# Vom hochprozentigen Hobby zum Beruf – Interview mit destillatio.com

Es ist immer wieder erstaunlich, mit welch außergewöhnlichen Produkten viele Online-Shops sich im hart umkämpften Online-Markt behaupten. Oft ist hier der Weg von der Idee zum Shop aber denkbar einfach, so wie bei Kai Möller von destillatio.com: Er hat sein Hobby, die Destillation, zum Beruf gemacht und verkauft über seinen Shop erfolgreich alles, was man für diese Beschäftigung braucht.

**Lesen Sie das vollständige Interview mit Kai Möller von destillatio.com.**

**Was ist die Idee Ihres Shops?**
Wir sind ebenso wie unsere Kunden einzigartig und liefern unter destillatio.com Zubehör zur Herstellung von ätherischen Ölen für Parfums und Heilmittel und zum Destillieren von Alkohol vom hochprozentigen Neutralalkohol bis hin zum Edelbrand. Ebenso verkaufen wir spezielle Dekoumbauten zu Ausstellungszwecken.

**Wie sind Sie eigentlich zum Shopbetreiber geworden?**
Ich habe früher selber destilliert und habe mit meinem Online-Shop sozusagen mein Hobby zum Beruf gemacht.

**Was haben Sie beruflich gemacht, bevor Sie Shopbetreiber wurden?**
Nachdem ich in einer Kaufmannsfamilie aufwachsen durfte und eine kaufmännische Ausbildung absolvierte, bin ich vor 15 Jahren nach Spanien ausgewandert und habe nachdem ich eine Weile als freier Autor tätig war unsere mehrsprachige Firma gegründet.

**Welches Shopsystem nutzen Sie?**
Wir arbeiten mit einem leicht modifizierten Shop-to-Date 3.0 – weil unsere Kunden bei diesem Shopsystem genau erfahren, wie hoch die Versandkosten sein werden und welche Zahlungsmöglichkeiten existieren. Erst danach, wenn alle Möglichkeiten aufgezeigt und ausgewählt wurden, müssen persönliche Daten eingegeben werden. Wir finden es unmöglich, dass bei den meisten Online-Shops zuerst die Kundendaten eingegeben werden müssen …

**Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?**
Wir bieten Vorkasse per Überweisung, Sofortüberweisung, PayPal, Scheck und Barzahlung in unserer Ausstellung.

**Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?**
Bei uns gibt es keine Geheimnisse: wir zeigen unsere Räumlichkeiten und unsere Mitarbeiter – ebenso wie ausführliche Beschreibungen mit hochwertigen Fotos von unseren Artikeln. Darüber hinaus liefern wir gratis eine Menge Information zu unseren Artikeln und zur rechtlichen Situation. Wer Fragen hat, kann uns persönlich erreichen.

**Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie besonders stolz sind?**
Wir haben etliche Eigenentwicklungen und technische Besonderheiten bei unseren Produkten. Sobald wir ein Problem erkennen oder unsere Kunden andere Ausstattungen wünschen, reagieren wir und verbessern unsere Produkte. Darauf sind wir stolz.

**Spielt eBay eine Rolle für Sie?**
Ebay ist für uns eine Plattform, um uns und unsere Produkte vorzustellen – lieber verkaufen wir aber über unsere eigenen Online-Shops. Wir haben Ebayshops in Deutschland, Frankreich, Italien und Spanien und versteigern bei Ebay gelegentlich auch besondere Einzelstücke oder Transportschäden.

**Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?**
Wir haben einen sehr schönen 80qm Ausstellungsraum in Andalusien – fast schon ein Museum – und empfangen dort interessierte Besucher aus der ganzen Welt. Da unsere Artikel aber sehr speziell sind und auch ein wenig Wissen erfordern, verzichten wir auf reine Laufkundschaft.

**Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?**
Unser Shop hat sich im Laufe der Jahre gewandelt, ebenso wie Domain und Provider anfangs wechselten. In der jetzigen Form existiert unser deutschsprachiger Online-Shop destillatio.com seit etwas über 4 Jahren, unser deutsches „Destillatio" Ebaykonto seit 2002.

**Wie viele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?**
Wir sind, zumindest nach Aussage der spanischen Post, der größte Versandhandel in Andalusien mit 6 hauptberuflichen Vollzeitmitarbeitern. In unserer Hauptsaison von Oktober bis Weihnachten stellen wir noch 1 bis 2 Aushilfen halbtags ein.

**Planen Sie auch Neueinstellungen für das Jahr 2008?**
Nicht wirklich, aber wir denken daran, unsere einzigartigen Produkte auch über selbständige Außendienstler anzubieten und über bestehende Einzelhandelsgeschäfte zu verkaufen.

**Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?**
Nein, wir machen nahezu alles selber – bis auf die Gestaltung unserer Drucksachen – und das ist gut so. Wir möchten auch in Zukunft der direkte Ansprechpartner für unsere Kunden sein und alles rundherum genau kennen und die Verantwortung tragen. Allerdings haben wir die gesamte Organisation bei der Herstellung und Produktion unserer Kupferartikel an ein vertraglich an uns gebundenes Partnerunternehmen abgegeben, um uns besser um unsere Kunden kümmern zu können.

**Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**
Dank unseres guten und persönlichen Service kaufen unsere Kunden gerne auch ein zweites Mal bei uns ein und empfehlen uns ebenso gerne weiter. Darüber hinaus schalten wir Anzeigen im Internet und in Fachzeitschriften.

**Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?**
Nein nicht wirklich. Ebay hatte aber vor etwa zwei Jahren mal angerufen und erklärt, sie müssten uns wegen einer Abmahnung vom Verkauf ausschließen, wenn wir nicht innerhalb der nächsten 12 Stunden alle unsere Artikelbeschreibungen mit „Standard-AGB und Rückgaberechtshinweisen versehen". Wir sind wesentlich großzügiger als die Gesetzestexte es vorschreiben. Da aber mussten wir klein beigeben, eine Nacht durchmachen und ellenlang Kleingedrucktes anfügen. Ich finde es heute noch fürchterlich, wenn man vor lauter Kleingedrucktem nicht mehr die eigentliche Artikelbeschreibungen findet. Bei uns sollte unser gegebenes Wort und unsere vielen positiven Bewertungen genügen. Unsere Kunden dürfen uns vertrauen.

**Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**
Ich sehe viele Shops, die identische Artikel verkaufen und sich dann gegenseitig bekriegen. Dabei ist es dank Internet heutzutage so einfach, sich beruflich selbst zu verwirklichen. Jeder, der ein Hobby hat, weiß etwas darüber und kann dieses Wissen weitergeben. Umso seltener und einzigartiger, umso besser. Jeder Shopbetreiber sollte sich spezialisieren und dann die aus der eigenen Erfahrung besten Artikel anbieten. Persönliche Erfahrungen sind besser als kopierte Produktbeschreibungen. Der Kunde merkt, ob sich jemand auskennt, seine eigene Ware mag, sich Mühe macht, liebevolle Beschreibungen entwickelt und guten Service bietet oder aber, ob jemand nur schnelles Geld verdienen möchte.
Und noch etwas zum Thema Auslandsversand: Als jemand, der im Ausland lebt bin ich immer wieder überrascht, wenn Online-Shops nicht ins Ausland liefern oder nicht in der Lage sind, entsprechende Versandkosten anzugeben. Es ist innerhalb der EU vom Aufwand her egal, wohin man ein Paket liefert, aber ein übersichtlicher Shop mit klaren internationalen Versandbedingungen bringt zusätzlich auch noch Kunden aus anderen Ländern. Man ahnt kaum, wie viele deutschsprachige Kunden im Ausland gerne in deutschen Shops kaufen würden!

**Was sind Ihre weiteren Pläne für dieses Jahr?**
Wir möchten unsere Produkte zukünftig auch außerhalb des Internets in Katalogen und Einzelhandelsgeschäften anbieten, einheitliche Großhandelskonditionen erarbeiten und eventuell Franchiselizenzen vergeben.

**In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?**
Sie meinen von den allseits bekannten? Amazon.de ist vorbildlich was Informationen, Übersichtlichkeit und Service angeht. Im Gegensatz dazu empfinde ich z. B. Conrad.de oder auch Pearl.de als unmöglich bei der Bestellabwicklung, vor allem, wenn es um den Auslandsversand geht.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:**
**www.destillatio.com**