

Spezialisierung auf deutsche und alkoholfreie Weine - Interview mit winzers.de

☒ Je mehr Online-Shops sich in einer Branche tummeln, desto entscheidender ist die Spezialisierung auf bestimmte Produkt-Bereiche, um sich von Mitbewerbern abzuheben. Winzers.de hat dies schon früh erkannt und sich mit seinem individuell erstellten Shop als Versender von deutschen und alkoholfreien Weinen einen Namen gemacht.

Mehr über die Entwicklung von winzers.de in unserem Interview mit Shopbetreiber Kai-Uwe Mensching.

Was ist die Idee Ihres Shops?

Das Besondere an winzers.de ist, dass es ein nach meinen Wünschen und Vorstellungen individuell erstellter Shop ist, also kein Shop von der Stange. Der Winzers-Shop berücksichtigt insbesondere unsere Produktspezifika, also die Besonderheiten bei Weinen, ist aber auch für andere Produkte einsetzbar. Außerdem -und das sind zwei meiner wichtigsten Punkte- "lebt" winzers.de, soll heißen: der Shop wird kontinuierlich weiterentwickelt und er ist komplett von mir selbst aus gestaltbar. Alle Texte, Artikel und weitere Bereiche kann ich selbstständig pflegen und verändern.

Was hat Sie auf die Idee zu Ihrem Shop gebracht?

Der Online-Shop, der 1999 entstand, sollte ursprünglich nur eine von drei Säulen sein, auf denen Winzers basierte. Das Leben geht aber manchmal andere Wege als die geplanten, es ließ sich nicht alles realisieren. So habe ich meinen Fokus auf das Internet gesetzt. Es ist für mich schon sehr früh klar gewesen, dass das Internet ein wichtiger Vertriebsweg für Weine sein wird. Nur habe ich es damals versäumt, es laut auszusprechen, sonst hätte man mir wahrscheinlich für meine Idee viel Geld hinterher geschmissen. Es kam ja gerade die Zeit auf, die dann als "Dot-Com-Blase" endete.



Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?

Ich bin gelernter Bankkaufmann und war damals in dieser Branche tätig. Nebenher machte ich meine ersten Gehversuche mit Wein und dessen Handel, jetzt ist es meine Haupttätigkeit.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wie ich schon bei der Eingangsfrage sagte: Es ist ein individueller Shop, den ich für mich habe programmieren lassen. In Variationen gibt es den Shop auch angepasst für andere Nutzer.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Zur Zeit können meine Kunden per Bankeinzug, mit Kreditkarten oder auch per Vorkasse sowie per Nachnahme zahlen. Bankeinzug ist unkompliziert hat jedoch das höchste Ausfallrisiko; Kreditkarten sind da schon besser, haben aber ihren Preis, Nachnahme ist für den Kunden ungünstig und ich verstehe eigentlich nicht, warum es überhaupt noch Kunden gibt, die das bezahlen; Vorkasse wird gerne genommen, vor allem seit ich durch Trusted Shops zertifiziert bin. In naher Zukunft biete ich auch "Sofortüberweisung" als Variation der Vorkasse an, um die Abwicklung zu beschleunigen.



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

Fair-Play bei der Kundenorientierung und natürlich Trusted-Shops-Zertifizierung. Trusted Shops ist wie ein Hinweisschild „Hier dürfen Sie kaufen“. Die Idee mit Leben füllen muss ich dann schon selber und ich versuche meine Kunden zu begeistern.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Nein, eBay spielt gar keine Rolle für mich. Früher habe ich eBay ab und an genutzt, seit man aber nicht mehr auf seine eigenen Seiten verwiesen werden darf, taugt es nicht einmal mehr als Werbung.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nein, ich versende fast ausschließlich, bis auf einige Kunden, die die Abholung in meinem Lager schätzen. Doch auch das ist kein Ort, um durch die Regale zu schlendern.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Winzers.de gibt es seit 1999 und mittlerweile befindet sich mein Shop in der dritten Neufassung; ich erwähnte ja bereits, dass der Shop immer weiterentwickelt wird.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Mittlerweile kann ich sagen hauptberuflich, ich habe allerdings auch noch eine kleine Hilfe. Im kaufmännischen Bereich habe ich gerade Unterstützung eingestellt und im Lager ist auch eine Person; allerdings habe ich mich in das Lager eingemietet, so dass dies nicht direkt mein Personal ist.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben ?

Ja, das Webdesign: da arbeite ich eng mit meinem Programmierer zusammen, auch die Lagerhaltung habe ich in fremde Hände gegeben. Ersteres, da ich programmieren nicht gelernt habe, der Shop auf winzers.de jedoch eine Ernst zu nehmende Angelegenheit ist und Letzteres, also das Lager, da ich den logistischen Aufwand alleine nicht mehr bewältigen kann.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Mit einer guten Positionierung bei Suchmaschinen, d.h. auch suchmaschinenfreundliche Webseiten, die trotzdem kundenfreundlich sind. Mit Verlinkung auf andere Seiten, gerne auch aus der gleichen Branche und mit Partnern. Außerdem mit Werbung von Kunde zu Kunde. Was auch immer wichtiger wird, ist definitiv Online-Werbung.

Nutzen Sie zur Vermarktung Ihres Shop auch Newsletterwerbung?

Ich versende absichtlich keine Newsletter, da der Name nicht hält was er verspricht. Meist sind es vollgepfropfte Werbe-E-Mails ohne wirklichen Mehrwert für die Empfänger. Selber habe ich aber leider auch nicht die Zeit, einen Newsletter regelmäßig zu produzieren, der dem Namen "Newsletter" nach meinem Verständnis gerecht wird, daher lasse ich es lieber.

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

O ja, leider. Ich hatte einmal Gutscheine im Online-Shop, die der Kunde kaufen und dann als Gutscheincode direkt per E-Mail weiterleiten konnte. Das System wurde jedoch viel zu selten genutzt. Seit der letzten Neuauflage von winzers.de gibt es das nicht mehr. Gutscheine kann man immer noch verschenken, jetzt wird das Ganze aber wieder händisch abgewickelt und funktioniert auch.

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

Ja, auch die gab es. Hier kann ich die Spezialisierung auf deutsche und alkoholfreie Weine zu original Weingutpreisen hervorheben, eben faire Weine mit einem besonderen Preis-Genuss-Verhältnis. Der Wein- und Weingutsauswahl bin ich bis heute treu geblieben.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Nein, es macht allerdings auch eine Menge Arbeit immer auf der Hut zu sein und den Shop entsprechend anzupassen. Ich versuche immer up-to-date zu sein. Bisher hat es geholfen. Auch hier sind die Überprüfungen von Trusted Shops immer wieder hilfreich.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Fair-Play mit allen Beteiligten, mehr miteinander und weniger gegeneinander arbeiten. Ein guter Shop macht bestimmt soviel Arbeit wie ein traditioneller stationärer Laden und auch die meisten Regeln sind die gleichen. Es ist wichtig, dass nicht nur der Preis zählt, sondern auch der Service und dass ich das, was ich verspreche, auch halte. Die Erreichbarkeit nicht nur per E-Mail, sondern auch telefonisch halte ich für sehr wichtig. Dies wirkt sich auch sehr positiv auf die Kundenbindung aus.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

An einer Mehrsprachigkeit, allerdings weiß ich noch nicht genau, ob die bestehende Seite mehrsprachig wird oder aber ob eine spezielle Seite für die anderen Sprachen entstehen sollen.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Im Trusted Shop Expertenforum, im shopbetreiber-blog, in der allgemeinen Presse, und bei heise-online.de.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ich habe da keinen speziellen Shop. Was ich online kaufen kann, bestelle ich auch am liebsten online und wenn ein vergleichbarer Artikel in mehreren Shops zur Verfügung steht, versuche ich einen Shop zu wählen, der Trusted Shops zertifiziert ist - alleine schon aus Solidarität.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:
www.winzers.de