

# Erst Ladengeschäft, dann Online-Shop - Interview mit hitseller.de



Viel häufiger, als wir zunächst dachten, steht hinter einem erfolgreichen Online-Shop ein Ladengeschäft als Ausgangspunkt. Auch unser heutiger Interview-Partner nutzte seine langjährige Erfahrungen mit Vor-Ort-Geschäften und Lieferanten, um dann einen Online-Shop aufzubauen, der mittlerweile 30 Mitarbeiter beschäftigt.

**Lesen Sie das Shopbetreiber-Interview mit Özhan Altintas von hitseller.de.**

## **Was ist Idee Ihres Shop?**

 Das Besondere an unserem Shop ist das breite Sortiment. Wir bieten im Shop Mobilfunk, Multimedia, PC und Haushaltselektronik an. Dazu fragen wir bei der Bestellung nur die nötigsten Kundendaten ab und erreichen so einen kurzen, angenehmen Bestellvorgang für den Kunden.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Unser Online-Shop ist eine Eigenentwicklung - da steckt viel Arbeit und Herzblut drin. Es gab einfach kein System, das unseren Vorstellungen entsprach. Wir arbeiten dabei mit sehr kompetenten Programmierern zusammen, welche den Shop nach unseren Vorstellungen gestaltet haben. Die Ideen stammen jedoch von uns.

## **Welche Zahlungsarten bieten Sie an?**

Wir bieten natürlich die klassischen Zahlarten Vorkasse und Nachnahme, darüber hinaus seit ein paar Wochen auch Paypal und die Möglichkeit der Finanzierung. Außerdem hat der Kunde die Möglichkeit, seine auf hitseller.de bestellte Ware vor Ort in bar oder per EC-Cash zu bezahlen. Der Kunde ist so flexibler und kann sich kleine oder größere Wünsche erfüllen.



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

Unser Shop ist geprüft und zertifiziert. Zusätzlich gestalten wir unsere Abläufe immer kundenfreundlicher. Durch namhafte Partner wie PayPal werden auch Neukunden von uns überzeugt. Zudem kann sich jeder Kunde gerne ein Bild von uns direkt vor Ort machen.

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

Uns ist es wichtig dem Kunden eine einfache und transparente Bestellabwicklung zu bieten. Deshalb wurde der gesamte Shop nach unseren speziellen Wünschen entwickelt. Sie können sich sicher vorstellen, wieviel Arbeit und Zeit in diesem Shop steckt. Deshalb sind wir insgesamt sehr stolz auf unser Werk. Für jedes unserer Sortimente - Mobilfunk, Unterhaltungselektronik, PC und Multimedia - ist bei hitseller.de zudem ein Spezialist in seinem Bereich zuständig.

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

Zu Beginn unserer Internetpräsenz war eBay sehr wichtig. So konnten wir den Bekanntheitsgrad von hitseller.de schnell erhöhen. Denn mal ehrlich: Wer shoppt nicht bei eBay? Mittlerweile lässt der Service für Händler leider immer mehr nach. Deshalb haben wir unser Angebot bei eBay stark reduziert. Sollte sich dieser Trend ändern, wären wir aber sofort wieder dabei!

## **Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?**

Wir betreiben 4 Mobilfunkshops in verschiedenen Städten. Insgesamt sind wir so schon seit 10 Jahren erfolgreich. Hier bieten wir zusätzlich einen von Nokia, Samsung, SonyEricsson, Motorola, LG und Samsung autorisierten Servicebereich an. Zusätzlich haben unsere Kunden auch die Möglichkeit Ihre online bestellte Ware direkt bei Hitseller abzuholen und zu bezahlen. Dieser Service findet immer größeren Anklang. Viele Kunden fühlen sich sicherer, wenn Sie Ihre Ware vor Ort bezahlen und direkt mitnehmen können. Gerade bei hochwertigen Multimedia-Artikeln beobachten wir diesen Trend.

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

Seit Mitte 2004 ist hitseller.de im Netz vertreten. Insgesamt sind wir jedoch schon seit 10 Jahren in

der Branche tätig.

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

Wir betreiben hitseller.de hauptberuflich. Unser gesamtes Engagement steckt in diesem Shop. So ist er gleichzeitig auch unser größtes Hobby. Insgesamt beschäftigen wir 45 Mitarbeiter. Davon sind 30 im Online-Geschäft tätig. Wir haben ein sehr kompetentes und engagiertes Team, das sich um die Zufriedenheit unserer Kunden kümmert.

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

Wir sind mit hitseller.de u.a. auf verschiedenen Portalen und in Preissuchmaschinen vertreten. In den letzten Jahren haben wir jedoch die Erfahrung gemacht, dass zufriedene Kunden und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis auf Dauer die beste Werbung sind.

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

Natürlich gibt es immer mal Dinge die nicht auf Anhieb so klappen, wie man es sich vorstellt. Gerade wenn man in dieses Geschäft einsteigt, probiert man vieles aus. Da sind dann auch schon mal Rückschläge dabei. Insgesamt sind wir bei hitseller.de davon jedoch weitgehend verschont worden.

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

Ja, da gibt es eine Sache: unser Team. Wir sind mit einem sehr jungen Team gestartet, das sich stetig weiterentwickelt hat. Ich bin stolz darauf, so motivierte Mitarbeiter an meiner Seite zu haben.

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

Einen Shop sollte man nur mit der entsprechenden Fachkenntnis eröffnen. Auch das Personal sollte Branchen- und Produktkenntnisse besitzen. Ganz wichtig sind ebenso entsprechende Lieferantenkontakte, damit man konkurrenzfähige Preise und geringe Lieferzeiten bieten kann. Am Besten startet man meiner Meinung nach mit einem Online-Shop aus einem bestehenden Offline-Geschäft.

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

Wir möchten uns weiterentwickeln und ein multimediales Einkaufserlebnis bieten. Zurzeit arbeiten wir daran, es anderen Händlern zu ermöglichen, ihre Ware über hitseller.de anzubieten. So können Neueinsteiger unsere Erfahrung in dieser Branche nutzen.

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

Ich persönlich stehe in stetigen Kontakt zu meinen Partnern und auch zu anderen Händlern. Darüber hinaus nutze ich die bekannten Messen und Kongresse. In diesem Jahr nutzte ich auch Auslandsreisen, z.B. in die USA, um Trends und Neuigkeiten zu Vertrieb und Produkten zu aufzugreifen.

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

Zurzeit stöbere ich gerne bei herrenausstatter.de. Ansonsten kaufe ich gerne bei eBay und hood.de - wie wohl fast jeder. Der beste Shop bleibt für mich natürlich hitseller.de ☐

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