

Superstar an der Bar - Interview mit cocktailstar.de

☒ Oft ist die Idee zu einem Online-Shop eng mit den eigenen Erfahrungen der Shopbetreiber verbunden. So auch im Fall von Kay Sprenger, dem Inhaber von cocktailstar.de. Als Betreiber einer Cocktailbar entdeckte er schnell, dass im Bereich Online-Versand von trendigen Gläsern und Barzubehör eine Lücke klaffte. Diese füllt er nun erfolgreich seit einigen Jahren mit seinem Shop cocktailstar.de aus.

Erfahren Sie mehr über diesen interessanten Shop in unserem Interview.

Was ist die Idee, die hinter Ihrem Shop steht?

Am Anfang stand der Gedanke, im Internet Cocktailgläser und Barzubehör anzubieten. Daraus hat sich der Cocktailstar entwickelt. Mittlerweile umfasst mein Sortiment alle Arten von Trinkgläsern, Weinzubehör wie Dekanter, Tischdekorationen wie Vasen und Schalen und pfiffige Ideen für für die Küche.

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

Wir haben seit 1999 selbst eine Cocktailbar. Für die Ausstaffierung habe ich im Internet nach Gläsern, Barzubehör etc. gesucht, aber nichts gefunden. Daraufhin ist mir die Idee gekommen, einen Online-Shop für Gläser, Cocktailgläser und Barzubehör etc. zu eröffnen.

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

Ich habe fünf Semester Zahnmedizin studiert und bin dann zur Gastronomie über gewechselt. Schon während des Studiums habe ich leidenschaftlich gern in einem Modegeschäft verkauft. Das ist hängen geblieben und somit war es für mich immer klar, dass ich weitere Produkte an den Mann und die Frau bringen werde.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Das System ist von Oxid eSales. Am Anfang hatte ich noch einen selbstgeschriebenen und programmierten Shop, aber ich bin schnell an dessen Grenze gekommen. Da bin ich auf die Suche nach einer neuen Lösung gegangen und auf Oxid gestoßen. Seitdem bin ich sehr zufrieden mit dieser Entscheidung. Durch die vielen zusätzlichen Module ist der Shop stets erweiterbar.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Ich biete momentan Kreditkartenzahlungen mit Saferpay und Zahlungen über Paypal an. Mit beiden bin ich zufrieden, ich könnte mir nur die Einbindung in den Bezahlprozess noch etwas einfacher vorstellen. Momentan ist es so, dass der Kunde nach der Bestellung auf die Seite von Paypal bzw. von Saferpay geleitet wird, dort die Zahlung durchführt und dann wieder zur "Thank you" Seite meines Shops gelangt. Einfacher und mit weniger Klicks verbunden wäre die Eingabe der Kreditkartendaten innerhalb des Bestellprozesses und nicht erst danach.



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

Ich bin von Trusted Shops zertifiziert. Das ist ein sehr weit verbreitetes Vertrauenssymbol für Kunden, die im Internet einkaufen. Des Weiteren können meine Kunden die Artikel und den Shop - also meinen Service - bewerten. Das schafft Vertrauen. Ein Gästebuch wird in Kürze auf der Seite integriert. Dort kann meine Kundschaft dann Nachrichten, Anregungen und Wünsche hinterlassen. Angedacht ist auch ein Forum, in dem es um Cocktailrezepte, Zutaten, Weine usw. gehen wird.

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

Ja, Teilbereiche habe ich ausgelagert. Um das Internetmarketing, die Umsetzung und Programmierung des Shops inklusive des Designs kümmert sich Shoptimax. Außerdem habe ich von draufgeschaut.de viele Module im Einsatz, die den Ablauf des Geschäftes stark verkürzen und vereinfachen. Das Inkasso bearbeitet die GMF GmbH. An dieser Stelle möchte ich mich auch gerne bei den oben genannten Partnern bedanken.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Zunehmend wichtiger wird die Bedienung der gesamten Bandbreite möglicher Maßnahmen - immer

abgestimmt auf die Besonderheiten des eigenen Shops. Shoptimax kümmert sich hier neben SEO und SEM um Affiliateprogramme -derzeit zwei Netzwerke, zukünftig bis zu fünf- und die Publikation unserer Produkte in Preisvergleichen, Produktportalen und Marktplätzen. Bei den letzteren ist es wichtig, CSV-Exporte fest im Griff zu haben und immer aktualisiert und auf jeden Abnehmer zugeschnitten zur Verfügung zu stellen.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog?

Ja, ich habe einen eigenen Blog, in dem ich in regelmäßigen Abständen Tipps zu Produkten gebe, Neuheiten und neue, interessante Rezepte für Cocktails, Salate und die Küche vorstelle.



Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Am Anfang war ich ausschließlich auf eBay angewiesen, da der Shop ja nicht von heute auf morgen zufriedenstellend verkauft hat. Momentan spielt eBay aber nur noch eine kleine Rolle. Ich bin dort mit ein paar Artikeln vertreten. Es ist teilweise zu umständlich, meine Produkte bei eBay als Shopartikel einzustellen. Jedoch werde ich dieses Jahr wieder verstärkt bei eBay präsent sein und meine Auslaufmodelle verkaufen. Durch Oxid eFire ist die eBay Anbindung jetzt noch einfacher geworden.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Eröffnung war am 01.08.2003. Die Domain cocktailstar.de ist seit dem online. Mein eBay Account "cocktailstar27" ist kurze Zeit später eröffnet worden.

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

Bei dem Oxid-Shop gibt es die Möglichkeit, dass der Kunde eine Bewertung bei den Produkten hinterlässt. Bis Anfang diesen Jahres wurde das aber fast kaum genutzt. Nun habe ich von Volker Dörk von draufgeschaut.de ein Bewertungsmodul eingebaut. Damit erhalten Kunden, deren Bestellung auf 'versandt' gesetzt wurde E-Mails, in denen sie höflich um eine Bewertungsabgabe gebeten werden. Innerhalb von nur einer Woche habe ich so 240 Bewertungen für Artikel erhalten. Neukunden können nun sehen, ob andere mit dem Service und den Produkten zufrieden sind. Negative Bewertungen oder Beschwerden kommentiere ich.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Man muss schon ein bis zwei Jahre einrechnen, bis das Geschäft sich trägt. Der Wettbewerb wird dichter. Zukünftig wird es wohl neben den großen Vollsortimentern sehr viele Spezialversender und Zielgruppenshops geben. Design und Usability spielen eine immer größere Rolle auch schon bei der Shoperöffnung.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Ich bin täglich im Forum auf Oxid eSales unterwegs. Dort werden auch viele Beiträge und Links vom shopbetreiber-blog.de veröffentlicht. Somit bin ich immer auf dem Laufenden. Der Newsletter von Trusted Shops ist ebenfalls eine wichtige Informationsquelle.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ich kaufe gern bei Quick-Audio.de und bei HOH.de und fühle mich bei beiden als Kunde gut aufgehoben. Die Preise und der Service stimmen. Die Seiten sind übersichtlich und man findet schnell, was man sucht.

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