

Vormittags Schüler, nachmittags Shopbetreiber - Der dealer-shop im Interview

✘ Vor kurzem haben wir hier über einen Shop berichtet, der als Familienbetrieb erfolgreich ist. Heute stellen wir Ihnen Andreas Bruckschlögl vor, der zwar noch zur Schule geht, es aber schon zu zwei Online-Shops gebracht hat. Was zunächst als Taschengeld Aufbesserung gedacht war, führte zu mehreren erfolgreichen Shop-Ideen.

Wie klappt der Spagat zwischen Schule und Shop?

Was ist die Idee Ihres Shops?

✘ Der dealer-shop richtet sich mit modischen Kleidungsstücken speziell an Jugendliche und jung gebliebene Erwachsene. Shops für schlichte und vornehme Mode gibt es bereits im Internet, ein Shop für Fashion, Street- und Clubwear fehlte aber meiner Meinung nach bisher. Deshalb beschlossen wir, neben unserem Rucksack- und Taschen-Shop eine weitere Shopping-Möglichkeit für Klamotten aufzubauen, die genau diese Lücke im Netz schließen soll.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir setzen das Shopsystem der Firma sandoba ein. Allerdings wurde dieses von unserer Programmiererin auf unsere Anforderungen angepasst und individualisiert.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Momentan bieten wir unseren Neukunden die Zahlung per Kreditkarte, Vorkasse und Nachnahme an. Stammkunden ab der 2. Bestellung haben die Möglichkeit via Lastschrift oder auf Rechnung zu bestellen.

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

Ganz wichtig war uns die Zertifizierung durch Trusted Shops. Da es den dealer-shop noch nicht lange gibt, ist die Skepsis der Kunden natürlich sehr viel größer als bei einem Online-Shop, bei dem vielleicht schon ein Freund oder ein Verwandter ein Produkt bestellt hat. Durch die Zertifizierung und eine SSL-Verschlüsselung bei Eingabe von persönlichen Daten möchten wir unseren Kunden zeigen, dass sie bei uns sicher aufgehoben sind. Unsere Hotline ist außerdem werktags von 9-18 Uhr von kompetenten Mitarbeitern besetzt, die dem Kunden bei auftretenden Fragen gerne weiterhelfen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Das Augenmerk liegt bei uns ganz klar beim Service und einer möglichst perfekten Darstellung der Produkte. Auf den Detailseiten findet der Kunde zu jedem Artikel mehrere Aufnahmen des Produkts - natürlich auch verschiedene Bilder über die Besonderheiten eines Artikels. Ganz wichtig war uns auch ein kleiner Text, der ein paar Sachen über das Produkt erzählt. Hier arbeiten wir mit einer Textagentur, den Textologen zusammen, die uns stets hochwertige Produktbeschreibungen in jugendlichem Stil verfasst und auch bei den Texten über die angebotenen Marken behilflich ist.



Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Im Jahr 2001 begannen wir damit, Rucksäcke und Taschen über eBay zu verkaufen. Da sich die Konditionen für Händler deutlich verschlechtert haben, haben wir den Verkauf von Produkten bei eBay eingestellt. Wie man auch hier im shopbetreiber-blog.de nachlesen kann, wäre uns momentan die Gefahr von Abmahnungen bei Ebay zu hoch.

Haben Sie auch ein stationäres Ladengeschäft?

Wir verkaufen unsere Produkte momentan ausschließlich über das Internet. Allerdings planen wir 2008 oder 2009 in einer größeren Stadt einen Laden zu eröffnen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Den Online-Shop gibt es erst seit 3 Monaten. Allerdings haben wir durch den Rucksack-Shop, den wir seit 2004 betreuen und durch verschiedene Verkäufe über Ebay bereits langjährige Erfahrung im Onlinehandel.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Das kann man so nicht genau sagen: Ich bin noch Schüler, besuche die 11. Klasse des Gymnasiums und betreue sowohl das rucksack-center als auch den dealer-shop neben der Schule. Anfangs, im Jahr 2001, wollte ich mit ein paar verkauften Rucksäcken mein Taschengeld aufbessern, heute umfasst das Sortiment im rucksack-center über 1500 und im dealer-shop über 60 verschiedene Artikel. Hauptsächlich bin ich hier für die Suchmaschinenoptimierung und das Marketing zuständig.

Haben Sie Mitarbeiter?

Um den Versand und die Buchhaltung kümmert sich hauptberuflich meine Mutter. Zwei weitere Mitarbeiter sind für die Kundenhotline und die Beantwortung von Mails zuständig. Design-, Programmier- und Textarbeiten geben wir an Firmen weiter, mit denen wir kontinuierlich zusammenarbeiten.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Größtenteils durch die echten Suchergebnisse bei Google. Der dealer-shop wird im Moment vor allem bei den Marken, die wir vertreiben, sehr gut gelistet. Künftig werde ich versuchen, den Shop auch bei allgemeinen Begriffen an der Spitze zu platzieren. Ein weiterer großer Schritt, den wir gegen Ende des Jahres in Angriff nehmen werden, ist die Vermarktung unserer Produkte durch Affiliates, die dafür eine prozentuale Provision erhalten.

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

Natürlich gab es die ... Wäre ja auch zu einfach, wenn alles so klappen würde, wie man sich das vorstellt. So kam es beispielsweise durch eine Erweiterung im Warenkorb kurz nach Eröffnung des Shops dazu, dass man auf einer Seite im Bestellvorgang nicht mehr weiterkam. Bemerkte haben wir es erst, nachdem uns ein Kunde anrief. Der Fehler wurde natürlich sofort beseitigt. Deshalb prüfen wir nun regelmäßig alle Bereiche im Shop und finden nur noch selten einen Bug, den wir dann sofort beheben.

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

Um diese Frage zu beantworten, betreiben wir den dealer-shop noch nicht lange genug. Ich denke, dass wir frühestens nach dem Weihnachtsgeschäft sagen können, ob sich etwas besser oder schlechter entwickelt hat, als wir angenommen haben.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Man sollte als Shopbetreiber viel Zeit und Mühe in Suchmaschinenmarketing aufwenden, denn was ist eine Seite ohne Besucher? Wichtig ist allerdings, parallel hierzu die Usability zu optimieren und den Kunden durch verschiedene Möglichkeiten als Stammkunden zu gewinnen.

Wohin entwickelt sich Ihr Shop?

Wir werden zuerst versuchen, während des Weihnachtsgeschäfts viele Neukunden zu bekommen und diese durch einen perfekten Service als Stammkunden zu gewinnen. Im kommenden Jahr wird der Fokus auf dem Ausbau des Sortiments liegen, außerdem ist geplant die Produktbilder durch Produktvideos zu ersetzen.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Offline besuche ich Messen, wie die OMD oder die Cebit. Die beste Möglichkeit sich im Netz auf dem Laufenden zu halten, sind News-Feeds guter Blogs zu abonnieren.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Das kommt natürlich ganz drauf an, was ich kaufen möchte. Bücher und CDs bestelle ich bei Amazon. Bei anderen Artikeln nutze ich meist Google und bestelle dann bei dem Shop, der mir am meisten zusagt.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:
www.dealer-shop.de**