

Kontaktlinsen beim Augenoptiker bestellen - Interview mit eye-buy.de

✘ Die Firma eye-buy.de bietet neben dem Verkauf von Kontaktlinsen einen breit angelegten Service und betreibt sogar ein eigenes Kontaktlinseninstitut. Durch den Einsatz von 4 Augenoptikermeistern können auch sehr spezielle Anpassungen an die Augen der Kunden angeboten werden.

Lesen Sie mehr über das Thema Kontaktlinsen im Interview mit Steffen Prokott.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Das Besondere an eye-buy.de ist sicherlich, die Breite des Kontaktlinsenangebotes, die auch sehr spezifische Linsen umfasst, sowie ein besonders kundenorientierter Service. Wir bieten unseren Kunden eine kostenlose Servicenummer, die mit 4 Augenoptikermeistern permanent besetzt ist. Mit dieser Kompetenz sind wir in der Lage, auch besondere Anpassfragen unserer Kunden zu klären. Wir betreiben ein eigenes Kontaktlinsen-Institut und sind dadurch fachlich immer auf dem neuesten Stand.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Als ausgebildeter Augenoptiker habe ich miterlebt, wie branchenfremde Anbieter den Sonnenbrillenmarkt vor vielen Jahren übernommen haben. Etwas Ähnliches bahnte sich auch bei den Kontaktlinsen an. Ich entschloss mich, zuerst nebenberuflich in den Kontaktlinsenversand einzusteigen. Da unser Shop immer weiter expandierte, konzentrierte ich mich nur noch auf eye-buy.de. Heute zählen wir zu den Top 5 im deutschen Kontaktlinsenhandel.

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

Ich bin seit über 20 Jahren selbstständiger Augenoptikermeister und habe in dieser Funktion Augenoptik-Fachgeschäfte geführt.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen für unseren Shop das OS Commerce, das wir im Laufe der Zeit immer weiter auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten haben. Hierfür leisten wir uns den Luxus eines eigenen festangestellten Programmierers, mit dessen Hilfe wir sehr schnell neue Ideen umsetzen können.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Wir bieten unseren Kunden die Zahlung auf Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte und PayPal an.

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

Wir sind ein extrem kundenorientiertes Unternehmen, das nach Möglichkeit alle Kundenwünsche erfüllt. Bei uns wird grundsätzlich jede Reklamation anerkannt, auch wenn sie per Telefon erfolgt. Wir vertrauen hier ganz auf unsere Kunden. Wir sind ständig bemüht, unseren Shop zu optimieren, um den Bestellvorgang so einfach und sicher wie möglich zu gestalten. Auch die Zertifizierung durch Trusted Shops halten wir in diesem Zusammenhang für selbstverständlich.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Es gibt einige Besonderheiten, aber die neueste ist die Einbindung einer Bonitätsprüfung während des Bestellvorganges. Diese hat sich sehr bewährt, denn sie hilft uns, einige schwarze Schafe, die sich leider immer wieder im Netz aufhalten, auszusondern.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Ebay spielt für uns überhaupt keine Rolle. Hier ist es zur Zeit nicht möglich, Produkte mit einer vernünftigen Marge zu verkaufen. Wir möchten uns nicht mit Kleinstanbietern messen, die ohne Service praktisch „aus der Garage heraus“ verkaufen. Das macht für uns keinen Sinn.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

An unserem Stammsitz in Solingen betreiben wir ein Kontaktlinseninstitut, in dem wir unseren Kunden die Möglichkeit der Anpassung vor Ort und alle Nachkontrollen anbieten. Dieses Angebot wird aus einem Umkreis von bis zu 100 Kilometern von unseren Kunden angenommen. Durch die direkte Anbindung an unsere Logistik können wir sofort 80-90% aller Kundenwünsche erfüllen. Wir profitieren natürlich von den Erfahrungen mit diesen Anpassungen bei unseren telefonischen Beratungen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Wir sind seit Anfang 2000 online.



Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Am Anfang natürlich nebenberuflich, seit einigen Jahren allerdings hauptberuflich. Wir beschäftigen mittlerweile 7 Mitarbeiter hauptberuflich.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben (z.B. Lagerhaltung, Webdesign, Inkasso)?

Unser Webdesign wird von einem Partnerunternehmen erstellt. Hier vertrauen wir auf kreative Köpfe, die hier mit Sicherheit über mehr Erfahrung verfügen. Die Lieferungen, die bei uns „auf Rechnung“ bestellt werden, treten wir an eine Factoringbank vor Ort ab, mit der wir sehr eng zusammenarbeiten. Unser Inkasso haben wir ebenfalls ausgelagert. Hierum kümmert sich die Creditreform in Solingen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Zum größten Teil generieren wir neue Kunden durch Weiterempfehlung und durch Keyword Werbung in den Medien Google und Overture. Wir beschäftigen uns täglich mit dem Thema der Suchmaschinenoptimierung, führen hier eigenständig Analysen des Werbebudgets durch und richten uns, wenn nötig, in kürzester Zeit neu aus.

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

In der Anfangszeit haben wir das Zahlungsverhalten zu optimistisch eingeschätzt. Dies führte zu zum Teil erheblichen Zahlungsausfällen. Mit der Anbindung des Factoring haben wir diese anfänglichen Probleme sehr gut in den Griff bekommen, sodass wir überhaupt keine Ausfälle mehr verzeichnen.

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

Hier kann man sicherlich unser Kundenbindungsprogramm aufführen. Hierzu zählt u.a. eine Kundenkarte, die ab der zweiten Bestellung automatisch einen Treuerabatt einräumt. Unsere Kunden achten doch sehr darauf, dass dieser auch berücksichtigt wird.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Nein, zum Glück nicht. Da unser Shop in regelmäßigen Abständen von Trusted Shops überprüft wird, haben wir auch das gute Gefühl hier auf der sicheren Seite zu stehen.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Lassen Sie sich von den vielen selbsternannten „Webexperten“, die Ihnen ihre Hilfe unaufgefordert anbieten, nicht beirren. Sondieren Sie den Markt gründlich, um zu sehen, ob Sie wirklich eine Marktlücke sehen oder nur einer unter vielen sind.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Wir überprüfen zur Zeit alle unsere Arbeitsabläufe und deren Optimierung. Als nächstes planen wir die Einführung eines weiteren Bausteines unseres Kundenbindungsprogrammes: „Kunde wirbt Neukunde“.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Ich verwende hier täglich 1-2 Stunden Zeit und nutze alle Informationsmedien. Ich nutze auch Seminarveranstaltungen, wenn sie denn sinnvoll sind.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Es gibt einige Shops, die ich natürlich auch im Hinblick auf deren Aufbau bevorzuge, aber mein persönlicher Favorit ist der Shop „Manufactum“. Dies hängt aber auch mit meiner Vorliebe für das Kochen zusammen. Hier bin ich aber auch gespannt, ob ein Umbruch im Sortiment vollzogen wird, wenn die Firma Otto Manufactum übernimmt. Da bin ich sehr gespannt.

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

www.eyebuy.de