

Am Anfang stand Lakritz - Interview mit worldofsweets.de

✘ Der Online-Shop, den wir Ihnen heute vorstellen, führt seine Kunden in Versuchung - und zwar mit Süßigkeiten aus aller Welt. Das Ganze begann mit der Idee, Lakritz über das Internet zu verkaufen. Mittlerweile umfasst das Sortiment von worldofsweets.de viele internationale Naschereien zum Beispiel aus den USA und Dänemark.

Mehr zu den süßen Köstlichkeiten im Interview mit Shopbetreiber Markus Heide.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Bei World of Sweets findet man derzeit über 2000 verschiedene Süßwaren aus vielen Ländern der Erde. Wir versuchen, die "ganze Welt der Süßwaren" in unserem Shop zu präsentieren.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

World of Sweets ist aus reiner Neugier entstanden. Mein Schwiegervater ist Apotheker und hat in seiner Apotheke schon immer viel Lakritz verkauft. Ich habe dann einfach mal einen 1und1 Shop gemietet und Lakritz eingestellt. Im ersten Monat hatten wir eine einzige Bestellung und waren total begeistert. Nach und nach wurde das Sortiment erweitert und der Shop wurde ausgebaut.

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

Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik und einem zweijährigen Aufenthalt in den USA habe ich ca. sechs Jahre in verschiedenen Unternehmen gearbeitet. Dort war ich immer in Bereichen, die mit E-Commerce zu tun hatten, tätig, meist als Projektmanager oder Berater.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen Oxid Enterprise. Das System wurde aber stark aufgebohrt und mit vielen Features erweitert. Derzeit arbeiten wir am Upgrade auf die neueste Enterprise Version. Die Umsetzung haben wir immer outgesourced.



Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Wir haben für Neukunden Vorkasse, Nachnahme und Kreditkarte. Ab der dritten Bestellung bieten wir auch Rechnung und Lastschrift. Wir planen derzeit keine weiteren Zahlarten, überlegen aber eine Bonitätsprüfung mit Scoring zu implementieren um dann Lastschrift auch ab der ersten Bestellung anbieten zu können.

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

Wir haben uns von Trusted Shops zertifizieren lassen. Die wenigen Reklamationen, die wir haben, versuchen wir so kulant wie möglich zu regeln.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Durch das Zusammenspiel von Oxid, der Versandhandelsoftware pixi* von mad geniuses, der Versandlogistik Software Easylog von DHL und dem Feedbackmanager von dgssystem haben wir sehr viele Prozesse automatisiert.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Wir hatten mal einen Lagerverkauf, den wir aber wieder eingestellt haben. Wenn Kunden zwischen den Regalen umherlaufen, wird der Versandhandelsablauf zu sehr gestört. Eventuell eröffnen wir demnächst aber einen Lagerverkauf in einer anderen Location.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

World of Sweets hat im Januar gerade den 4. Geburtstag gefeiert.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Ich betreibe den Shop hauptberuflich mit derzeit 10 Mitarbeiterinnen.

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

Suchmaschinenmarketing und Affiliate Marketing sind extern. Ebenso die Umsetzung der Weiterentwicklungen des Shopsystems.

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

Wir schicken automatisch eine Mail an Kunden, die eine bestimmte Zeit nicht gekauft haben. Darin enthalten ist unter anderem auch ein Gutschein für den Einkauf im Shop. Hier ist die Resonanz sehr gut.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Nischen finden und konsequent besetzen! Ein neuer Shop mit rosa Spielzeug für Mädchen wird bestimmt erfolgreicher als ein neuer Handyshop. Es sei denn, man hat genug Kapital im Hintergrund für das Marketing.

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

Wir haben schon seit drei Jahren Produktbewertungen. Weitere Web 2.0 Features sind derzeit nicht geplant.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Bei fahrrad.de, globetrotter.de und Amazon.

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