

Mit Kundenorientierung auf Wachstumskurs - Interview mit king-of-sports.de

☒ Auf die Bereiche Kundenservice und Kundenorientierung legt unser heutiger Interviewpartner Christian Schöneweis von king-of-sports.de besonderen Wert und hat daher in der Vergangenheit bereits in ein umfangreiches Serviceteam investiert. Das rasante Wachstum seines Unternehmens in den letzten Jahren gibt ihm Recht.

Erfahren Sie mehr über die Entwicklung des Shops im Interview mit Christian Schöneweis.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

In unserem Online-Shop bieten wir ein ausgewähltes Sortiment an hochwertigen Produkten aus den Bereichen **Freizeit, Haus und Garten** mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis. Wir verstehen uns als Fachhändler und bieten den Kunden, auch aufgrund sehr guter Beziehungen zu unseren Lieferanten und Herstellern, umfassenden Service und Beratung.

☒ **Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?**

Durch vorherige Tätigkeiten im Medien- und Internetbereich konnte unser Management-Team bereits profunde Erfahrungen sammeln. Die mangelnde Servicekomponente und das teilweise eingeschränkte Produktsortiment in diversen Online-Shops hat dann den Anstoß gegeben, hier selbst tätig zu werden und das vorhandene Marktpotential auszuschöpfen bzw. zu bearbeiten.

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

Zuvor war ich als Geschäftsführer in einem Verlagsunternehmen tätig.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen die "eCommerce Suite V3.0" der **e-matters GmbH** aus Hamburg, einem Top-Anbieter im Bereich eCommerce- und Shopsystem-Lösungen. Das System wurde für unsere Belange in einigen Bereichen modifiziert.

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

Kundenservice und Kundenorientierung werden bei uns groß geschrieben. Wir haben daher auch in ein großes Team in unserem Bereich Kundenservice investiert, um Fragen, Probleme und Sonderwünsche unserer Kunden stets schnell und zuverlässig bearbeiten und lösen zu können. In der gesamten Prozesskette von der Anfrage des Kunden über die Bestellung bis hin zur Anlieferung der Ware legen wir auf hohe Qualität besonderen Wert. Dies zahlt sich langfristig durch das gewonnene Vertrauen der Kunden aus.



Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Ja, wir verkaufen gerne bei eBay. Als Verkäufer haben wir dort 100% zufriedene Kunden, was uns zeigt, dass unsere Serviceorientierung richtig ist.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Wir betreiben unseren Online-Shop seit dem Jahr 2005.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Wir betreiben unseren Versandhandel hauptberuflich und haben derzeit 15 Mitarbeiter.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Ja, wir sind auf Wachstum eingestellt und werden voraussichtlich noch weitere Mitarbeiter im Kundenservice und in der Technik einstellen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Wir nutzen die Möglichkeiten verschiedener Online-Marketing-Kanäle und Partnerprogramme. Darüber hinaus schalten wir selektiv Anzeigen im Print-Bereich.

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

Da wir aufgrund unserer Sortimentsstruktur ein eher zyklisches Geschäft haben, sind die Entwicklungen nicht immer exakt planbar. Interne Kapazitäten können daher teilweise nicht immer schnell genug an das starke Wachstum angepasst werden.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Derartige Probleme hatten wir leider bereits öfters. Es wird Zeit, dass dieser Bereich endlich juristisch einwandfrei geregelt wird. Im Augenblick tummeln sich hier zu viele Scharlatane.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Das Wichtigste ist, die Kundenbedürfnisse ernst zu nehmen und sich konsequent daran zu orientieren. Solange der Kunde zufrieden ist, wird sich dies positiv auf das Geschäft auswirken.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Primär im Internet, z.B. bei Ecin, auf e-commerce-blog.de und natürlich auf dem shopbetreiber-blog.de.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Bei Amazon. Hier fühlt man sich gut aufgehoben und als Kunde nach den technischen Möglichkeiten auch gut beraten.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:
www.king-of-sports.de**