Wer hat an der Uhr gedreht? – Interview mit watch.de

Bereits 1994 stieg der Juwelier Ralf Häffner ins Online-Geschäft ein und gehört damit sicherlich zu den “Urgesteinen” im E-Commerce. Mit konsequenter Weiterentwicklung seiner Angebots- und Servicepalette hat er sich bis heute erfolreich am Markt behaupten können und zählt mittlerweile zu Europas führenden Online-Shops für Markenuhren und Schmuck.

Lesen Sie mehr in unserem Interview mit Geschäftsführer Nicolas Rene Evers.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Wir sind der ultimative Fullservice Online-Juwelier: wir vertreiben über unseren Shop hochwertige und edle Markenuhren nahezu aller führender Marken, neu und aus zweiter Hand besonders günstig und bieten auf alle 1000 Tage Garantie. Außerdem verkaufen wir exklusiven Schmuck und Marken-Accessoires. Zu unseren weiteren Tätigkeiten zählen Ankauf, Inzahlungnahme, Kommissionsverkauf, Finanzierung und ein Reparaturservice für Uhren und Schmuck.

Was hat Sie auf die Idee zu Ihrem Shop gebracht?
Wir sind bereits seit 1994 online und hatten schon damals den Glauben, dass das Internet ungeahnte globale Erfolgschancen birgt, die es als Pionier zu ergründen galt.

Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?
Ich war bereits vorher als Juwelier tätig.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Da es 1994 leider noch keine geeigneten Shopsysteme gab, ist unser System eine komplette, ständig optimierte Eigenentwicklung.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?
Überweisung, Bankeinzug, Paypal und alle gängigen Kreditkarten. Wir beobachten hier alle neuen Konzepte und sind stets offen für praktikable Innovationen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Hier setzten wir auf absolute Transparenz: das geht von der Gratis-Telefon-Hotline bis hin zur Webcam, mit der man live in unser Geschäft schauen kann.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Ja, auf unsere 3D-Produktpräsentation.

Spielt eBay eine Rolle für Sie? Wie wichtig ist eBay?
Durchaus, vor allem als Multiplikator und Werbeträger.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?
Ja, wir haben drei Ladengeschäfte in Stuttgart mit klar abgegrenzten Konzepten im Angebots- und Servicebereich. Der Online-Shop profitiert hochgradig von den Ladengeschäften und umgekehrt.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Natürlich hauptberuflich. Die Ralf Häffner-Firmengruppe beschäftigt derzeit 22 Mitarbeiter.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Bestes Akquiseinstrument ist eine gute Leistung bei den Kunden und daraus resultierende Mund-zu-Mund-Empfehlung. Ferner machen wir viel Printwerbung, Bannerwerbung, Link-Partnerschaften, gezieltes Suchmaschinen-Marketing, Events und mehr.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?
Ja, aber wir haben eine sehr gute juristische Abteilung, verbessern kritische Punkte ständig und lassen uns nichts gefallen.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?
Immer besonders fleißig sein, dem Kunden immer ein gutes Gefühl geben, Seriosität ausstrahlen, immer ansprechbar sein und schnell kommunizieren. Außerdem den eigenen Weg suchen und eine eigenständige Shop-Persönlichkeit schaffen, indem man Alleinstellungsmerkmale sondiert und umsetzen. Wichtig ist es auch, einen Service zu leisten, den man nicht mal in manchen Geschäften bekommt, ständig auf Innovationsjagd zu sein und alle vielversprechenden Trends aufmerksam zu verfolgen.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?
An einer Präsenz bei Amazon, ansonsten: Top secret! Seien Sie gespannt.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?
Bei Amazon, Yatego und in Ebay-Shops.

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