

# Die ganze Familie eingespannt - Interview mit echtwahnsinn.at

✘ Heute kann jeder - selbst ohne technisches Wissen - schnell und für ein paar Euro im Monat einen Shop eröffnen. Aber bedeutet das, daß man als "Hobby-Shopbetreiber" mit professionellen Shops konkurrieren kann? Wo sind die Grenzen in der Praxis, was macht Probleme?

**Petra Stracke von echtwahnsinn.at berichtet von ihren Erfahrungen.**

## Was ist die Idee Ihres Shops?

✘ Meine Idee ist es, ein Shopsystem auf die Beine zu stellen, in dem Kunden so ziemlich alle aktuellen Artikel finden, die neu am Markt sind und etwas Besonderes darstellen. Derzeit sind wir auf ausgefallene, originelle Geschenkideen spezialisiert. Neu bei uns sind "Kosmetik, Wellness und Naturkosmetik" von sorgfältig ausgewählten Herstellern.

## Welches Shopsystem nutzen Sie?

Das ist etwas schwierig zu erklären... Unser Shopsystem inklusive Warenkorb wird von einer Firma zur Verfügung gestellt, alles weitere wird von uns, in erster Linie von meiner Tochter, meinem Mann und mir gestaltet - ein klassischer Familienbetrieb sozusagen. Wir haben ein System, das uns erlaubt, mit einem Shop ein Einkaufszentrum aus mehreren Shops zu betreiben. So können Kunden die verschiedenen Geschäfte besuchen und befinden sich doch technisch gesehen in einem Shop. Der Kunde besucht wie in einem Einkaufszentrum die verschiedenen Geschäfte, kann sich informieren und einkaufen - bezahlen kann er dann aber an *einer* Kasse, spart Zeit und natürlich Versandkosten. Es ermöglicht uns eine Reihe von unterschiedlichsten Produktgruppen unter dem selben Dach anzubieten, dieses wird permanent ausgebaut, derzeit sind es ca. 1.300 Artikel.

✘

## Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Wir versuchen, sämtliche Möglichkeiten anzubieten, um die Zahlung für den Kunden zu erleichtern. Wir sind für neue Zahlungssysteme offen, jedoch sollte der Kunde die Übersicht behalten können.

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

Unser Steckenpferd ist sicherlich die Kundenbetreuung. Wir versuchen, dem Kunden das zu geben, was man im Online-Geschäft kaum finden wird: "Persönliche Betreuung". Wichtig ist auch unser Lieferservice, am Bestelltag versenden. Je schneller die Ware beim Kunden ist, desto besser. Ein Negativ-Beispiel: Ich habe einmal ein Sommerkleid bestellt, das im Herbst geliefert wurde. Sie erhielt die Nachricht: "Lieber Kunde derzeit leider Ausverkauft, die Ware wird nachgeliefert."

## Spielt eBay eine Rolle für Sie?

eBay haben wir zur Gänze eingestellt. Wir legen großen Wert auf die Qualität unserer Ware und da sind eBay und ähnliche Auktionen nicht die richtige Verkaufsplattform. Aus- und Abverkauf entspricht nicht unserer Zielsetzung.

## Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Seit nunmehr fast 4 Jahren. Wir sind ständig am Verfeinern und Verbessern. Wir haben keinen Dienstleister, der uns Ratschläge gibt, wir arbeiten rein nach den Wünschen und Anregungen unserer Kunden.

## Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Zu Beginn im Jahr 2003 wollten wir den Shop nebenberuflich betreiben, merkten aber schnell, daß es unmöglich ist, "nebenbei" einen Shop zu haben, ohne daß der Kundenservice darunter leidet. Einfaches Beispiel: Wie sollte man den Kunden beraten, wenn man nur selten Anwesend ist? Unsere Kunden wissen die permanente Betreuung und Erreichbarkeit, jetzt sehr zu schätzen.

## Haben Sie Mitarbeiter?

Aufgrund der ständig steigenden Nachfrage haben wir zwei Mitarbeiterinnen im Verkauf, eine in der Buchhaltung und derzeit 2 Lehrlinge - und natürlich meine Familie.

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

In erster Linie durch unser Kundenservice und durch unser aussergewöhnliches Angebot. Wir arbeiten intensiv mit allem Medien zusammen, die für eine Berichterstattung an uns herantreten. Bezahlte Werbung machen wir zur Zeit nicht.

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

Ja natürlich, auch wir mussten lernen, den Ansprüchen unserer Kunden gerecht zu werden. Selbstkritik ist hier auf jeden Fall angebracht. Dadurch, daß wir uns alles selbst beigebracht haben bzw. erlernen mussten, arbeiten wir permanent an Verbesserungen wie z.B. einen Katalog für unsere Kunden oder ansprechendes Design, kundenfreundlichere Bedienung und Übersicht im Shop u.v.m.

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

Wir sind weltweit unterwegs um ausgefallene, originelle Geschenkkideen zu finden. Aufgrund dieses aussergewöhnlichen Angebotes ist es uns gelungen, die Aufmerksamkeit der Medien auf uns zu lenken. Es entwickelte sich dadurch eine Eigendynamik, die alle Erwartungen in den Schatten gestellt hat. Mittlerweile haben wir, mit Hilfe unserer Kunden, einen entsprechenden Bekanntheitsgrad erreicht und unser Lager entsprechend vergrößert sowie die Anzahl der Mitarbeiter erhöht.

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

Ich kann nur jedem Shopbetreiber folgenden guten Rat weitergeben: Halbherzig und als Nebenberuf einen Shop aufzubauen ist ein Ding der Unmöglichkeit, ohne intensive Bearbeitung und Kundenbetreuung geht es nicht. Es gibt schon zuviele "nebenberuflich geführte Shops" - ohne das Vertrauen eines Kunden werden Sie nie, oder nur selten, etwas verkaufen. Es gehört einfach mehr dazu als nur Ware im Internet anzubieten. Es erfordert Fingerspitzengefühl und Einfallsreichtum.

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

Wir werden unser Angebot ständig erweitern, einige Verbesserungen anstreben und dem Kunden mehr Information in den unterschiedlichsten Formen anbieten: Videoclips zu unseren Artikel, mehr Informationen und Bilder, [www.echtgenial.com](http://www.echtgenial.com) wird in mehreren Sprachen übersetzt werden.

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

Eigentlich überall... wir und unsere Mitarbeiter sind permanent im Internet unterwegs, um alle neuen Errungenschaften, technische Möglichkeiten und Trends zu erfahren.

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