

# Personalisierte Geschenkideen - Interview mit geburtstagsgeschenk- online.de

☒ Die Suche nach einem passenden Geschenk fällt oft schwer. Dieses Problem können sich Online-Shops zunutze machen. Das dachte sich auch Rüdiger Knauft und baute einen Shop mit einer großen Auswahl an kreativen Produkten, von denen sich viele auch noch personalisieren lassen.

**Lesen Sie mehr im Interview mit geburtstagsgeschenk-online.de.**

## Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Wir haben uns spezialisiert auf Geschenke und Dekorationen zum Geburtstag, zur Hochzeit und zu anderen Partys. Bei uns erhält man sehr viele eigen entwickelte Produkte, die speziell auf Kundenwunsch angefertigt werden z.B. gravierte Wein oder Champagnerflaschen. Unsere Idee ist es, den Kunden viele Geschenkideen mit persönlicher Note zu diversen Anlässen zu bieten und in Zukunft die Nr. 1 für Geburtstagsgeschenke und Hochzeitsgeschenke zu werden.



## Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Unser Unternehmen ist aus einem Großhandel für Scherzartikel und Keramik entstanden. Damals wurden hauptsächlich importierte Waren aus Ungarn verkauft. Mit meiner Domain scherzgeschenke.de startete 2001 das erste Internetprojekt, zunächst mit nur mäßigen Erfolg. Es fehlte einfach noch an Know-how, aber auch der Online-Markt war noch nicht derart entwickelt wie heute. Die Domain half aber letztlich über den Einbruch im Großhandel hinweg. Im Februar 2005 begann die Erfolgsgeschichte von geburtstagsgeschenk-online.de. Die Idee zum Shop entstand eigentlich durch Google, denn wir wurden sehr gut unter dem Begriff "Geburtstagsgeschenk" mit unserem alten Shop gefunden. Nur der Name hat noch nicht gepasst. Glücklicherweise war die Domain geburtstagsgeschenk-online.de damals noch frei.

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

Ich bin gelernter Agrotechniker und arbeitete nach der Wende als Berufskraftfahrer. Trotz eines regelmäßigen Auskommens wollte ich mehr aus meinem Leben machen. Deshalb gründete ich 1997 meine Firma Cera & Toys GH.

## Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Derzeit bieten wir fünf Zahlungsweisen an: Vorkasse, Nachnahme, Lastschriftverfahren, Kreditkarte und Sofortüberweisung. Wir sind eigentlich recht zufrieden mit den Zahlweisen, bis auf das Lastschriftverfahren. Die Ausfallquote ist mit ein bis zwei Prozent zwar relativ gering, aber wir sind derzeit auf der Suche nach bezahlbaren Überprüfungsverfahren.

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

Einfach einen sehr guten Service bieten, sprich: eine schnelle Lieferung auch bei angefertigten Produkten, ein unkompliziertes Retourenmanagement, einen freundlichen Telefonsupport und einen funktionierenden Shop. Es ist sehr wichtig, dass der Kunde aussagekräftige Produktbeschreibungen, detaillierte Produktfotos und eine schnelle Lieferung erhält. Dies funktioniert aber auch nur mit motivierten Mitarbeitern und einer guten Abwicklung im Backend. Vor Weihnachten haben wir z.B. in Schichten gearbeitet, damit wir die Lieferzeiten garantieren konnten und die Kunden waren sehr beeindruckt, dass selbst personalisierte Artikel innerhalb von 24 Std. geliefert wurden. Dies kann man auch in unserem Gästebuch nachlesen.

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

Gerade sind wir ganz stolz auf unseren neusten Shop Striefchen.de, der personalisierte Kinderprodukte bietet. Er ist zwar noch nicht ganz komplett, aber wir finden ihn sehr gelungen.

## Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Geburtstagsgeschenk-online.de existiert seit Februar 2005, Striefchen.de ist im August 2007

gestartet und 2008 sollen noch drei weitere Shops folgen.

**Wie viele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?**

Derzeit beschäftigen wir 16 Mitarbeiter, davon zwei Auszubildende im IT-Bereich und Versand. Wir planen für 2008 außerdem weitere Neueinstellungen im Bereich Design, Programmierung und der Produktion.

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

Ja. Unser Webdesign stammt von der Herforder Agentur [absofort.de](http://absofort.de). Sie haben auch diverse Shopänderungen vorgenommen und die Zusammenarbeit klappt wirklich gut.

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

Die meisten neuen Besucher erhalten wir durch Suchmaschinen, ca. 30-40% der Besucher kommen über unsere Werbepartner und AdWords, ca. 20% der Besucher sind Direkteinstiege oder wiederkehrende Besucher.

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

Ja. Wir haben ein sehr gutes virales Marketing, ein Grund dafür ist unser guter Service und der zweite Grund ist, dass unsere Produkte meistens auf runden Geburtstagen z.B. 30. 40. 50. usw. oder auf Hochzeiten geschenkt werden und wir somit sehr viele neue Kunden erreichen. Positiv ist auch, dass wir nur sehr geringe saisonale Schwankungen haben, denn Geburtstag haben die Kunden an 365 Tagen im Jahr.

**Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?**

Ganz wichtig ist, dass man sein Alleinstellungsmerkmal findet und sich somit von der Konkurrenz absetzt. Der Service muss funktionieren, Lieferaussagen müssen eingehalten werden, E-Mails und Anfragen sofort beantwortet werden. Wichtig ist auch, dass man nicht der billigste Anbieter sein muss, sondern der Beste und man nie aufhören darf, besser zu werden.

**Was sind Ihre weiteren Pläne für dieses Jahr?**

2008 sind noch drei neue Shopprojekte geplant unter anderem ein Shop für Großbritannien. Wir arbeiten derzeit auch an der Umsetzung einer Community für Geburtstags- und Hochzeitsvorbereitungen.

**Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:  
[www.geburtstagsgeschenk-online.de](http://www.geburtstagsgeschenk-online.de).**