

Alles für den Reitsport - Interview mit best-offer-4u.de

 Speziell die Beratung - auch die telefonische - gehört für Ulrike Wilden zu einem guten Kundenservice dazu. Dies und eine Menge Know-how und Erfahrung im Vertrieb sind die ausschlaggebenden Faktoren für den Erfolg Ihres Online-Shops best-offer-4u.de.

Lesen Sie mehr zu diesem Thema im folgenden Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Der Name Best-Offer-4U ist Programm und besagt, dass ich immer versuche, den Reitsport bezahlbar zu halten, ohne, dass es Qualitätseinbußen gibt.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Durch eine kaufmännische Ausbildung und ein nicht beendetes BWL-Studium waren die Grundlagen vorhanden. Und da Pferde und das Reiten seit 30 Jahren zu meinem Leben gehören, auch der Interessenschwerpunkt.

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

Ich habe bei einem der weltgrößten Speditionskonzerne im internen Vertrieb gearbeitet.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Ich nutze die Shop-Software von Mallux.de und bin damit sehr zufrieden. Das Grundgerüst wird gestellt und es gibt Möglichkeiten, zusätzlich eigene Html-Programmierungen zu verwenden, um seinen Shop zu individualisieren. Für das Layout, das Angebot usw. bin ich selbst verantwortlich.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Ich biete die durch die Geld-Zurück-Garantie von Trusted Shops eine abgesicherte Vorkasse, Nachnahme oder Paypal an. Damit bin ich sehr zufrieden und die Kundenakzeptanz ist hoch. Die teuren Späße, wie Bankeinzug oder Rechnungsbau, habe ich bereits hinter mir, das wird es definitiv nicht mehr geben. Eventuell wird noch Giropay dazukommen, das steht aber noch nicht fest.



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

Ich lege großen Wert auf Service vor, sowie nach dem Kauf. Spezielle Artikel sind beratungsintensiv und manch ein Kunde ist unsicher, was genau er bestellen soll und ruft lieber vorher an. Schon hier beginnt der Service in Form von kompetenter telefonischer Beratung oder auch per Email. Schnelle Lieferung und vor allem eine zügige Reklamationsbearbeitung sind selbstverständlich.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Ebay spielte für mich in den Anfangsjahren eine große Rolle. Damals war das zusätzliche Gewinnen von Kunden für den Onlineshop nicht uninteressant. Mittlerweile ist Ebay nur noch ein Tummelplatz der Merkwürdigkeiten und ein Präsentierteller für Leute, die ihren nicht vorhandenen Umsatz in Form von Abmahnungen generieren. Das brauche ich nicht mehr, außerdem ist speziell die Reitsportbranche kein Markt, wo man bei Ebay noch von Gewinn reden kann. Zu viele Händler und Gewerbescheinbesitzer, die Markenware verramschen und glauben, damit das schnelle Geld zu machen.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Ja, auch ein Ladenlokal ist seit Oktober 2004 vorhanden, es läuft aber völlig unabhängig vom Onlineshop.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Seit November 2002.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Ich betreibe den Shop nebenberuflich und alleine. Lediglich mein Mann hilft mir bei kaufmännischen

Dingen oder auch schon mal bei der Mailbeantwortung. Die Oma, die mit in unserem Haus wohnt, sorgt mit Babysitting und Bügeldiensten dafür, dass ich die angegebenen Telefon-Service-Zeiten auch wahrnehmen kann, meinen Versand erledigen und mich auch noch um den Laden kümmern kann.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Als Shopbetreiber kommt man um Suchmaschinenoptimierung nicht herum, dafür geht ein großer Teil der Arbeitszeit drauf. Es gibt aber noch andere Mittel und Wege, wie z.B. Google Adwords. Details sollen sich mitlesende Wettbewerber aber selbst aneignen.

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

Es gibt immer mal Tiefschläge in Form von Abmahnungen oder Rückschlägen bei der Suchmaschinen-Optimierung. Man muss aber an seinen Zielen festhalten und darf sich von so etwas nicht ins Bockshorn jagen lassen. Der Weg ist das Ziel!

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

Der Shop selbst, hatte von Anfang an eine unglaublich positive Akzeptanz und hat sich, umsatztechnisch gesehen, deutlich stärker entwickelt, als ich geglaubt hätte. Ebenfalls sehr positiv entwickelt hat sich die Vorkasse als bevorzugte Zahlungsart. Der Nachnahme-Anteil ist extrem zurückgegangen, was mit ziemlicher Sicherheit an der Geld-Zurück-Garantie bzw. des Trusted Shops Siegel liegt.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Ja, bereits zweimal durch allseits bekannte Firmen bzw. Anwälte, die es u.a. auf den Reitsport abgesehen haben.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Wer sich dauerhaft ein Stück des Online-Kuchens sichern will, muss sich neben dem Vorhalten eines attraktiven Angebotes, ordentlichem Service und der Fachkenntnis seiner Produkte auf jeden Fall mit der -zur Zeit leider nicht zu 100% möglichen- Rechtssicherheit seines Shops beschäftigen.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Nach einer kleinen Katastrophe im Bereich der Suchmaschinenoptimierung, die ich jedoch nicht verschuldet habe, liegt das Hauptaugenmerk natürlich darauf, meine Position wieder zu stärken und das Sortiment kontinuierlich zu erweitern.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

In allen Medien, die etwas dazu berichten. Natürlich auch immer wieder in den Shopbetreiber-Blogs oder auf speziellen Internetrechts-Seiten. Außerdem tausche ich mich regelmäßig mit einem kleinen Kreis von Shopkollegen der gleichen Branche aus.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Das hängt davon ab, was ich benötige. Für mein Hobby kaufe ich natürlich am liebsten bei mir selbst ein.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link: www.best-offer-4u.de und hier das Shopprofil bei Trusted Shops.