zu dicht angeordnet.
- ☐ Zoom, Vergrößerung und Hochformat führen nicht zu abgeschnittenen Inhalten.
- ☐ Status- und Fehlermeldungen werden auch assistiven Technologien mitgeteilt.

08 Messung und laufende Pflege

- ☐ Formularabsendungen und wichtige Kontaktklicks werden sinnvoll gemessen.
- ☐ Messung unterscheidet echte Anfragen von Spam und internen Tests.
- ☐ Antwortzeiten und Anfragequalität werden regelmäßig ausgewertet.
- ☐ Kontaktdaten, Team, Öffnungszeiten und Zuständigkeiten werden aktuell gehalten.
- ☐ Defekte E-Mail-Adressen, Weiterleitungen und Integrationen werden früh erkannt.
- ☐ Erkenntnisse aus häufigen Anfragen fließen in FAQ und Leistungsseiten ein.

Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

1. Priorität

2. Priorität

3. Priorität

Kontakt muss einfach und verlässlich sein

Je klarer der nächste Schritt, desto geringer die Hemmschwelle. Eine gute Kontaktseite verbindet menschliche Ansprache mit zuverlässiger Technik und transparenten Erwartungen.

Lassen Sie Datenschutz, Einwilligungen und eingebundene Drittanbieter bei Bedarf rechtlich prüfen.