

Design-Leuchten und Lampen - Interview mit nostraforma.com

✘ Bei unserem heutigen Interviewpartner nostraforma.com war der ausschlaggebende Punkt zur Gründung eines Online-Shops schlichtweg Platzmangel. Um die Produktpalette an Lampen und Leuchten zu erweitern und den Kunden eine größere Auswahl zu bieten, reichte die begrenzte Ausstellungsfläche des Firmensitzes in München einfach nicht mehr aus.

Lesen Sie das ausführliche Interview mit den Inhabern Alexander, Patrick und Manuel Cerchi.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

In unserem Online-Shop verkaufen wir namhafte Premiumleuchten. Die Idee ist nicht nur eine einfache Internetpräsenz. Wir präsentieren eine große Vielfalt an exklusiven und anspruchsvollen Designerleuchten. Diese können mit höchster Sicherheit auch außerhalb unserer Öffnungszeiten bestaunt und gekauft werden.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Die Idee einen Online-Shop zu realisieren, war nur eine Frage der Zeit. Mit der Eingliederung der drei Junior-Chefs in die Firma konnte das Projekt Internet in Angriff genommen werden. Mit Blick in die Zukunft haben wir uns für diesen Schritt entschieden. Ausschlaggebend dafür waren unter anderem die relativ große, zugleich aber auch begrenzte Ausstellungsfläche in unserem Firmensitz in München. Mit der Realisierung des neuen Online-Shops konnten wir unsere Produktpalette erweitern und unseren Kunden eine größere Auswahl präsentieren.

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

Bevor wir mit dem Online-Shop begonnen haben, konnten wir in unserer mehrjährigen Ausbildung und Schulung die nötige Erfahrung sammeln, um unsere Kunden heute optimal zu beraten.



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Unser Internetauftritt basiert auf einem OsCommerce-Shop. Wir arbeiten mit sehr kompetenten Programmierern zusammen, welche den Shop nach unseren Vorstellungen umprogrammiert und gestaltet haben. Ein entscheidender Vorteil von OsCommerce liegt darin, dass nötige Erweiterungen ohne Lizenzgebühren durchgeführt werden können.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Sechs verschiedene Zahlungssysteme werden angeboten. Vorkasse per Überweisung, Kreditkartenzahlung, Nachnahme, Lastschriftverfahren, Paypal und Zahlung bei Abholung in unserem Firmensitz mit Showroom in München.

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

Als seriöser Händler haben wir uns entschlossen dem Kunden eine Geld-Zurück-Garantie anzubieten. Die Zertifizierung erfolgte über **Trusted Shops**. Um alle Qualitätsmerkmale zu erfüllen, mussten über 100 geforderte Punkte erfüllt werden. Nostraforma hat sich verpflichtet höchste Anforderungen in puncto Daten- und Liefersicherheit zu erfüllen. Zusätzlich gestalten wir unsere Abläufe immer kundenfreundlicher. Zudem kann sich jeder Kunde gerne ein Bild von uns direkt vor Ort machen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wir sind stolz auf unsere Programmierer, die unsere Software spezifisch an unsere Anforderungen angepasst haben. Hinter einem gut funktionierenden Online-Shop steckt viel technisches Know-how. Nur so haben wir die besten Voraussetzungen um einen optimalen Kundenservice zu unseren Premiumleuchten anzubieten.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nostraforma ist wie erwähnt nicht nur online vertreten. In unserem Münchener Leuchtengeschäft haben wir über 1000 Designerleuchten ausgestellt. Es wird hier eine große Auswahl für jeden Wohn- wie auch Außenbereich angeboten. Kunden können sich auch außerhalb unserer Öffnungszeiten

über unsere Produkte informieren. Mit einem Besuch in unserem Geschäft können die ausgewählten Produkte genauer inspiziert werden. Gleichzeitig kann kundenspezifisch auf die jeweiligen Bedürfnisse eingegangen und die optimale Lichtlösung gefunden werden. Zusätzlich haben unsere Kunden auch die Möglichkeit, ihre online bestellte Ware direkt bei Nostraforma abzuholen und zu bezahlen.



Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Der Durchbruch im Onlinehandel ist uns im Jahr 2006 gelungen. Insgesamt sind wir jedoch schon seit über 30 Jahren in der Branche tätig.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Wir betreiben Nostraforma.com hauptberuflich mit sieben Mitarbeitern. Wir haben ein sehr kompetentes und engagiertes Team, das sich um die Zufriedenheit unserer Kunden kümmert.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Mit dem neuen Jahr 2008 möchten wir unseren Erfolgskurs fortsetzen und werden im Herbst unseren neuen Firmensitz beziehen. Die Arbeiten hierfür sind bereits angelaufen. Im neuen Sitz können wir unsere große Ausstellung um ein Vielfaches erweitern. Durch die großen Lagerflächen können wir unsere Kunden noch schneller beliefern. Für die lichttechnische Planung werden eigene Büroräume geschaffen. Für diesen Schritt suchen wir bereits jetzt nach erfahrenen Lichtberatern und Fachkräften.

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

Viele Kunden schreiben uns und bedanken sich für die problemlose Abwicklung der Bestellung und den galanten Umgang mit ihnen. Dieses motiviert uns, in den Service weiter zu investieren.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Konzentrieren Sie sich auf ein Segment. Einen Shop sollte man nur mit der entsprechenden Fachkenntnis eröffnen. Die Mitarbeiter sollten geschult werden und die nötigen Produktkenntnisse besitzen. Investieren Sie unter anderem auch in den Kundenservice. Zufriedene Kunden sind auf Dauer die beste Werbung.

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

www.nostraforma.de