Freiheit beim Telefonieren – Interview mit comhead.de

Mit einem Headset gewinnt man eine ungeahnte Freiheit – man braucht nie wieder einen Telefonhörer halten. Die Bedienung der PC-Tastatur oder der Zugriff auf Dokumente gehören heute einfach zum ganz normalen Büroalltag und hier sorgt ein Headset nicht nur für bessere Ergonomie, sondern auch für eine höhere Effizienz.

Lesen Sie mehr zu diesem Thema im ausführlichen Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Das Besondere an unserem Shop ist die Spezialisierung auf das Thema Headsets. Bei uns findet man professionelle Headset-Lösungen für den Einsatz im Büro und Call Center. Wir bieten jedoch auch Sonderlösungen und spezielle Anpassungen wie zum Beispiel Headsets für Polizeileitstellen oder Dolmetscheranlagen. Bei Headsets und Telefonen verhält es sich ähnlich wie bei Druckerpatronen und Drucker, man weiß als Laie nie, ob das eine kompatibel zum anderen ist. Durch die äußerst intuitive Bedienung und eine individuell abgestimmte Programmierung finden unsere Besucher jedoch schnell und problemlos das passende Headset.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?
Wir waren eine kleine Firma für Installation und Service von Telefonanlagen und unsere Kunden kamen hauptsächlich aus dem Großraum Hamburg. Vor gut zehn Jahren bekamen wir dann einmal eine etwas größere Anfrage nach Headsets – früher noch Kopfsprechgarnituren – und wir fingen an, uns für das Thema zu interessieren. 2001 entschieden wir uns dazu, die Headset Company zu gründen, welche zukünftig auch deutschlandweit Headsets vertreiben sollte. Eine eigene Internetpräsenz in Form eines Shops war die logische Konsequenz.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir nutzen das System k-ommerce 2.0 – eine angepasste Lösung eines befreundeten Programmierers auf der Basis von os-commerce.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?
Zur Zeit kann man bei uns mit den Kreditkarten von Visa und MasterCard und via Vorkasse einkaufen. Schlechte Erfahrungen haben wir leider mit der Zahlung per Nachnahme gemacht: Wir hatten einfach zuviele Rückläufer und entschieden uns dazu, Nachnahmezahlung nicht mehr anzubieten. Geplant ist auf jeden Fall noch eine PayPal-Einbindung.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen?
Vor allem setzen wir auf eine seriöse und professionelle Gestaltung unseres Shops – der optische Gesamteindruck ist ausschlaggebend für die Gewinnung von neuen Kunden- und Geschäftskontakten. Der Besucher erkennt auf den ersten Blick, dass es sich bei der Headset Company um einen Spezialisten handelt, welcher sich ausschließlich auf das Thema Headsets konzentriert – wir zeigen einfach Fachkompetenz und das schafft Vertrauen. Weiterhin bekommen unsere Kunden stets eine kompetente und freundliche telefonische Beratung – bei größeren Projekten auch vor Ort. Firmenkunden haben die Möglichkeit, vor dem Kauf die Headsets kostenfrei für 7 Tage im eigenen Hause ausgiebig testen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Durch die individuelle Anpassung unseres Shops können unsere Kunden durch die Eingabe ihres Telefonmodells ganz einfach ein Headset ihrer Wahl bestellen – man muss sich daher keine Gedanken um die Kompatibilität oder zusätzliche Kabel oder Adapter machen.

Spielt eBay eine Rolle für Sie?
Nein – wir vermarkten unsere Produkte nicht über Ebay, da wir auf dieser Plattform nicht unsere Zielgruppe antreffen. Wenn Sie professionelle Produkte für den geschäftlichen Einsatz anbieten macht es keinerlei Sinn sich in einem Portal mit privaten „Schnäppchenjägern" zu bewegen.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?
Wir haben kein klassisches Ladengeschäft, dafür aber ein „kundentaugliches" Büro. Unsere Kunden

haben jederzeit die Möglichkeit, ihre Ware auch vor Ort abzuholen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?
Seit September 2001.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Wir betreiben den Shop hauptberuflich und haben zur Zeit 6 feste Mitarbeiter und zwei Aushilfen.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?
Für das Jahr 2008 sind zur Zeit noch keine weiteren Einstellungen vorgesehen.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Wir haben die Bereiche Programmierung, Design und die Betreuung unserer Warenwirtschaft – SAP B1 – ausgelagert. Anfangs lief gerade bei der Umstellung unserer Warenwirtschaft alles „drunter und drüber." Mittlerweile aber haben sich die Prozesse ganz gut eingespielt.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Gut die Hälfte unserer Besucher kaufen wir mit Hilfe von Google Adwords ein, die andere Hälfte findet unseren Shop über die organischen Suchergebnisse von Google, Yahoo MSN & Co.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?
Oh ja, wir mussten lernen, dass die Pflege und der Aufbau eines Online Shops wesentlich mehr Zeit und Budget in Anspruch nehmen als anfangs geplant.

Hatten Sie in der Vergangenheit Probleme mit Abmahnungen?
In der Startphase unseres Shops im Mai 2003 haben wir „blauäugig" einen Kartenausschnitt eines Stadtplandienstes kopiert und diesen als „Anfahrtsskizze" für unsere Kunden bereitgestellt. Ein knappes halbes Jahr später bekamen wir eine Abmahnung über 1.500 Euro.

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?
Wichtig ist es, sich als Shopbetreiber auf seine Kernkompetenzen zu konzentrieren. Wenn man kein Fachwissen in bestimmten Bereichen wie zum Beispiel Programmierung, Suchmaschinenoptimierung oder auch Email-Marketing hat und auch keine Zeit in diesen Bereich investieren möchte, sollte man diese Bereiche outsourcen. Legen Sie Ihr Augenmerk auf das, was Sie wirklich können und verschwenden Sie keine Zeit für Dinge, die Ihnen produktive Arbeitszeit rauben.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?
Unser nächstes Projekt ist die Markteinführung der Headset Company in Österreich und der Schweiz. Zur Zeit sind wir dabei, die rechtlichen Gegebenheiten zu klären und die technische Anpassung des Shops in den Punkten Lieferung und Zahlung vorzunehmen.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?
Unsere Nutzer haben die Möglichkeit, alle Produkte zu bewerten bzw. Ihre Meinung zu sagen und Testberichte zu schreiben.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Die besten Informationen bekommen wir in diversen Blogs und Foren wie hier im Shopbetreiber-Blog und bei www.abakus-internet-marketing.de und einigen weiteren SEO- und SEM-Blogs.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?
Der Shop globetrotter.de ist toll – ein Shop für Camping und Trekking Ausrüstung.

Wenn Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn hier und im Trusted Shops Shopprofil.