

# Herrenmode online verkaufen: Interview mit menswear.de

✘ Nach einer kurzen Verschnaufpause in unserer Shopbetreiber-Interviewreihe geht es heute munter weiter. Eine Branche, die wir bisher noch nicht genauer beleuchtet haben, ist Mode – oder in diesem Fall spezieller: Männermode. Thorsten Piening von menswear.de steht uns heute daher Rede und Antwort.

**Interessant auch gerade deshalb, weil er gleichzeitig eine Webagentur betreibt und so einen besonderen Blick auf das Thema werfen kann.**

## **Herr Piening, was ist die Idee Ihres Shops?**

✘ menswear richtet sich mit seinem Angebot vornehmlich an Herren, die modische Bekleidung und Accessoires im Internet kaufen möchten. Dabei bieten wir zahlreiche Produkte an, wie unter anderem Schuhspanner aus Zedernholz oder auch Schuhdiener, die über den stationären Einzelhandel kaum noch zu beziehen sind. Der Focus liegt aber vornehmlich auf markenstarker Herrenbekleidung, wie z.B. Gardeur, Jacques Britt, Seidensticker, Allen Edmonds, Schiesser, Jockey und März, um nur einige Marken zu nennen.

Es ist uns besonders wichtig unseren Kunden einen besonderen Service und vor allen Dingen Vertrauen bieten zu können. Deshalb war uns die Zertifizierung durch Trusted Shops sehr wichtig. Zudem werden die Bestellungen sicher per SSL verschlüsselt und Kunden können uns jederzeit über die kostenlose Hotline erreichen.

## **Haben Sie das System selbst programmiert?**

Als Softwarelösung setzen wir den aconon Shop ein. Anpassungen werden immer seitens unserer Agentur absofort Erfolg im Internet GmbH & Co. KG vorgenommen. Wir haben selbst keine Technik vor Ort in Gütersloh und verlassen uns hier auf absofort.

## **Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?**

Derzeit bieten wir als Zahlungsmodalitäten Vorkasse, Nachnahme und die Bezahlung per Kreditkarte an. Weitere Optionen sind geplant, aber hier müssen wir auch das Ausfallrisiko beachten. Unser Ziel ist es, ab 2008 auch den Kauf auf Rechnung anbieten zu können, um so unseren Kundenwünschen noch mehr zu entsprechen.

## **Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen?**

Ganz wichtig war uns die Zertifizierung durch Trusted Shops. Schließlich ist es in Deutschland das bekannteste Gütesiegel. Daneben haben wir uns auch durch EHI zertifizieren lassen. Wir bieten eine hohe Datensicherheit durch SSL-Verschlüsselung sowie eine kostenlose Hotline. Wichtig ist uns die Nähe zum Kunden. Daher haben wir die gesamte Logistik auch inhouse und können so immer zu Fragen des Kunden direkte und qualifizierte Auskünfte geben. Unsere Kunden erwarten Service und dieser Herausforderung stellen wir uns gerne. Gerade was Retouren angeht agieren wir hier oftmals sehr flexibel – auch wenn die Frist für die Rückgabe schon verstrichen ist. Gerade im Internet ist die Skepsis der User sehr groß und hier ist es uns wichtig, die Kommunikation mit unseren Kunden zeitnah und zufriedenstellend zu erledigen.

## **Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?**

Es sind wahrscheinlich weniger die technischen Besonderheiten als vielmehr die einfache und übersichtliche Benutzerführung. Hier arbeiten wir kontinuierlich an Verbesserungen, um unseren Kunden das Einkaufen so einfach wie möglich zu gestalten. Auf Kundenfeedback und Verbesserungsvorschläge agieren wir in der Regel sehr schnell und setzen neue Ideen immer gerne um, wenn Sie für die Allgemeinheit Verbesserungen bringen.

## **Spielt eBay eine Rolle für Sie?**

Ebay spielt derzeit keine Rolle für uns. Die Konditionen haben sich merklich für Händler verschlechtert und auch unter rechtlichen Gesichtspunkten tummeln sich dort viele Abmahnanwälte. Daher haben wir von diesem Distributionsweg Abstand genommen.

## **Haben Sie auch einen "Offline-Shop"?**

Wir sind derzeit ausschließlich online vertreten. Eventuell gibt es hier Neuigkeiten ab 2009.



### **Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?**

Am 01. Juni 2004 war die Firmengründung und am 12.08.04 ist der Shop online gegangen. Dieses Jahr haben wir das 3-jährige Jubiläum gefeiert und wir sind stolz darauf, dass wir mehrere Arbeitsplätze schaffen konnten und bis dato vollständig eigenfinanziert und inhabergeführt sind. Das ist im Internet keine Selbstverständlichkeit.

### **Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?**

Eine gute Frage. Wir sind zwei Gesellschafter bei der menswear.de – style your life OHG. Herr Wittenstein bringt seine gesamte Arbeitskraft ins Unternehmen ein. Meine Zuständigkeitsbereiche (größtenteils Internetmarketing) werden durch meine zweite Firma **klickfreundlich.de** abgedeckt. Ich steuere sozusagen das Marketing aus Herford. Wir haben derzeit zwei festangestellte und drei freie Mitarbeiter. Wir werden aber voraussichtlich bis Ende nächsten Jahres noch drei Arbeitsplätze (Vollzeit) schaffen.

### **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**

Durch gutes Internetmarketing □ Ein ganz klarer Focus liegt hier auf den Bereichen Suchmaschinenmarketing und Affiliate Marketing. Zudem bieten wir im Bereich E-Mail-Marketing unseren Kunden einen eigenen Newsletter an und auch im Bereich der Onlinewerbung werden wir immer aktiver. Die größten Umsatzanteile generieren wir allerdings durch Maßnahmen in den ersten beiden genannten Marketingsegmenten.

### **Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?**

Aber sicher! Wir haben vor unserem Start ausführliche Planungen vorgenommen. Aber erstens kommt es anders und zweitens als man denkt. Wir haben in den letzten Jahren sehr viel gelernt und wir wurden in der Regel häufiger positiv überrascht als negativ. Wo wir uns ganz klar verschätzt haben sind die Produktdarstellungen. Der Aufwand, den man hier treiben muss, ist schon enorm. Das hätten wir uns zu Anfang einfacher vorgestellt. Auch die Gewinnung von Lieferanten hat sich nicht immer einfach gestaltet, da viele das Medium und den Distributionsweg Internet noch nicht richtig einschätzen können. Hier wird sich denke ich aber in den nächsten Jahren noch einiges bewegen.

### **Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?**

In verschiedenen Bereichen. Wir haben einige Marken aufgenommen, die sich deutlich besser entwickelt haben, als wir zuerst gedacht hätten. Zudem haben wir gemerkt, dass die Suchmaschinenoptimierung uns nicht nur erheblich mehr qualifizierte Besucher bringt, sondern auch guten Umsatz durch neue Kunden.

### **Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

Es gibt drei Aspekte für einen erfolgreichen Onlineshop:

Qualifizierte Besucher

Fähigkeit des Shops, aus den Besuchern Kunden zu generieren

Positiver "Return on Advertising Spends" (ROAS)

Viele Shopbetreiber konzentrieren sich nur auf einen der drei Bereiche. Aber was bringen die Besucher, wenn der Shop eine schlechte Usability aufweist und die Abbruchraten zu groß sind? Es müssen alle Bereiche optimal abgedeckt werden. Nur dann kann ein Shop im Internet auch langfristig erfolgreich funktionieren. Zudem gibt es immer wieder Optimierungspotential. Daran muss man arbeiten.

### **Wohin entwickelt sich Ihr Shop?**

Der Shop entwickelt sich prima. Allerdings muss man auch berücksichtigen, dass der Markt insgesamt wächst, d.h. wenn wir z.B. ein Wachstum pro Jahr von 50 % realisieren, dann ist das noch kein guter Wert, denn wir erzielen in unserem Bereich Wachstum durch unterschiedlichste Faktoren, wie u.a. durch Wiederkäufer, durch den wachsenden Markt an sich oder auch durch die immer stärker werdende Affinität von Onlinekäufern zum Thema Mode. Daher kann man schlecht beurteilen, wie gut wir wirklich sind.

### **Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?**

Natürlich hier im [shopbetreiber-blog.de](http://shopbetreiber-blog.de) und vor allen Dingen auf Networking-Veranstaltungen, wie z.B. der Online-Marketing-Lounge in Berlin, dem Affiliate Stammtisch in München oder in Düsseldorf und auch auf anderen Veranstaltungen zu diesen Themen, wie u.a. auch auf der OMD, der Internet World oder der Cebit.

**In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?**

Ich habe da keine ausgeprägte Präferenz. Das hängt vom Produkt ab, welches ich erwerben möchte. Natürlich kaufe ich regelmäßig bei Amazon (vornehmlich wegen der zeitnahen Lieferung) ein. Ansonsten schaue ich mir immer gerne andere Shops an und versuche auch, nicht nur bei den "großen" zu kaufen.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen möchten, finden Sie hier die URL:  
[www.menswear.de](http://www.menswear.de)**