

# Alles fing mit eBay an - Interview mit kochen-essen-wohnen.de

✘ Vor der Eröffnung eines eigenen Online-Shops steht bei vielen Shopbetreibern zunächst der Verkauf Ihrer Produkte über die Plattform eBay. So auch bei unserem Interviewpartner kochen-essen-wohnen.de. Nach der Erfahrung von Arne Warns kann es durchaus positive Effekte haben, auch nach Eröffnung eines Online-Shops weiterhin Waren parallel über eBay zu vertreiben.

**Lesen Sie mehr zu den Synergieeffekten von eBay auf den Shop.**

## Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Unser Shop steht für hochwertige Produkte rund um die Küche, leckeres Essen und ein gemütliches zu Hause. Neben einer einfachen Auflistung von Produkten geben wir in unserem Online-Shop viele Hintergrundinformationen heraus, die helfen, sich für oder auch gegen einen Artikel zu entscheiden. Da wir den größten Teil der von uns angebotenen Produkte testen, bevor wir sie ins Sortiment aufnehmen, bieten wir neben den bekannten Markennamen rund um das Kochen, Essen und Wohnen viele Artikel an, die nur weniger bekannt sind, aber bei meistens vergleichbarer Leistung erheblich günstiger sind.

## ✘ Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Ich hatte mich schon länger mit dem Gedanken befasst, Produkte rund um die Küche online anzubieten. Richtig angefangen hat alles jedoch erst mit einem Brief von eBay. Dort wurde den ersten Beantwortern ein Buch zum Thema Online-Shopping und eine kostenlose Beratung versprochen. Diese Kombination hat mir gute Einblicke in den Onlinehandel verschafft. Mit etwas Glück und dem richtigen Produkt wurden wir nach vier Monaten zum Powerseller. Zwei Jahre später kam der eigene Shop mit einem weit größeren Sortiment, mehr Service und Flexibilität.

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

Wir verweisen auf unseren Shopseiten sowohl auf unser sehr gutes eBay Bewertungsprofil mit über 99,9 % sowie auf unser Trusted Shops Gütesiegel. Wichtig ist es aber natürlich vor allem, schnell gute Produkte zu einem fairen Preis zu liefern und gemachte Versprechungen kurzfristig einzuhalten.

## Welche Rolle spielt eBay heute für Sie?

Ursprünglich war eBay unsere einzige Verkaufsplattform. Auch heute ist eBay noch ein wichtiges Standbein, auf das wir ungern verzichten möchten. Zum einen bringt eBay neue Kunden, zum anderen bringt der große internationale Markt auch viele Ideen mit sich, die wir im Shop verwirklichen können.

## Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Alles in Allem können wir auf eine über 100 jährige Firmengeschichte zurückblicken. In unserem Online-Shop vertreiben wir fast nur Artikel, die wir auch in unserem Ladengeschäft führen. Wir erzeugen dadurch für beide Shops Synergieeffekte. Sowohl die Erfahrungen mit den Produkten als auch die Umsätze duplizieren sich. Wir können dadurch eine höhere Produktverfügbarkeit, einen größeren Erfahrungsschatz und günstigere Einkaufspreise erreichen.

✘

## Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Bei eBay haben wir 2003 angefangen. Der Online-Shop begann mit einigen Problemen Ende 2004. Diese Zeit war mehr ein Fiasko als ein Onlinehandel, da die ursprüngliche Shop-Software sehr benutzerunfreundlich war. Ab Ende 2005 sind wir mit dem jetzigen Shop gut aufgestellt.

## Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Adwords, Overture und viele andere Pay per Click Seiten verlinken gegen Bezahlung auf unsere Seiten. Durch die richtigen Suchwörter und zielgenaue Analysen konnten wir inzwischen die Kosten hierfür auf ein vernünftiges Maß drücken. Zudem ist natürlich auch eine gute Strategie für gutes Ranking in den Suchmaschinen sehr wichtig.

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

Aller Anfang ist schwer - dieses traf vor allem auf die Entwicklung unseres Online-Shops zu. Durch einen befreundeten Programmierer kamen wir zu der Ursprungsversion des Online-Shops. Leider war diese hauptsächlich schön, aber unpraktisch. Wir hatten nach ca. drei Wochen den ersten Kunden und erst nach zwei Monaten eine zufriedenstellende Anzahl Besucher auf unseren Seiten. Diese Anfangsphase war sehr zeit- und kostenaufwändig.

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

Gerade die Problematik in der schwierigen Anfangsphase hat sich langfristig als positiv erwiesen. Statt den Kopf in den Sand zu stecken, haben wir durch Overture und Adwords sehr viel über Suchmaschinenmarketing gelernt und umgesetzt. Dieses hat auch lange Zeit nach den ursprünglichen Problemen noch sehr positive Effekte.

### **Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?**

Wer hat die nicht? Teilweise waren die Abmahnungen berechtigt, viele aber waren an den Haaren herbeigezogen. Schade, dass es immer wieder Neider gibt, die nur auf die richtige Gelegenheit warten.

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

Für uns gilt, dass wir an uns mindestens die gleichen hohen Ansprüche stellen müssen, wie wir es beim Einkaufen in anderen Geschäften und Shops erwarten. Kurze Antwortzeiten, schnelle Lieferzeiten, gute Preise und eine faire Geschäftspolitik zahlen sich auf Dauer aus. Nur ein zufriedener Kunde kommt zurück und vor allem macht er die beste Werbung für unseren Shop.

### **Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?**

Viele interessante Infos findet man bereits in ganz normalen Zeitschriften und Zeitungen. Trotzdem durchforsten wir permanent das Internet nach nützlichen Informationen. Sehr hilfreich sind dabei die Newsletter, die Trusted Shops zur Verfügung stellt.

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

[www.kochen-essen-wohnen.de](http://www.kochen-essen-wohnen.de).