

Differenzierung durch Spezialisierung - Interview mit der Online-Apotheke bioapo.de

✖ Nicht zuletzt durch die umtriebige Internet-Apotheke DocMorris ist der traditionelle Apotheken-Markt im Umbruch. Was in der Öffentlichkeit teilweise noch gar nicht bemerkt wurde: Der Online-Einkauf von Medikamenten und Apotheken-Produkten ist bereits in vollem Gange. Zahlreiche Anbieter, auch spezialisierte, bearbeiten diesen interessanten Markt. Einer dieser spezialisierten Anbieter ist die bioapo, die wir Ihnen heute im Shopbetreiber-Interview vorstellen wollen.

Hier die Antworten von Christian Zollner, der bei bioapo.de als externer Berater für Marketing und Online-Präsenz tätig ist.

Was ist die Idee bei bioapo?

✖ bioapo.de unterscheidet sich von anderen Versandapotheken maßgeblich darin, dass überwiegend naturheilkundliche Arzneimittel angeboten werden. Selbstverständlich erhält der Kunde natürlich auch alles, was er von einer stationären Apotheke gewohnt ist – auch rezeptpflichtige Arzneimittel. Die Idee war, sich mit dem naturheilkundlichen Angebot von den Mitbewerbern zu unterscheiden. Das Angebot entspricht zudem der Nachfrage der Kunden. Die meisten Deutschen bevorzugen naturheilkundliche Arzneimittel.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir arbeiten mit dem System der Firma SavIT. Wir haben viele eigene Ideen an unseren Shopprovider weitergeleitet.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Im Moment können Kunden der bioapo per Vorkasse, Lastschriftverfahren, auf Rechnung und auch mit Kreditkarte bezahlen. Erstbesteller steht nur die Möglichkeit der Bezahlung mit Vorkasse, Lastschrift oder per Kreditkarte zur Verfügung. Weitere Zahlungssysteme sind derzeit nicht in Planung. Dies könnte jedoch bald ein Thema sein.

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

Die bioapo setzt alles daran, seriös und zuverlässig rüber zu kommen. Außerdem wird versucht, alle Anfragen möglichst umfangreich zu beantworten. Im Laufe der Jahre hat sich zwischen dem ansehnlichen Kundenstamm und der bioapo ein vertrauensvolles Verhältnis entwickelt. Der Preis ist für die meisten bioapo-Kunden nicht das Wichtigste.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Nun ja...auf technische Besonderheiten stolz zu sein? Ich bin stolz auf meine Kinder, aber auf den Shop? Im Ernst – es ist ein ständiges Weiterentwickeln. Wer rastet, rostet, sagt ein altes Sprichwort und wir leben in einer schnelllebigen Zeit. Im Bereich der Internettechnologie muss man ständig die Neuerungen beobachten und herausfiltern, welche Technologien für einen Shop sinnvoll sind.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Nein, ebay spielt für die bioapo keine Rolle.

Haben Sie auch einen "Offline-Shop"?

Wir haben eine stationäre Apotheke, was im übrigen auch eine Voraussetzung für eine Internetapotheke in Deutschland ist.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Die bioapo ist seit dem Juni 2004 am Markt.

✖

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Der Shop wird vom Inhaber der bioapo betrieben. Nur ein Apotheker/in mit einer stationären Apotheke kann eine Internetapotheke betreiben. Die bioapo hat derzeit 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Neben den üblichen Werbemaßnahmen (Google, Miva) sind für die bioapo hauptsächlich Kooperationen von Bedeutung. Mein Tipp lautet: sich die geplante Werbung gut aussuchen, da die Response häufig nicht so ist, wie von den Agenturen angegeben. Weiter ist Zielgruppenwerbung ein sehr gutes Instrument.

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

Ja, genügend... Wer in diesem Geschäft kein Lehrgeld bezahlt, ist entweder ein Genie oder hat unglaubliches Glück!

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

Eher umgekehrt! Viele Aktionen, von denen man im vorneherein davon überzeugt ist, dass diese gut bei den Kunden ankommen, verliefen weniger erfolgreich. Dass sich bioapo bisher so gut entwickelt hat, ist der ganzen Konzeption und der ständigen Betreuung geschuldet.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Ganz wichtig ist ein Alleinstellungsmerkmal! Was kann man bieten, was andere nicht haben. Nur wer sich von den vielen Mitbewerbern abheben kann, stößt auch auf das (Kauf-)Interesse der Kunden. Sofern das Werbebudget knapp ist, halte ich GoogleAdwords für eine gute Sache. Wer genügend Geld hat, sollte sich an eine Werbeagentur werden. Wichtig: die Referenzen vorzeigen lassen und ggf. direkt dort nachfragen.

Wohin entwickelt sich Ihr Shop?

Die bioapo soll als Deutschlands große Versandapotheke für Naturheilkunde am Markt bestehen bleiben und sich kontinuierlich weiterentwickeln.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Ganz ehrlich? Mache ich kaum! Viele Infos erhalte ich per Mail.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Amazon und natürlich bei der bioapo ☐

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen möchten, finden Sie hier die URL:
www.bioapo.de**