

Kannibalisierung und Beratungsklau - Interview mit BuyAndBeHappy

 Viele Shopbetreiber haben neben Ihrem Online-Shop noch ein klassisches Ladengeschäft. Oft war dies die Basis für die ersten Schritte ins Internet. Bestehende Produktkompetenz und gute Einkaufskonditionen beim Großhandel machen für Viele ein Engagement als Internet-Shop erst möglich.

Shopbetreiber Thorsten Schleenbäcker von BuyAndBeHappy aus Bad Vilbel berichtet im heutigen Interview allerdings auch von seinen Erfahrungen mit Kannibalisierung und "Beratungsklau".

Was ist die Idee Ihres Shops?

Unser Name BuyAndBeHappy ist Programm. Das zeigen auch die vielen positiven Shopbewertungen. Unsere Seite hat einen Mehrwert gegenüber anderen Shops.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir verwenden das Shopsystem von OXID esales und sind damit auch sehr zufrieden.

Haben Sie das System selbst programmiert?

Vieles wurde angepasst, denn ohne Individualität geht heute gar nichts. Leider gibt es viele Mitbewerber, die gerne kopieren. Das ist nicht sehr schön und man kann sich nur sehr schwer dagegen wehren, denn Standardprozesse im Onlineshopping können Sie sich nicht schützen lassen. Auch beim Layout sieht es schlecht aus.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Wir bieten die gängigsten Zahlungsarten wie Vorkasse, Nachnahme, Finanzierung und Kreditkarte an. Ein Pilotprojekt ist derzeit der Verkauf gegen Rechnung.

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

Der Service nach dem Kauf ist das Entscheidende. Eine schnelle Lieferung ist selbstverständlich und wird vom Verbraucher erwartet. Erst die Reklamationsbearbeitung und das Engagement, um bei Problemen eine schnelle Lösung zu finden, zeichnet einen guten Onlineshop aus. Bei vielen Händlern endet die Beziehung zum Kunden mit dem Versand der Ware.



Spielt eBay eine Rolle für Sie?

eBay ist und bleibt ein Marktplatz für Privatleute, die ihren Dachboden aufräumen. Ich persönlich kann mich mit eBay nicht anfreunden. Zu unsicher, zu viele undurchsichtige Händler, zu viel Ware mit ungewisser Herkunft. Ich kann nur jedem Verbraucher raten, sich einen Kauf dort genau zu überlegen, denn auch bei uns wird Ware entwendet und dreimal dürfen Sie raten, wo die Ware letztlich landet. Das jüngste Beispiel aus der Presse mit Helerware bei eBay hat es wieder gezeigt.

Haben Sie auch einen "Offline-Shop"?

Ja, wir haben ein Ladengeschäft. Die Möglichkeit zur Selbstabholung haben wir jedoch recht schnell wieder abgeschafft, da sich beides zu sehr kanibalisiert hat. Das Problem waren leider unsere Kunden. Stellen Sie sich vor: Ein Kunde kommt in das Ladengeschäft, lässt sich eine halbe Stunde beraten und möchte dann zum günstigen Internetpreis kaufen. Diese Mentalität hat mittlerweile ausufernde Wirkungen und ist gefährlich für Volkswirtschaft und Wertschöpfungskette. Etwas mehr Fairness von Verbrauchern sollten wir schon verlangen, oder? Der "Beratungsklau" ist ohnehin schlimm genug.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Wir sind bereits seit 1999 aktiv dabei.

Haben Sie Mitarbeiter? Wenn ja, wieviele?

Wir haben derzeit 20 Mitarbeiter.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Das ist unser Geheimnis.

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

Von denen gibt es einige. Speziell wenn Sie von externen Partnern abhängen und technischer Natur sind.

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

Wir freuen uns, den Kreis der Stammkunden erweitert zu haben.

Wohin entwickelt sich Ihr Shop?

Wir zählen mittlerweile zu den Top-Adressen in vielen Produktbereichen. Das möchten wir selbstverständlich weiter ausbauen.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Überall wo es dazu was neues gibt. Wir nutzen alle Medien als Informationsquelle.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Bei mir selbst, da gibt es fast alles und 100% Rabatt ☐

Wenn Sie sich ein Bild des Shops machen wollen, finden Sie hier den Link:

www.buyandbehappy.de