

# Badevergnügen zum Aufblasen - Interview mit planschbecken.de

☒ Passend zum traumhaften Wetter möchten wir Ihnen heute einen Shop vorstellen, der mit seinen Artikeln eine ganz spezielle Produktnische abdeckt: aufblasbare Planschbecken und Zubehör. Die Auswahl von planschbecken.de reicht dabei vom überdachten Mini-Planschbecken für die Kleinsten bis zur Jumbo-Variante für jung gebliebene Erwachsene.

**Lesen Sie das vollständige Interview mit Olaf Schwanke.**

## **Was ist das Besondere an Ihrem Shop?**

Wenn Sie mich so fragen: Alles! Wir bedienen wie kein zweiter Shop in unserem Special-Interest-Segment den Markt. Sie erhalten bei uns etwa 130 verschiedene **Planschbecken und andere Aufblasartikel** - so viel Auswahl bekommen Sie oft noch nicht einmal in den großen Versandhäusern. Fast alle Artikel sind das ganze Jahr über verfügbar und binnen 1-3 Tagen beim Kunden.

## ☒ **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir nutzen ein sehr stark auf unsere Bedürfnisse angepasstes XT-Commerce-System.

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

Auch wenn es jetzt vielleicht typisch klingt: Die **Trusted Shops-Zertifizierung** ist ein großer Vertrauensbeweis und eine gute Möglichkeit, Transparenz und Professionalität zu beweisen. Gerade die Geld-zurück-Garantie ist ein wichtiger Baustein, auf den unsere Kunden vertrauen können - kaufen ohne Risiko ist für den Kunden enorm wichtig. Auch sehr wichtig ist das Anbieten von verschlüsselten Bestellabläufen und die Möglichkeit, mit einer Kreditkarte sicher zahlen zu können - und zwar ohne sich bei Drittanbietern registrieren zu müssen. Die beste Möglichkeit das Vertrauen unserer Kunden zu gewinnen, sind die Kundenstimmen anderer Kunden. Wir befragen jeden Kunden einige Tage nach seiner Bestellung, ob er mit seinem Produkt und natürlich auch mit unserem Service zufrieden war - Kundenzufriedenheit ist uns enorm wichtig.

## **Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?**

Ja, viele. Besonders anspruchsvoll finden wir die Anbindung an unser Warenwirtschaftssystem. Der Shop bemerkt quasi, dass Artikel ausverkauft sind und vermerkt solche Produkte im Shopsystem als "ausverkauft" - dabei werden auch Verkäufe außerhalb des Online-Shops einbezogen. Besonders pfiffig ist auch, dass die Nachbestellung von Waren ebenfalls ein automatisierter Teil des gesamten Prozesses ist - fast wie ein Uhrwerk.



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

eBay spielt für uns so gut wie keine Rolle. Wir bieten unseren Kunden in unserem Shop eine Geld-zurück-Garantie und stehen auch nach dem Kauf für Fragen bereit.

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

Planschbecken.de besteht seit 2006 - unserem "Kickoffjahr".

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

Der Shop wird nebenberuflich durch die Gesellschafter und fast hauptberuflich durch deren Frauen betrieben. Die Betreuung unserer Kunden stellen wir jedoch im Bedarfsfall durch externe Dienstleister sicher.

## **Wie viele Besucher verzeichnen Sie im Monat?**

Glücklicherweise liegen unsere Besucherzahlen im fünfstelligen Bereich -Tendenz steigend.

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

Neben den üblichen Werbearten ist es enorm wichtig, einen herausragenden Service zu bieten. Wir haben die Erfahrung machen dürfen, dass wir gerade wegen unseres Services oft weiterempfohlen wurden. Neben dem Internet werden auch Werbemaßnahmen in den Printmedien durchgeführt

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

Ja. Wir haben oft genug in unseren Testphasen unser Checkout außer Betrieb genommen - heute "basteln" wir an dieser hochgradig sensiblen Stelle nicht mehr.

**Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

An aller erster Stelle steht: Überzeugen Sie Ihre Kunden durch unerwartet herausragenden Service. Wenn Sie in dieser Disziplin alles getan haben, dann lohnt es sich Ihren Shop hinsichtlich Usability und Conversation-Rate-Quote zu prüfen und zu verbessern - für diese Themen ist es auf jeden Fall sinnvoll, Fachleute zu beauftragen.

**Wohin entwickelt sich Ihr Shop?**

Wir möchten mit unserem Spezialshop Deutschlands größter Händler im Bereich Aufblasartikel werden.

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

Verschiedene Blogs und Foren besuchen wir regelmäßig. Zu aktuellen Themen tauschen wir uns gern mit anderen Shopbetreibern aus.

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

Ganz klar: Amazon. Amazon ist sehr kulant, hat eine riesige Auswahl und ist sehr gut zu bedienen.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den direkten Link: [www.planschbecken.de](http://www.planschbecken.de) und hier das Shopprofil für [Planschbecken.de](http://Planschbecken.de)**