Bei 10.000 Produkten das passende finden – Interview mit svh24.de

Ob Heimwerker oder Profi: das passende Werkzeug online zu finden ist gar nicht so einfach. “Welche Bohrmaschine ist für mich die Richtige? Was kostet sie? Was leistet sie? Welche Bohrer brauche ich dazu?” Fragen wie diese stellte sich svh24.de bei der Entwicklung einer schnellen und kundenorientierten Suchfunktion.

Lesen Sie dazu unser Interview mit Geschäftsführer Alexander Schmidt.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Der Shop bietet ein großes Warensortiment an Werkzeugen und Zubehör für Profis und Heimwerker. Der Kunde findet bei uns schnell seinen gewünschten Artikel und alle Informationen auf einem Blick. Dabei legen wir ein besonderes Augenmerk auf die übersichtliche Variantendarstellung und eine schnelle Auffindbarkeit aller dazugehöriger Zubehörartikel. Unser Kernsortiment umfasst immerhin 10.000 Artikeln welche sofort für Handwerker und professionelle Heimwerker verfügbar sind, das heißt, dass die Ware in der Regel innerhalb von 24 Stunden da ist.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?
Verkaufen war schon immer meine Leidenschaft. Mit einem Ein-Mann-Unternehmen habe ich angefangen und mich stetig weiter entwickelt. Die Erschließung neuer Vertriebswege und zeitgemäße Marktorientierung im E-Commerce gehörten für mich zur Entwicklung von svh24.de einfach dazu.

Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?
Zuerst war ich selbst im Werkzeugvertrieb tätig. Ich habe auf Wochenmärkten angefangen, Werkzeuge und Maschinen zu verkaufen. Die Nähe zum Kunden war persönlich und direkt. Es ging nicht darum, einfach zu verkaufen – vielmehr darum, eine Lösung für das Problem des Käufers zu finden, eine Lösung, die die Vorstellungen des Kunden in seinem Interesse umsetzt, so dass er von dem Kauf profitiert. Diese enge Beziehung zu dem Kunden ist das wichtigste Anliegen meines Unternehmens. Klar, heute findet das alles in einem größeren Rahmen statt, aber der Kunde steht immer noch in unserem Focus.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir nutzen ein stark modifiziertes und an unsere Bedürfnisse angepasstes os-Commerce-Shopsystem, das in vielen Bereichen wie z.B. Varianten- und Zubehördarstellung, Geschwindigkeit, Produktsuche durch unsere Programmierer optimiert wurde. Dies ist natürlich ein laufender Prozess! Das System wird ständig von uns weiterentwickelt und perfektioniert.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?
Momentan bieten wir Bezahlung auf Rechnung, Vorkasse und Paypal an. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, sich seine Ware vor Ort bei uns abzuholen und kann somit auch in Bar oder per EC-Karte zahlen. Weiter geplant sind die Visa und Mastercard. Aber wir wollen uns nach unseren Kunden richten und ziehen auch weitere Bezahlungsmöglichkeiten in Betracht, die einer hohen Akzeptanz entsprechen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Unsere Kunden, die wir haben, wissen, dass sie ein guter Service erwartet. Das ist aber auch wie wir finden selbstverständlich. Wir bieten außerdem eine problemlose und schnelle Retouren- und Garantieabwicklung.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Ja, wir haben ein ausgeklügeltes System für unsere Variantenverwaltung und das Artikelzubehör. Das Ganze ist sehr eng mit der Warenwirtschaft verzahnt. Unser Inhouse-Hosting gehört auch dazu.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Ja – eBay spielt eine große Rolle – als Vertriebsweg und Marketing-Instrument. Wir wollen uns natürlich nicht vom Markt abgrenzen. Eher im Gegenteil – wir spielen mit!

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?
Ja! Unser Kernsortiment von 10.000 Artikeln ist wie gesagt ständig und sofort verfügbar und kann natürlich auch vor Ort gekauft bzw. abgeholt werden. Vor allem gibt es bei svh24.de auch eine umfassende und kompetente Beratung. Das gilt sowohl für den Shop via kostenloser Hotline als auch im persönlichen Gespräch vor Ort.

Und wie funktioniert das Zusammenspiel mit dem Shop?
Das Zusammenspiel mit dem Shop stellt für uns kein Problem dar, da alles zentral in der Warenwirtschaft zusammenläuft. Wir garantieren unseren Kunden grundsätzlich Top-Marken, Top-Service und Top-Preise.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?
Seit Februar 2005.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Ich betreibe den Shop hauptberuflich. Wir beschäftigen zurzeit 25 Mitarbeiter, unser hauseigenes Callcenter wird außerdem permanent erweitert.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Das Shopsystem wird komplett Inhouse administriert und entwickelt. Zudem arbeiten unsere hauseigenen Grafiker gerade an einem neuen Gesicht für den Webshop, mit mehr Auswahlmöglichkeiten noch leichterer Handhabung und natürlich einer Erlebniswelt für den Käufer.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Wir nutzen sowohl Online- als auch Offline-Kanäle, um unseren Shop bekannter zu machen. Suchmaschinen, Newsletter, konventionelle Werbeaktionen und Radiowerbung gehören dazu, natürlich aber auch alle unsere eigenen Printmedien wie z.B. unser über 800 Seiten starker Kernsortimentskatalog, unser Top-Seller Katalog, und unsere monatlich erscheinende Werkzeugwelt.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?
Die Entwicklung eines erfolgreichen Online-Shops ist ein Prozess, der nicht von heute auf morgen geht. Man sollte nicht direkt “die Flinte ins Korn werfen”, wenn sich die gewünschten Ergebnisse nicht sofort einstellen. Hören Sie in jedem Fall immer darauf, was der Kunde sagt! Machen Sie nicht alles selbst, sondern verstärken Sie sich in Bereichen, wo Ihnen intern das Know-how fehlt, mit Partnern von Außen. Das bringt schnelleren Erfolg und ist in der Regel auch effizienter. Nehmen Sie sich jede Woche mindestens 15 min. Zeit, um sich über Neuerungen informieren. Die Dynamik der Online-Vertriebskanäle macht das aus unserer Sicht unabdingbar.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link: www.svh24.de