

# Universalhandel im Aufwind - Interview 99er-Store.com

☒ Im shopbetreiber-blog.de haben wir bereits über viele Shops berichtet, die sich mit ihrem Produktangebot auf ganz spezielle, teilweise auch kuriose Nischen spezialisiert haben. Heute möchten wir Ihnen einen Shop vorstellen, der als Universalhandel genau das Gegenteil tut. Dabei ist der Name Programm: 99 Produktkategorien will der 99er-Store.com in Zukunft zur Verfügung stellen.

**Erfahren Sie mehr zu den Vorteilen eines Universalhandels von Kai M. Liebe, Managing Partner bei 99er-Store.com**

## **Was ist die Idee ihres Shops?**

Die Idee unseres Shops ist es, auf lange Sicht gesehen 99 Produktkategorien für den Kunden bereit zu stellen. Wir möchten ein möglichst ebenso breites wie tiefes Produktsortiment anbieten. Momentan gibt es Produkte in Kategorien wie Uhren & Schmuck, Haushalt & Wohnen, Kinderwelt & Spiele oder Office & Schule. Wir versuchen dem Kunden das Gefühl zu vermitteln, wieder "Kunde" zu sein. Damit möchte ich sagen, dass wir durch einen schnellen und umfassenden Kundenservice dem Kunden die bestmögliche Beratung zu unseren Produkten bieten - wie es auch in einem Ladengeschäft der Fall wäre. In unserem Shop kann man bei jedem einzelnen Artikel direkt den Link "Sie haben Fragen zu diesem Produkt" zu betätigen und uns zu schreiben. Natürlich können auch allgemeine Fragen per E-Mail oder Hotline gestellt werden.

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

Das ist eine sehr gute, wenn auch nicht einfach zu beantwortende Frage. Das Online-Business war für uns immer sehr interessant. Die Idee zu unserem Shop ist uns nach längeren Überlegungen gekommen. Wir waren an diesem Punkt bereits überzeugt, einen Shop aufbauen zu wollen, jedoch gab es unserer Ansicht nach schon viel zu viele Special-Interest Shops. Daraufhin beschlossen wir, in den Universalhandel einzusteigen.



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

Ich habe davor meine Ausbildung beendet und mein Diplom geschrieben. Danach habe ich ein Jahr im Handel mit dem nahen Osten und Asien in den Bereichen Automotive Parts und Industriegroßhandel gearbeitet.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir nutzen einen OXID Professional Edition Shop mit Anbindung über eine Schnittstelle an unser Warenwirtschaftssystem "Büroware" von B.I.T. Soft. Die Programmierung und das Design haben wir zusammen mit einem Partner Hand in Hand gestaltet.

## **Welche Zahlungssysteme bieten Sie zurzeit an?**

Aktuell bieten wir bei Auslandsbestellungen Visa, Mastercard und American Express, bei Versand innerhalb Deutschlands zusätzlich Bankeinzug/Lastschrift und Nachnahme an. Im Bereich B2B gibt es auf Nachfrage auch die Möglichkeit der Bezahlung per Rechnung. Wir haben Ende letzten Jahres diese Zahlungsart auch für Endkunden als Feldversuch angeboten, damit aber leider extrem schlechte Erfahrungen gemacht und diese Art der Bezahlung daher wieder eliminiert.

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

Eine große Rolle spielt hier natürlich das Trusted Shops Siegel sowie eine SSL-Verschlüsselung mit aktueller Statusanzeige. Wir sind zudem äußerst kulant, was Rücksendungen, Ersatzlieferungen oder auch spezielle Rabatte angeht. Die beste Möglichkeit ist es jedoch, zuverlässig zu sein, um somit auf Dauer eine positive "Mundpropaganda" zu erzeugen. Eine bessere Werbemöglichkeit als die Empfehlungen durch zufriedene Kunden gibt es nicht.

## **Spielt eBay eine Rolle für Sie?**

Für uns speziell bedeutet eBay eine Gradwanderung. Der Vorteil an eBay ist unserer Ansicht nach, dass es kaum sonst eine so hohe Dichte an kaufwilligen Besuchern gibt. Da eBay aber durch die massive Preisschlacht praktisch den Tod von Marken vieler bekannter Hersteller bedeutet, haben

sich die meisten unserer Lieferanten gegen entschieden. Mit einigen wenigen, genehmigten Produkten sind wir über einen externen Vertriebspartner jedoch noch bei eBay vertreten.

### **Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?**

Der offizielle Launch unseres Shops war am 06.09.2007.

### **Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?**

Wir betreiben den Shop hauptberuflich und haben momentan rund 15 Mitarbeiter. Tendenz steigend.

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

Wir haben Teile der Lagerhaltung an Partner abgegeben, was nur zu empfehlen ist und sehr gut funktioniert. Das Webdesign gestalten wir Hand in Hand mit einem unserem Partner **Eye-Ti Multimedia**, was ebenfalls sehr gut funktioniert. Das Thema Inkasso haben wir an die Creditreform e.V. abgegeben, leider bisher mit mäßigem Erfolg.

### **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**

Hauptsächlich durch aktive Werbung. Wir haben ein Netzwerk von Affiliates, die unsere Bannerwerbung präsentieren. Zudem werben wir über Suchmaschinen, MIVA und einige Partner im Newslettermarketing Bereich. Wir sind ständig auf der Suche nach neuen Möglichkeiten und Alternativen.

### **Gab es Dinge, die - anders als von Ihnen geplant- besonders gut oder besonders schlecht geklappt haben?**

Ja, natürlich. Es ist alles anders gekommen als wir alle dachten. Das ist ja das Schöne am echten Leben: man kann planen und sich Ziele setzen, aber es kommt meistens anders. Sehr positiv hat uns unser schnelles Wachstum überrascht. Jedoch laufen die monatlichen Umsätze auch schwankender als gedacht. Eine unerwartet positive Dynamik hat sich auch im Bereich Newsletterregistrierung entwickelt. Wir bekommen mehr Anmeldungen, als wir je für möglich gehalten hätten. Die Konversionsrate der Newsletterabonnenten liegt im Durchschnitt. Alles in Allem können wir mit gutem Gewissen eine positive Bilanz ziehen. Negativ entwickelt hat sich, wie schon erwähnt, der Verkaufes auf Rechnung an Endkunden, den wir wieder einstellen mussten.

### **Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

Man darf niemals sein Ziele - wie Verkaufserfolg, Marktanteil, etc.- aus den Augen verlieren, komme was wolle. Man muss zu 100% hinter seinem Projekt stehen können und bedingungslos daran glauben. Zweifel sind hier fehl am Platz. Man muss auf seinen Instinkt hören und seiner Idee treu bleiben. Ich denke, wenn man diese Punkte, nach denen auch wir handeln, streng verfolgt, wird der Shop zu einem Erfolg. Menschen, die einem den Shop schlecht reden, sind immer schnell gefunden - davon darf man sich aber nicht beirren lassen!

### **Woran arbeiten Sie zur Zeit?**

Woran wir zu Zeit arbeiten? An allen Ecken und Enden! Es gibt natürlich jeden Tag neue Kleinigkeiten, die es zu optimieren gilt. Langfristig wollen wir: mehr Wachstum erreichen und dabei stabil bleiben, unser Produktsortiment stetig erweitern und verfeinern, das Vertrauen der Kunden stärken und so eine insgesamt höhere Konversionsrate erreichen.

### **Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?**

Wir betreiben seit Kurzem einen eigenen Blog. Des Weiteren bieten wir die Möglichkeit, unsere Produkte mit Punkten sowie mit Text zu bewerten.

### **In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?**

Ich kaufe ehrlich gesagt eher selten im Internet. Wenn ich etwas kaufe dann hauptsächlich Bücher - diese kaufe ich wie fast jeder mittlerweile beim Branchenriesen aus den USA.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:  
[www.99er-store.com](http://www.99er-store.com)**