Gartenzwerge in modernem Design – Interview mit zwergen-power.com

Wer sich nicht mit dem herkömmlichen, gediegenen Gartenzwerg Design zufrieden gibt und das Besondere sucht, ist bei Zwergen-Power goldrichtig. Und die Möglichkeit, Sonderanfertigungen vom Zwergendesigner bestellen zu können, macht diesen Shop ziemlich einzigartig.

Lesen sie im Interview mit Andreas Klein, was diesen Shop noch auszeichnet.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Die Grundidee 1985 war, konventionelle, vorhandene Gartenzwerge mit einem neuen, optischen Design auszustatten. Durch die farbliche Veränderung, sowie die weitergehende Gestaltung mit Stoffbändern oder Strasssteinen, sollte das Erscheinungsbild der Gartenzwerge vollkommen neu gestaltet werden. Leider war damals das Internet noch in den Kinderschuhen und dadurch fehlte der überregionale Absatzmarkt. Regional waren diese Zwerge sofort ein Renner und konnten auf kleinen Messen viele Liebhaber/innen finden. Erst durch den ersten Online-Shop im Jahre 1999 kam der durchschlagende Erfolg, da plötzlich Menschen aus aller Welt auf diese besonderen Gartenzwerge aufmerksam wurden. Zum Marktführer wurden wir aber erst durch unseren zweiten Shop, der 2002 seinen Online-Betrieb aufnahm. Die bessere Übersicht und die Auswahlmöglichkeiten durch die neue Shoptechnik wurden direkt von den Kunden angenommen. Bis heute sind wir die einzige Firma, die Gartenzwerge als Einzelstücke nach Kundenwunsch gestaltet.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?
Einen Online-Shop zu eröffnen, war eigentlich ein „Rettungsanker". Der regionale Vertrieb der Gartenzwerge innerhalb Deutschlands, war wirtschaftlich nicht länger alleine tragfähig.

Verraten Sie uns, was Sie beruflich gemacht haben, bevor Sie Shopbetreiber wurden?
Bevor ich mit den Gartenzwergen hauptberuflich arbeitete, war ich im Verkauf tätig. Zuerst arbeitete ich rund acht Jahre in einem Baumarkt als Abteilungsleiter, dann für ca. 10 Jahre im Außendienst und zuletzt als Verkaufsleiter.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir verwenden die Software von Smart Store und passen alles selbst an. Generell kommen externe Firmen bei uns nur bei fast unlösbaren Problemen zum Einsatz.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?
Aktuell bieten wir Vorkasse, Nachnahme, Kreditkarten sowie Barzahlung bei Abholung als Zahlungsformen an. Am Anfang akzeptierten wir auch Bankeinzug. Dies mussten wir aber einstellen, nachdem rund 40% Rücklastschriften wegen mangelnder Kontodeckung auftraten. Eine individuelle Bonitätsprüfung ist in Relation zum Auftragswert unwirtschaftlich. Derzeit planen wir keine weiteren Zahlungsarten einzuführen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Wir haben uns zur Vertrauenssicherung bei Trusted Shops angemeldet und dieses Gütesiegel mit „Geld zurück Garantie" vor rund zwei Jahren eingeführt. Die Kundenresonanz ist durchweg positiv. Ferner sind wir aufgrund unserer besonderen Produkte regelmäßig in den Medien vertreten und somit für die Kunden „real". Bisher berichteten bereits weit über 200 Print-und TV-Medien über unsere Arbeit (u. a. Stern, Spiegel-Online, Bild am Sonntag, Rheinzeitung, Rheinpfalz, Stern-TV, Tagesthemen, alle 3. Progamme und andere).

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Derzeit sind wir froh, dass wir alle Gesetzesänderungen zeitnah umsetzen können, da diese regelmäßig neue Anforderungen an unseren Online-Shop stellen.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?
Ebay ist für uns kein Thema und wird es auch nicht werden.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?
Bei uns können Kunden – nach telefonischer Terminvereinbarung – direkt im Lager einkaufen. Wir

bieten 12 Monate im Jahr rund 5000 Gartenzwerge direkt ab Lager an. Durch unseren Firmensitz zwischen Frankfurt und Köln direkt an der BAB 3 nutzen diese Möglichkeit auch viele Kunden. Selbst Touristen, die in Frankfurt am Flughafen ankommen, besuchen uns zum direkten Einkauf.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?
Den ersten Shop stellte ich 1999 online. Damals waren aber Standards wie z. B. SSL-Verschlüsselung bei der Bestellübertragung noch „Fremdworte". Aber auch viele andere Technologien, die heute zum Standard gehören, waren damals noch nicht vorhanden.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Meine Firma besteht ja nur zum Teil aus dem Online-Shop. Durch die eigene Fertigung und Lagerhaltung stellen sich mir andere Anforderungen als bei Shop-Betreibern, die Ware nur ein- und verkaufen oder über gar keine eigene Lagerhaltung verfügen. Die Tätigkeit als Geschäftsführer und Zwergendesigner führe ich hauptberuflich aus.

Wieviele Mitarbeiter beschäftigen Sie in Ihrem Shop?
Der Mitarbeiterstamm besteht aus 5 Mitarbeitern. Hinzu kommen rund 30 Heimarbeiter/innen, sowie rund 15 freiberufliche Mitarbeiter.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?
Diese Entscheidung kann ich derzeit noch nicht treffen. Die vergangenen zwei Geschäftsjahre waren sehr anstrengend, da die Nachfrage stetig gestiegen ist und das meist mehr, als planbar war. Da ich aber absolut unabhängig von Banken ohne Fremdkapital arbeite, stelle ich nur dann Mitarbeiter/innen ein, wenn für diese auch mittel- bis langfristig die Arbeit gesichert ist. Denn jeder Mitarbeiter plant mit seinem Einkommen und soll dieses auch sicher und langfristig in der Tasche haben. Dieses Denken und Handeln von mir ist zwar altmodisch, aber ich werde keinesfalls meine Gewinne auf Kosten anderer Menschen realisieren! Und zufriedene Mitarbeiter/innen sind das größte Kapital, das eine Firma haben kann. Außerdem sind zufriedene Beschäftigte bereit, auch mal länger zu arbeiten, wenn viel zu tun ist. Ich bleibe lieber kleiner Mittelständler mit gutem Gewissen, als irgendwann ein „aufgekaufter Name" zu sein, der nur noch ausbeutet!

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Nein, wir haben alle Teilbereiche in eigener Hand.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Wir schalten Online-Werbung z.B. bei AdWords von Google und versenden regelmäßig Presseinformationen an Printmedien.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?
Ja. Durch das schnelle Wachstum im Internet konnte leider vieles nicht realisiert werden, das ursprünglich zur Geschäftsidee gehört hat. Sobald sich aber der Absatz und die Mitarbeiterzahl eingependelt haben, werden diese Projekte nachgeholt.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?
Ja, die Pressearbeit. Durch Fernseh-Auftritte kamen anschließend Printmedien auf uns zu. Dies ist für uns, da praktisch „kostenlos" – abgesehen vom erforderlichen Aufwand – die beste Werbung. Allerdings sind nicht alle Produkte derart medienwirksam, wie Gartenzwerge. Darüber hinaus bekamen wir eine reichliche Anzahl von Anfragen durch Werbeagenturen, die Gartenzwerge für die Werbung neu entdeckt haben.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?
Einmal wurden wir abgemahnt. Im Jahr 2002 wurde unser Impressum und einige Inhalte des damaligen Online-Shops von der Wettbewerbszentrale in Bad Homburg strafbewehrt abgemahnt. Nach Rücksprache mit einem Anwalt zahlten wir die Abmahnung in Höhe von rund 500,00 Euro und wurden anschließend Mitglied bei der genannten Organisation.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?
Weniger ist mehr! Keinesfalls sollten Sie unzählige externe, blinkende Links in den einzelnen Seiten verwenden. Das Farbspiel sollte innerhalb der Seiten gering gehalten werden. Sie sollten immer auf dem laufenden bleiben, was die relevanten gesetzlichen Vorschriften betrifft. Dies geht fast nur bei Teilnahme und Zertifizierung durch ein Prüfsiegel, wie z. B. Trusted Shops.
Wie halten Sie es mit der Buchhaltung?

Wir haben uns von der „Beratung” durch einen Steuerberater verabschiedet und statt dessen in umfassende Steuersoftware investiert. Dadurch konnten wir unsere Steuerberatungskosten um rund 65% reduzieren. Auskünfte zu steuerlichen Fragen erhält man oft kostenlos beim zuständigen Finanzamt.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?
Im Laufe des Jahres werden viele Produktbilder erneuert, da diese für den Verkauf sehr wichtig sind.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?
Derzeit nutzen wir Web 2.0 noch nicht. Aber wir arbeiten daran.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Es gibt keine spezielle Quelle für Informationen. Wir suchen unsere Informationen meist quer Beet im Internet und treffen bei der Suche immer auf qualitativ hochwertige Informationen. Bei „akuten” Fragen setzen wir uns mit unserem Anwalt in Verbindung.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?
Privat kaufe ich gern bei Amazon ein. Dort finde ich viele Sachen und erhalte meist einen guten Preisvergleich. Gewerblich haben wir gewachsene Einkaufsstrukturen, die wichtig sind, um permanent lieferfähig zu sein.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link: www.zwergen-power.com.