

# Fachwissen als Beratungsvorteil - Bob's-Elektro im Interview

✘ Kann jeder Shop im Internet alles verkaufen? Der Shopbetreiber in unserem heutigen Interview meint nein, denn "Fachwissen ist das wichtigste Argument für eine gute Kundenberatung. Kunden merken schnell wenn man nur Ware durchschiebt ohne die Produkte zu kennen - was Misstrauen schafft."

**Lesen Sie das vollständige Interview mit Paul Grimm von Bob's-Elektro.**

**Herr Grimm, was ist die Idee Ihres Shops?**

✘ Die Idee ist es, qualitativ hochwertige Elektrogeräte vieler großer Hersteller wie AEG, Bosch, Siemens oder Miele zu einem fairen Preis zu verkaufen und dabei online und per Telefon eine gute Beratung zu bieten.

**Welches Shopsystem nutzen Sie?**

TSA-Shopware in der Version 1.2.

**Haben Sie das System selbst programmiert?**

Das System haben wir entsprechend unseren Wünschen anpassen lassen, z.B. bei den Produktfiltern, welche die Suche nach speziellen Produkten erleichtern.

**Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?**

Heute haben wir Vorkasse und Nachnahme. In Planung ist die Kreditkarte, allerdings erst wenn die Zusatzgebührenberechnung technisch geregelt ist.

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

Uns von Trusted Shops testen lassen und weitergehenden Service anbieten wie einen Lieferservice für Elektrogeräte bis zum Verwendungsort gegen Aufpreis.

✘

**Spielt eBay eine Rolle für Sie? Wie wichtig ist eBay?**

Nein. Die Gebühren sind zu hoch.

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

Eher nein, aber lokal haben wir einige Geräte zur Beratung in der Ausstellung.

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

Seit 2003.

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

Hauptberuflich, mit aktuell 3,5 Mitarbeitern.

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

Wichtig sind die Angebote über die Preissuchmaschinen, Kundenempfehlungen, und natürlich positive Kundenbewertungen und -empfehlungen.

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

Ja, damals die Einführung des neuen Shopsystems. Aber auch das hat sich dann zügig gelöst.

**Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

Fachwissen ist das wichtigste Argument für eine gute Kundenberatung. Kunden merken schnell wenn man nur Ware durchschiebt ohne die Produkte zu kennen - was Misstrauen schafft. Und natürlich immer passende Angaben, speziell bei den Lieferzeiten. Dabei sollte man lieber ehrlich sein, als im Nachhinein die Kunden zu verärgern.

**Wohin entwickelt sich Ihr Shop?**

Gute Frage. Ich hoffe doch, es entwickelt sich weiterhin positiv mit einigen Spezialisierungen.

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

Aus Zeitgründen leider zu wenig, wenn dann aber z.B. über Trusted Shops und Foren. Und natürlich über Kontakte zu anderen Händlern.

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

Amazon.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:  
[www.bobselektro.de](http://www.bobselektro.de)**