

Gutes Bauchgefühl und blitzschnelle Ladezeiten - Interview mit vedico.de

✘ Ein hoher Servicegrad und die Weiterentwicklung von Mehrwerten und Diensten sind laut Christian Grass unumgänglich, um sich auf dem umkämpften Handymarkt von den Mitbewerbern abzuheben. Er setzt dabei auf SEO und die Positionierung auf Marktplätzen und Preisvergleichsportalen als Erfolgsfaktoren.

Lesen Sie mehr zu diesem Thema im Interview mit vedico.de

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Trotz des Fernabsatzes in dem gesättigten Massenmarkt Mobilfunk, möchten wir unseren Kunden Nähe in der Beratung und der Wertigkeit jeder einzelnen Anfrage vermitteln. Distance Sale, mit der Qualität einer persönlichen Beratung, macht für uns wirkliche Partnerschaft mit dem Kunden aus.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Nach langjährigen Erfahrungen im klassischen Einzelhandel und Außendienst, war die Aufnahme dieses Vertriebsweges durch die vedico GmbH der logische Schritt in der Evolution des Vertriebes.

✘ **Was haben Sie beruflich gemacht, bevor Sie Shopbetreiber wurden?**

Die Geschäftsleitung bringt zu einem Teil fundierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse mit und zum anderen werden auf grundlegende, vertriebliche Erfahrungen zurückgegriffen, die jeweils von der Pike auf gelernt wurden.

Haben Sie ihr Shop-System selbst programmiert bzw. angepasst?

Um auf die schnellen Veränderungen im Bereich Handy unverzüglich reagieren zu können und um diese zeitnah in unserem vedico Shop umzusetzen, haben wir von Beginn an keine Programmierungen outgesourct, sondern unsere eigenen Spezialisten im Haus positioniert und ausgebildet.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Neben den üblichen Zahlungsarten wie Nachnahme und Vorkasse bieten wir unseren Kunden zusätzlich die Zahlung per Kreditkarte, Paypal oder den bequemen Weg des Bankeinzuges an. Mit Paypal haben wir auch hier einen zuverlässigen Partner, der gerade bei dem sensiblen Zahlungsthema durch Zuverlässigkeit und einem hohen Maß an Sicherheit besticht. Natürlich beobachten wir aufmerksam die Neuentwicklungen in diesem Bereich. Sollten unsere Kunden zukünftig alternative Methoden wünschen, sind wir gerne bereit, diese im vedico-Shop zu implementieren.

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

Natürlich war die Zertifizierung durch Trusted Shops ein sehr wichtiger Schritt in diese Richtung. Schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen und überdurchschnittliche telefonische Erreichbarkeit sind bei uns nicht nur vor dem Verkauf selbstverständlich, sondern vor allem bei Reklamationen, Schadensfällen und Konfigurationsanfragen nach der Kaufentscheidung. Zuverlässigkeit und offene Kommunikation sind weitere Eckpfeiler einer vertrauensvollen Kunden - vedico Beziehung.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Besonders stolz sind wir auf die Ladezeiten in unserem vedico Shop. Trotz einer ansprechenden grafischen Darstellung und einer ausführlichen Informationsmenge, gewährleisten wir unseren Kunden auch bei langsameren Internetzugängen blitzschnelle Ladezeiten der Seiten.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Seit 2006 spielt die Kooperation mit dem Auktionshaus Ebay eine wichtige Rolle. Gerade um den eigenen Bekanntheitsgrad erheblich zu steigern und um sich einen Namen im hart umkämpften Handy Markt zu machen, spielte die Positionierung von Eyecatcher - Angeboten bei Ebay eine große Rolle.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Der Erfolg des Online Channels substituierte den Verkauf in Ladenlokalitäten komplett. Unsere Online Aktivitäten bewerten wir als die zielgruppengerechtere Vermarktungsstrategie.



Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

vedico-shop.de ist seit 2004 online und wird seit dem kontinuierlich weiter entwickelt und ausgebaut.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?

Acht fest angestellte Vollzeit Mitarbeiter sind heute mindestens erforderlich, um den bereits angesprochen Qualitätsstandard zu gewährleisten.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Die Planung für das Jahr 2008 umfasst 4 neue Ausbildungsstellen in den kaufmännischen Bereichen Bürokommunikation und Informatik. Zwei weitere Festanstellungen, im Programmierbereich unserer Datenbank, sind ebenfalls bereits heute budgetiert.

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

Wir sind bemüht, unseren Kunden nur einen Point of Contact, also einen Ansprechpartner für alle seine Wünsche zur Verfügung zu stellen. Unabhängig ob Produkthanfrage, Aktivierung, Zahlung oder Warenlieferung. Um hier die Wege kurz zu halten, schnelle Reaktionszeiten zu gewährleisten und einfach ein gewisses Maß an Mehrwert zu bieten, sind alle Unternehmensbereiche im Haus untergebracht. Nur so können Anliegen schnell und unbürokratisch für den Kunden erledigt werden. Einzig die Bereiche Inkasso und Rechtsbeistand haben wir an Spezialisten abgegeben. Bei der Selektion der Partner legen wir größten Wert auf Kompetenz und Sachverstand. Wir sind sehr froh darüber, auf diese ausgegliederten Partner nur sehr selten zugreifen zu müssen. Auch hier machen sich gute Kommunikation und kulante, unbürokratische Handhabung von Aufgaben bezahlt. Hier liegt das größte Potential, um rechtliche Konflikte mit dem Kunden zu vermeiden. Deeskalation und Lösungswege aufzeigen, anstatt auf sein Recht zu pochen, heißt die von der Geschäftsleitung ausgegebene Devise.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Neben der erfolgreichen Partnerschaft mit Ebay spielt sicherlich auch die Suchmaschinenoptimierung der vedico Seite bei Google, Yahoo und anderen eine große Rolle. Aber auch die Positionierung bei Marktplätzen und Preisvergleichsportalen wie billiger.de oder guenstiger.de ist nicht zu unterschätzen. Das World Wide Web sorgt vor allem für eine große Vergleichbarkeit zu Mitbewerbern bei der Preisgestaltung. Neben einem hohen Servicelevel ist es also unumgänglich, sich auch diesem Vergleich selbstbewusst zu stellen.

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

Zugegebenermaßen belustigen uns heute unsere Business- und Strategieplanungen aus dem Gründungsjahr immer wieder aufs Neue. Ein hohes Maß an Flexibilität ist bei einer erfolgreichen Internetvermarktung unumgänglich.

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

Überrascht hat uns vor allem der enorme Zuspruch, den wir durch Kundenrückmeldungen bekommen. Die Wertschätzung unserer Leistungen durch Kunden ehrt uns in großem Maße. Jedoch ist uns sehr wohl bewusst, dass wir uns auf vergangenen Lorbeeren nicht ausruhen dürfen, sondern weiter daran arbeiten müssen, um diesen hohen Standard zu halten.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?

Da wir in verschiedenen Bereichen als Preisführer sehr erfolgreich sind, hat uns die Abmahnwelle in 2007 auch erfasst. Neben unsachlichen und dilettantischen Schriftstücken nahm die Anzahl der ernstzunehmenden Rechtsstreitigkeiten in einem Maße zu, dass wir gezwungen waren, uns mit der etablierten Kanzlei RES Media einen starken Partner zur Seite zu stellen.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Nach unserer Einschätzung ist es besonders wichtig, anders als andere, besser als andere und cleverer als andere zu sein. Trotz einer attraktiven Preisgestaltung für den Kunden darf weiterhin der Service, auch bei starkem Wachstum, nicht auf der Strecke bleiben. Eine gute Idee bedarf, auch bei einem schnellen Medium wie dem Internet, Zeit zur Entfaltung und Entwicklung. Dies sollte, vor allem bei der finanziellen Planung, nicht unterschätzt werden.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Die ständige Weiterentwicklung von Services, Mehrwerten und Diensten ist unumgänglich, um sich auch zukünftig von den Mitbewerbern abzuheben. Weiterhin verfolgen wir die klaren Ziele, zu den

schnellsten und besten zu gehören und den bisherigen Entwicklungsvorsprung weiter auszubauen. Neben den ständig erforderlichen grafischen Verbesserungen die Darstellung der Handys betreffend, werden wir unser Portfolio in 2008 erheblich ausbauen -um nur einzelne Maßnahmen zu nennen.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Persönlich nutze ich gern die Amazon.de Seite. Übersichtlichkeit, schnelle Bestellmöglichkeiten und absolute Transparenz den Lieferstatus betreffend, ermöglichen mir ein bestimmtes Produkt schnell zu finden, zu bestellen und vermitteln mir dabei stets ein gutes Bauchgefühl.

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