

Keine Minute zu lange am PC sitzen - Interview mit outdoortrends.de

☒ Man könnte ja meinen, dem Shopbetreiber an sich sitzt der Endkunde als potentieller Online-Shopper gar nicht lange genug vorm Rechner. Anders sieht das Torsten Kossmann von outdoortrends.de: "Denn schließlich will der Kunde mit unseren Produkten ja raus in die Natur und nicht vor dem PC hängen". Folgerichtig steht im Shop eine zeitsparende und einfache Suchfunktion im Vordergrund.

Mehr dazu, wie der Online-Shop seine Kunden in kürzester Zeit zu den gewünschten Produkten navigiert, hier im Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Das besondere ist in erster Linie der Aufbau des Shops und die Informationsvielfalt, mit der wir unsere Outdoorartikel anbieten. Dazu gehören unter anderem vernünftige Bilder und in unseren Augen auch eine sehr gute Vergleichsfunktion, die nicht den Preis in den Vordergrund stellt, sondern die Ausstattungsmerkmale. In Sachen Produktvergleich kenne ich aktuell nur ein paar Elektronikhändler, die ihre Produktspezifikationen ebenso aufschlüsseln. Genau das ist auch die Idee des Shops: dem Kunden langes Suchen zu ersparen und schnell die gewünschten Informationen zu finden. Denn schließlich will der Kunde mit unseren Produkten ja raus in die Natur und nicht vor dem PC hängen.

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

Vor dem Eröffnen des Shops habe ich 1999 in der Nähe von Berlin eine Kanuschule mit angeschlossenen Reiseunternehmen gegründet und aufgebaut. Ende 2002 habe ich mich auszahlen lassen, weil ich wieder Lust auf etwas Neues hatte. Da wir auch in dem Unternehmen schon einen kleinen Online-Shop betrieben haben, wusste ich was möglich ist, wenn nur mehr Zeit dazu wäre. So habe ich zum 01.01.2003 OutdoorTrends gegründet - da fällt mir gerade auf, dass wir ja jetzt schon unseren 5. Geburtstag hatten!



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Von dem ursprünglichen Shopsystem ist nicht mehr viel übrig geblieben, daher ist es nicht weiter erwähnenswert. Es wurde von unserem Partner [.nfq] sehr viel nach unseren Ideen und Vorstellungen angepasst und umgesetzt, bzw. sind wir nach wie vor damit beschäftigt, dies zu tun. Zwei Neuerungen stehen kurz vor der Einführung. Besonders hervorzuheben ist die Navigation, die für uns programmiert wurde. Diese ermöglicht dem Kunden ein sehr einfaches Navigieren zum gewünschten Produkt. Neben dem schnellen Navigieren ist es uns damit möglich, individuelle Landingpages zu erstellen, ohne dem Kunden eine zu verschachtelte Navigation zuzumuten.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Derzeit bieten wir Rechnung, Lastschrift, Vorkasse, Nachnahme und Kreditkarte an. Weitere Zahlungsarten sind vorerst nicht geplant. Zum einen decken wir die wichtigsten ab, zum anderen trauen wir der Sicherheit unserer Kundendaten bei den sogenannten Bezahldiensten, wie sie unter anderem auf eBay angeboten werden nicht.

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

Fast unnötig an dieser Stelle Trusted-Shops zu erwähnen, dies ist auf jeden Fall ein Punkt. Zum anderen bieten wir neben einer 0800-Rufnummer fast rund um die Uhr Beratung per Mail. Und wir sind real existent, sprich unser Ladengeschäft kann man auch "unangemeldet" besuchen und muss nicht erst Bescheid geben um jemanden anzutreffen

Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit dem klassischen Ladengeschäft?

Das Zusammenspiel klappt sehr gut, lediglich die Warenwirtschaft und die Versandsoftware muss demnächst ersetzt werden, um auch hier alles abzurunden. Wir haben uns aber bereits für eine entsprechende Lösung entschieden.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Entweder betreibt man einen Online-Shop als Hauptberuf oder lässt es bleiben. Zum einen erfordert

ein solcher Shop sehr viel Zeit und Arbeitsaufwand und zum anderen finde ich es dem eigentlichen Arbeitgeber gegenüber unfair, seine Power in ein solches "Projekt" zu stecken. Den Rest erspare ich mir jetzt zum Thema "nebenbei". Zur Zeit sind wir zu neun und planen aktuell zusätzlich zwei bis drei weitere Mitarbeiter für das laufende Jahr einzustellen.

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

Unerwartete positive Dynamik sollte ein Unternehmen immer haben, ebenso wie Dinge die nicht geklappt haben. Nur so macht es auf der einen Seite Spaß, auf der anderen Seite merkt man daran ganz stark, dass das Unternehmen lebt.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Ja, hatten auch wir leider. Es hat -denke ich- schon jeden getroffen. Einmal eine Markenrechtssache, die auf Dummheit beruhte. Und dann noch ein paar andere, von denen eine Kleinigkeit berechtigt war und wir die Sache schnell aus der Welt geschafft haben. Man sollte uns da nur nicht auf dem falschen Fuß erwischen, sondern sich lieber auf seinen eigenen Shop und seine Kunden konzentrieren.

Was sind Ihre weiteren Pläne für dieses Jahr?

Demnächst führen wir eine neue Suchfunktion ein. Wir haben uns mit den an Markt befindlichen Lösungen beschäftigt und hoffentlich für den richtigen Anbieter entschieden. Aber wir gehen kein großes Risiko mit Vertragsbindung ein und werden dann testen. Die anderen Projekte sind noch nichts für die Öffentlichkeit, dienen aber hauptsächlich wieder der Information für unsere Kunden.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?

Nein, werden wir so schnell auch nicht. Wir möchten, dass die Leute die Produkte kaufen und anschließend mit diesen schöne Stunden in der Natur verbringen und sich damit nicht vor den Rechner setzen. Zudem finde ich persönlich, dass die Kommunikation in letzter Zeit viel zu digital geworden ist, das Persönliche bleibt dabei auf der Strecke.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

In Foren, Blogs, legershop, bei anderen Shopbetreibern und unseren Anwälten.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Da wäre zum einen Kofferprofi.de - da allerdings mehr die Handtaschen für meine Frau - und bei Sportbedarf.de. Ansonsten kaufe ich persönlich selten ein, meinen Eltern habe ich es auch beigebracht bzw. haben sie es selber gelernt und ich muss ihnen nicht mehr helfen.

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