

Naturkosmetik mit persönlicher Beratung - Interview mit hautbalance.de

☒ Gerne wird in den Medien von den "schwarzen Schafen" unter den Shopbetreibern berichtet, die ihre Kunden um Ware und Geld betrügen. Von der anderen Seite, den nicht zahlenden Kunden, hört man dagegen selten etwas. Hier empfiehlt unser heutiger Interviewpartner hautbalance.de die Zusammenarbeit mit einem verlässlicher Partner in Sachen Inkasso.

Lesen Sie mehr zu den Erfahrungen, die Shopbetreiberin Elke Hockauf in diesem Bereich gesammelt hat.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Das Besondere an Hautbalance ist die persönliche, firmenunabhängige und vertrauliche Beratung per E-Mail, Telefon oder in unserem Ladengeschäft in Berlin. Hautbalance versteht sich als Fachgeschäft für Naturkosmetik - nicht nur im Laden, sondern auch im Internet. In unserem Online-Shop findet man auch ausführliche Informationen zu Hintergründen der Naturkosmetik und zu den einzelnen Herstellern, ihren Produkten und Neuigkeiten, zu verschiedenen Anwendungsvarianten der Kosmetika und Beauty Tipps.



Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Die Naturkosmetik hatte es mir schon im Teenageralter angetan. Ich las viel dazu, mischte Öle und stellte meine ersten Cremes her. Für Selbstrührer war damals die Hobbythek die wichtigste Bezugsquelle, einige Rohstoffe bekam man aber nur in Apotheken. Ich fand, dass dieses Angebot viel zu beschränkt war und beschloss, selbst einen "richtigen" Naturkosmetikladen aufzumachen. Also stand ich mit 15 Jahren in der Bremer Spinnrad Filiale und bat die Chefin, mir zu zeigen, wie so ein Laden funktioniert. Sie meinte aber, dass ich doch erst einmal als Aushilfe anfangen sollte. Gesagt, getan - so lernte ich die Grundlagen der Naturkosmetikherstellung in der Praxis kennen. Da es mir nun doch nicht mehr so leicht erschien, einen eigenen Laden zu eröffnen, studierte ich zunächst Philosophie und Russische Kulturgeschichte in Bremen und Irkutsk am Baikal-See. Meinen Lebensunterhalt verdiente ich aber nach wie vor mit dem Verkauf von Naturkosmetik.

☒ Was hat Sie auf die Idee zu Ihrem Shop gebracht?

2002 - nach Abschluss meines Studiums - zog ich nach Berlin und dachte über neue Möglichkeiten nach, flexibel und zeitgemäß Naturkosmetik zu verkaufen. Zu dieser Zeit wurde das Angebot von Waren im Internet immer vielseitiger, und oft bestellte ich selbst etwas über das Netz. Dabei fiel mir auf, dass dort zwar viele Produkte angeboten wurden, genauere Infos zum Thema aber fehlten, ebenso wie die Möglichkeit, mich individuell beraten zu lassen. So kam ich auf die Idee, nicht nur Naturkosmetik im Internet zu verkaufen, sondern zugleich Beratung anzubieten und den Kunden auf meiner Website viele zusätzliche Informationen zum Thema zur Verfügung zu stellen. Im November 2003 gründete ich Hautbalance als Naturkosmetik Fachshop im Internet, und 2006 wurde dann mein alter Traum vom eigenen Naturkosmetikladen wahr.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Hautbalance arbeitet mit Xanario. Das Shopsystem ist für sehr vielfältige Nutzungen vorprogrammiert. Mit Inhalten versorgen und anpassen muss man es aber selbst. Html - Kenntnisse sind dabei sehr von Vorteil. Für Spezialfragen steht aber ein kompetenter Support zur Verfügung.

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

Seit der Gründung des Online-Shops arbeiten wir mit Trusted Shops zusammen. So können wir den Kunden eine Geld-Zurück-Garantie bieten und sind rechtlich immer auf dem neuesten Stand. Das professionelle Shopsystem von Xanario ist ebenfalls ein wichtiger Bestandteil unseres Erscheinungsbildes. Außerdem achten wir auf guten Service und bieten persönliche Beratung an. Zu unseren Laden-Öffnungszeiten ist es immer möglich, mich oder eine meiner Mitarbeiterinnen persönlich zu erreichen.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Hautbalance ist ebenso klassischer Laden wie Internetversand. Dieses Zusammenspiel entwickelte sich auch für mich überraschend. Da die Warenrotation durch diese Verbindung größer ist als im reinen Ladengeschäft, können wir auch im Geschäft einen außergewöhnlichen, sehr speziellen und vielseitigen Präsenzbestand anbieten und auf Kundenwünsche schnell und flexibel eingehen.

Wie funktioniert das Zusammenspiel von Ladengeschäft und Shop genau?

Viele Kunden nutzen die Möglichkeit, uns über das Netz zu finden, sich zu informieren und bereits eine Produktauswahl zu treffen, bevor sie in den Laden kommen. Internetkunden wiederum nehmen gerne die Möglichkeit wahr, uns im Laden zu besuchen, wenn sie in Berlin sind. Durch die Verbindung von Ladengeschäft und Online-Shop müssen sich unsere Fachkräfte ständig im direkten Kundenkontakt beweisen, wodurch sich die Qualität von Beratung und Service wohltuend von derjenigen vieler reiner Online-Shops, aber auch von derjenigen der Bio-Märkte abhebt.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Seit 2003.

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

Wir arbeiten mit dem Treuhand Inkassodienst zusammen, was ich sehr empfehlen kann. Dieser verfügt über eine Datenbank von Internetsündern, auf welche wir zurückgreifen können. So konnten wir schon oft vorprogrammierten Ärger rechtzeitig abfangen. Die Zusammenarbeit ist für den Shopbetreiber kostenlos - im Gegenzug gibt er offene Forderungen an das Inkasso weiter, welche dort auf eigene Rechnung eingetrieben werden. Gibt es Probleme, werden die auffällig gewordenen Personen vermerkt - was alle weiteren Shops als Warnung nehmen können. Hautbalance bringt zusätzlich jeden Betrug zur Anzeige - schließlich würde man im Laden auch einen Diebstahl sofort anzeigen. Mittels Onlineanzeigendienst der Internetwache ist das schnell erledigt.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Dazu muss man immer aktuell sein, sich spezialisieren, nicht an Werbung sparen und die vielseitigen Möglichkeiten des Netzes nutzen, um präsent zu sein - sei es in Branchenbüchern oder Shoppingportalen, Interessengemeinschaften zum Thema oder ähnlichem. Entscheidend aber sind die Qualität der Produkte und der Beratung - und die daraus resultierende Mund-zu-Mund Propaganda.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Möglichst nur das machen, was man selbst am besten kann, den Rest an verlässliche Partner abgeben! Halten Sie sich an die Empfehlungen von Trusted Shops, auch wenn dies manchmal aufwändig erscheint - es kann viel Ärger ersparen. Denken Sie daran, dass Sie als Betreiber der Website auch für die Aussagen haften, die Sie von Firmen übernommen haben. Verwenden Sie nur Text- und Bildmaterial mit Genehmigung, wenn es nicht Ihr eigenes ist und denken Sie daran, dass Namen und Begriffe markenrechtlich geschützt sein können.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Bei Gudrun Sjöden und Deerberg.

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