

Die besten Schokoladen der Welt - Interview mit chocolats-de-luxe.de

 Schokolade, in den verschiedensten Variationen, liegt stark im Trend. Dabei brachte speziell die Faszination für die Vielfalt dieses Produktes die Betreiberinnen dazu, diesen Shop zu gründen, der mittlerweile 600 verschiedene Kompositionen aus der Welt des Genusses vertreibt.

Lesen Sie mehr im Interview mit Michaela Schupp und Carolin Schütze von chocolats-de-luxe.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Unsere Idee war es, die besten Schokoladen der Welt auf einer Seite zu präsentieren und in die ganze Welt zu verschicken. Wir führen inzwischen über 600 Produkte von 29 Herstellern aus 9 Ländern.

Was hat Sie auf die Idee zu Ihrem Shop gebracht?

In der Familie hatten wir ein Juweliergeschäft, das 2004 geschlossen wurde. Ich hatte damals erfolgreich versucht, einzelne Schmuckstücke -auch sehr hochwertige- über Ebay zu verkaufen. Als dies kurzfristig gelang, entschloss ich mich, ein Internetgeschäft zu eröffnen. Weil ich schon immer gern Schokolade gegessen habe, war die Entscheidung über das Produkt schon gefallen, zumal Schokolade stark im Trend ist. Mit 15 Jahren Erfahrung im Einkauf fiel es mir ebenso leicht, die entsprechenden Hersteller ausfindig zu machen. Zusammen mit meiner langjährigen Freundin, die sich um den gesamten operativen Bereich kümmert, betreibe ich den Shop seit Oktober 2005.

Verraten Sie uns, was Sie zuvor beruflich gemacht haben?

Vor meinem Leben als Shopbetreiberin war ich im Einkauf tätig.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir benutzen ein Open Source System, das wir ständig aktualisieren. Wir tun dies nicht selbst, sondern haben für diese Aufgaben jemandem, der uns schon von Anfang an begleitet.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Wir bieten Vorkasse, Paypal und Kreditkartenzahlweise an. Kreditkarten akzeptieren wir erst seit ca. 1 Jahr. Dies ist inzwischen aber schon fast das meistgenutzte Zahlungsmittel. Firmen oder Bestellungen, die nicht über den Shop eingehen, beliefern wir auch nach Prüfung gegen Rechnung.

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

Um das Vertrauen der Kunden zu gewinnen, haben wir uns als Trusted Shops Mitglied zertifizieren lassen. Darüber hinaus kommunizieren wir mit unseren Kunden persönlich, d.h. jeder Kunde bekommt eine persönliche Bestellbestätigung mit dem Liefertermin genannt. Das danken uns alle Kunden.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Besonders stolz sind wir auf die Möglichkeit für Kunden, unser Genussabonnement online zu bestellen, was sich gar nicht so einfach abbilden ließ.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Wir haben auch einen ebay Shop, den wir bisher aber sehr vernachlässigt haben, da wir mit unserem eigentlichen Shop sehr viel zu tun hatten. Darüber hinaus verkaufen wir bei ebay andere Produkte nur zu Festpreisen.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Wir haben kein klassisches Ladengeschäft, sondern haben uns von Anfang an auf den Webshop konzentriert. Natürlich begrüßen wir auch gerne Kunden, die im „Lager“ vorbei kommen, wo wir auch Verkostungen durchführen und unser „Reich“ gerne zeigen. Außerdem stellen wir noch auf zahlreichen Genussmessen aus. Die Termine finden Sie unter der Rubrik: unterwegs und hautnah.



Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Wir sind am 18.10.2005 online gegangen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Noch betreiben wir den Shop zu zweit nebenberuflich.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Neueinstellungen planen wir nicht. Wir werden höchstens ein paar Aushilfen einstellen, die zu Messezeiten oder im Weihnachtsgeschäft aushelfen.

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

Wir haben eine Werbeagentur, die das Design des Shops erstellt hat und uns weiterhin begleitet. Außerdem ist da unser Programmierer, der ebenfalls ständig etwas zu tun hat, weil uns immer wieder etwas Neues einfällt.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Neue Kunden zu bekommen ist wohl das Schwierigste überhaupt. Wir haben eine PR Aktion zu Weihnachten mit dem von Trusted Shops empfohlenen Partner durchgeführt, was uns einiges an Aufmerksamkeit und neuen Kunden gebracht hat. Ebenso sammeln wir natürlich Adressen auf allen Messen, auf denen wir vertreten sind. Einmal im Monat verschicken wir unseren Newsletter mit Neuigkeiten, Veranstaltungshinweisen und der Vorstellung eines neuen Chocolatiers.

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

Generell ist die Anlaufzeit im Web länger als im stationären Einzelhandel, weil eben keiner zur Tür reinfallen kann. Man muss sich intensiv um das Thema SEO kümmern und beständig daran arbeiten.

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

Es gibt einzelne Produkte, die sich zum Rennerprodukt entwickelt haben, obwohl wir es nie von Ihnen erwartet hätten. Wir haben unerwartet viele Kunden aus dem Ausland.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Wir hatten bisher noch keine Probleme mit Abmahnungen, haben uns aber auch schon vor der Eröffnung informiert, auf was zu achten ist und die entsprechenden Maßnahmen in die Wege geleitet. Geholfen hat uns hierbei auch die Trusted Shops Zertifizierung.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Als Tipp können wir geben, dass auch im Netz nichts von alleine läuft. Man muss ständig an der Platzierung bei den Suchmaschinen arbeiten, wenn man profitabel sein will und den Shop nicht nur als Hobby betreibt.



Woran arbeiten Sie zur Zeit?

An der Überarbeitung unserer Seite. Wir wollen den Kunden mit noch viel mehr Informationen versorgen als heute, wie z.B. Rezepte oder Geschichtliches. Lassen Sie sich überraschen.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?

Wir nutzen heute schon Produktbewertungen und überlegen auch einen Blog zu machen. Aber wir sind uns auch im Klaren, dass das sicherlich sehr zeitintensiv ist, wenn man es gut machen will. Da wir auch noch andere Dinge planen, müssen wir uns für die für uns die Wichtigen entscheiden. Mehr will ich jetzt noch nicht verraten, aber als Kollegen können Sie ja jederzeit bei uns vorbeischauen.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Wir lesen Fachzeitschriften zu dem Thema oder besuchen Fachmessen, auf denen man neue Ideen auch gleich testen kann und alle möglichen Fragen stellen kann.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ich versuche persönlich möglichst viele verschiedene Shops zu testen, um zu sehen, wie andere bestimmte Sachen lösen.

Würden Sie wieder einen Shop eröffnen und was würden Sie dann anders machen?

Ja, ich würde wieder einen Shop eröffnen. Anders machen würde ich gar nicht so viel -heute weiß ich nur mehr- und so manches würde daher schneller gehen.

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