

Schlafen Sie gut - Interview mit schoene-traeume.de

☒ Viele Einsteiger im Online-Handel glauben immer noch, ein erfolgreicher Online-Shop sei ohne viel Aufwand zu führen. Die Vielzahl unserer Interviewpartner mit langjähriger Geschäftserfahrung ist da jedoch anderer Meinung. So wie der Inhaber des Matratzen-Shops schoene-traeume.de: "Es reicht nicht, davon auszugehen, dass das Internet ein Selbstläufer ist."

Lesen Sie mehr dazu im ausführlichen Interview mit Youssef Hassan.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Das Besondere an meinem Shop ist neben der guten Produktqualität und den sehr guten Preisen auch das Layout. Sowohl Shopname, als auch Shopfarben sollen den Kunden in eine virtuelle Traumwelt versetzen. Und dass das Thema "schöne Träume" zu Matratzen passt, ist doch gewiss. **Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?**

Ich komme ursprünglich aus der innovativen Telekommunikationsbranche. Das Angebot eines Matratzenherstellers zum Aufbau eines Betriebes in Syrien hat mich allerdings in die "old economy" gezogen. Die Matratzenhersteller sind sehr konservativ und haben eine große Scheu vor Veränderungen, so dass ich das unbedingt mit innovativer Technik kombinieren wollte und daraus ist die Selbständigkeit als Shopbetreiber entstanden.



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Bisher nutze ich das 1&1 Premium Shop System. Da dieser Shop aber beschränkt in seinen Möglichkeiten ist, werde ich auf OS Commerce wechseln. Die Programmierung dafür übernimmt zurzeit ein externer Dienstleister, der den zeitlichen Rahmen und den Aufwand besser im Griff hat.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Aktuell arbeite ich in erster Linie mit Vorkasse, wobei Systeme wie Paypal und somit auch alle Kartenzahlungen möglich sind. Auch Nachnahmen über meine Logistikdienstleister sind möglich.

Wie zufrieden sind Sie damit?

Mit diesen Zahlungssystemen bin ich sehr zufrieden. Angedacht ist für die Zukunft eine Schnittstelle zur Creditreform, damit auch Rechnungszahlungen möglich sind, allerdings bin ich bei diesem Thema noch sehr vorsichtig, zumal meine Margensituation keine großen Zahlungsausfälle zulässt und ich genug Schutz - z.B. durch Trusted Shops - biete.

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

In erster Linie ist hier die Zertifizierung des Online-Shops zu nennen. Das war der große Schritt, um den Kunden zu beweisen, dass meine Abläufe und Richtlinien absolut kundenfreundlich sind. Es gibt aber auch viele individuelle Maßnahmen, den Kunden zu beweisen, dass ich eine vertrauenswürdige Geschäftsidee habe.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Ja, bei eBay bin ich mehrfach Powerseller. Das Zusammenspiel zwischen Internetseite und eBay muss schon stimmen, dennoch halte ich es für sehr gefährlich, eBay den Vorzug zu geben. Der Grund hierfür ist, dass eBay nicht verkäuferfreundlich handelt und deren Grundsätze nur auf den eigenen Profit ausgerichtet sind. So gibt es kaum Unterstützungen bei Themen wie z.B. AGB, auch sieht sich eBay nicht in der Position, die Händler unterstützen zu müssen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Den Online-Shop habe ich seit Ende 2004.

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

Die Logistik, Teile des Webdesigns und das Inkasso sind ausgegliedert, damit ich mich auf das Wesentliche, nämlich den Verkauf konzentrieren kann.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Auch hier arbeite ich letztlich mit externen Dienstleistern zusammen, die die Suchbegriffe optimieren. Ansonsten setzen wir mit Google, eBay, Yatego etc. auf den Reiz der Vielfalt. Die Mischung sorgt für den Erfolg.

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

Das ganze Geschäft hat sich in den letzten drei Jahren in einer sehr positiven Eigendynamik entwickelt. Die Umsatzsprünge waren und sind immer noch enorm. Aber daraus entstanden auch Schwierigkeiten, wie z.B. fehlende Manpower, fehlende Warenwirtschafts- und Lagerhaltungssysteme. Der Erfolg hat also auch seine Kehrseiten.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Ja, zweimal insgesamt. Einmal wegen UVP-Angaben, da hatte ich in meinem jugendlichen Leichtsinn "Marktpreis" geschrieben und einmal, weil ich eine Matratze nach Info des Herstellers als Testsieger deklariert hatte, obwohl es Gerichtsurteile gab, die die Ergebnisse als veraltet bewertet hatten. Ansonsten habe ich einen guten Rechtsanwalt, der die Homepage gut geprüft und nahezu wasserdicht gemacht hat. Übrigens: Die Vermittlung kam durch Trusted Shops zustande!

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Es reicht nicht, davon auszugehen, dass das Internet ein Selbstläufer ist! Es muss in diesem Bereich mindestens genau so viel gearbeitet werden wie woanders auch. Die Zeitkomponente spielt dabei eine wichtige Rolle. Das erste Jahr ist zum Lernen gedacht und dies sollte jeder Shopbetreiber nutzen und sich stetig weiterentwickeln. Und man muss schrittweise vorangehen, um sich nicht zu verheddern, denn nur eine gesunde Unternehmensentwicklung hat Zukunft.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Bei Esprit. Da habe ich wohl einen echten Frauentick!

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