

Heizöl online bestellen - Interview mit fastenergy.de

✘ Es gibt Produkte, bei denen kann man sich einen Online-Verkauf nur schwer vorstellen, dazu gehört bestimmt auch Heizöl. Der Anbieter fastenergy.de hat hierfür ein funktionierendes Geschäftsmodell zusammen mit regionalen Heizölhändlern entwickelt. Ein Wunschpreissystem, aktuelle News und Heizölpreis-Charts helfen dem Kunden, den richtigen Kaufzeitpunkt und somit den optimalen Heizölpreis zu finden.

Lesen Sie mehr dazu im Interview mit Geschäftsführer Josef Weichslberger.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Wir bieten in Zusammenarbeit mit rund 100 mittelständischen, regionalen Heizölhändlern für ganz Deutschland rund 25.000 unterschiedliche Heizölarife an. Diese ändern sich oft mehrmals täglich und sind abhängig von Ort, Abnahmemenge und Lieferstellen. So können Heizölverbraucher über unser System nicht nur einfach, schnell und unkompliziert ihren individuellen Heizölpreis abrufen, sondern sich auch durch unser Wunschpreissystem automatisch bei Erreichen eines vorher eingegebenen Zielpreises informieren lassen. Marktberichte, Preisverlaufs-Charts und ein kostenloses Preisabo runden unser Angebot ab.

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

Ich war vor Gründung der FastEnergy GmbH bereits gut 15 Jahre in der Mineralölbranche tätig und seit den Anfängen des Internets davon überzeugt, dass sich das Produkt Heizöl gut für den Online-Vertrieb eignet: ein nicht erklärungsbedürftiges Produkt mit einem nahezu täglich veränderlichen Preis ohne Einkaufserlebnis. Da sich meine Idee bei meinem damaligen Arbeitgeber, einem Großkonzern, nicht durchsetzen ließ, habe ich mich gemeinsam mit meinem Kollegen Frank Gehret dazu entschieden, selbst aktiv zu werden.

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

Bereits meine Ausbildung absolvierte ich bei der BayWa AG mit Hauptsitz in München. Nach dem Durchlaufen verschiedener Stationen im Vertrieb in unterschiedlichen Niederlassungen und verschiedenen Führungspositionen war ich zuletzt als Marketingleiter der Sparte Energie tätig und somit u.a. für den Vertrieb von Heizöl, Holzpellets, Kraft- und Schmierstoffen verantwortlich.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Derzeit können unsere Kunden generell bar oder per EC-Karte am Tankwagen nach Lieferung bezahlen. Einige unserer Händler liefern auch gegen Zahlung per Rechnung oder Bankeinzug. Seit gut einem Jahr bieten wir in Zusammenarbeit mit der zum Fortis-Konzern gehörenden von Essen Bankgesellschaft GmbH & Co. KG auch eine Finanzierung an. Da bei der Abwicklung von Heizölaufträgen der endgültige Rechnungsbetrag erst nach Lieferung feststeht, kommen Zahlungen per Vorkasse oder Kreditkarte nicht in Frage. Zufrieden sind wir mit den möglichen Zahlungssystemen nicht, aber Alternativen sehen wir derzeit leider auch nicht.

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

Wir versuchen unser Portal übersichtlich und klar strukturiert zu halten, damit sich unsere Kunden von Anfang an leicht zurechtfinden. Außerdem pflegen wir mit unseren Partnerhändlern eine langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit, was eine schnelle und zuverlässige Lieferung garantiert. Jeder Kunde wird nach Auslieferung noch mal über seine Zufriedenheit mit der Abwicklung befragt und wir beantworten in ca. 95 Prozent aller Fälle E-Mail-Anfragen innerhalb von einer Stunde. Unsere **Trusted-Shops-Zertifizierung** bietet unseren Kunden obendrein maximale Sicherheit in punkto Preistransparenz, Liefer- und Datensicherheit.

✘

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wir sind auf unser ganzes Portal stolz, das von "hinten bis vorne" komplett selbst entwickelt worden ist und sehr stabil und zuverlässig läuft. Leider findet dieses Modell in der Branche auch sehr viele Nachahmer.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Wir sind bereits seit April 2003 am Markt, feiern also dieses Jahr unser fünfjähriges Bestehen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Das Problem zu Beginn war, dass sehr schnell bundesweit ein Händlernetz entwickelt werden musste, was nebenberuflich natürlich nicht möglich war. Gleichzeitig baute mein Kollege und Mitbegründer Frank Gehret das Portal systemtechnisch auf und aus. Mittlerweile unterstützen uns auch noch zwei Aushilfskräfte.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Neben Suchmaschinenmarketing betreiben wir auch ein eigen-programmiertes Partnersystem. Seit kurzem testen wir zusätzlich auch Direct Response TV. Wir stellen auch immer wieder fest, dass die Mundpropaganda nicht zu unterschätzen ist.

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

Grundsätzlich haben wir uns eine höhere Bestellquote erwartet. Viele Verbraucher nutzen die Internetportale nur zu Preisinformationszwecken und versuchen so, ihren Stammlieferanten im Preis zu drücken. Allerdings greifen mittlerweile unsere Kundenbindungsinstrumente und wir können die Auftragszahlen stetig steigern. Immer mehr Kunden, die uns einfach mal testen wollten, sind mittlerweile zu Stammkunden geworden und wir erhalten immer mehr positive Rückmeldungen.

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

Ja, wir konnten sehr schnell das Vertrauen vieler Heizölhändler gewinnen, die sehr rasch merkten, dass wir aus der Branche kommen und unser Handwerk verstehen. Innerhalb von einem Jahr waren wir nahezu flächendeckend in Deutschland und Österreich vertreten.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Es ist wichtig, immer wieder aus seiner "Betriebsblindheit" herauszukommen und sich in die Lage der Kunden zu versetzen. Übersichtlichkeit, schnelle Reaktionszeiten und stetige Aktualität sind unverzichtbar. Der Mut, neue Ideen umzusetzen ist oft der Schlüssel zum Erfolg. Außerdem sollte man aus unserer Sicht versuchen, die Grenze zwischen online und offline nicht allzu hart zu ziehen. Ich finde es immer furchtbar, wenn man in einem Shop zwar online bestellen kann, man aber nirgendwo eine Telefonnummer findet - teilweise nicht mal im Impressum. Dabei ist mir schon bewusst, dass Telefonsupport Aufwand bedeutet.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Derzeit arbeiten wir an einem neuen Projekt, mit dem wir in die Vermarktung alternativer Energien einsteigen wollen. Die Zeit bleibt nicht stehen, vor allem nicht in dem derzeit so spannenden Thema Energieversorgung und Klimaschutz.

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

Ja, ich schreibe regelmäßig einen Blog zum Thema Energie und versuche hier manche Dinge von der humorvollen Seite zu sehen. Da Heizöl ein Produkt ist, das nicht bewertet werden muss bzw. kann, kommt das Thema Produktbewertungen bei uns nicht in Frage. Wir überlegen aber, ob wir nicht die Serviceleistung unserer Partnerhändler bewerten lassen sollten.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ganz klar: Amazon - einfach gigantisch was die leisten! Aus meiner Sicht eine eigene Liga was Online-Shops angeht.

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