

Alles fürs Kinderzimmer - Interview mit wmb-shop.de



Seit dem Jahr 2007 vertreibt Fabian Siegler in seinem Online Shop wmb-shop.de eine Menge interessanter Artikel fürs Kinderzimmer, Jugendzimmer und zum Spielen und Lernen. Dabei setzt er auf Mundpropaganda und ständig wechselnde Adwords-Kampagnen, um neue Kunden für seinen Shop zu werben.

Lesen Sie mehr zu diesem Thema im folgenden Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Die Idee war ein seriöser „Fachhandel im Internet“ für Spielwaren, Geschenkartikel, Babyausstattung und Kindermöbel. Natürlich musste der Shop etwas Besonderes sein und der Service sich von der Masse abheben. Der wmb-shop.de verschickt jede Bestellung versandkostenfrei und ist mit seinem Telefonsupport bis 22 Uhr für die Kunden da. Das und unser ständig wachsendes Sortiment, macht den wmb-shop.de zum Unikat.



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen das Shopsystem von XT-Commerce, haben es jedoch komplett an unsere Bedürfnisse angepasst.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Derzeit können unsere Kunden mit Iclear, Sofortüberweisung, Vorkasse, Paypal und Nachnahme bezahlen. Zukünftig werden wir wohl auch Kreditkartenzahlung akzeptieren, unseren Stammkunden möchten wir demnächst außerdem auch Bankeinzug anbieten.

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

Wir sind stolz, unseren Kunden die Vorteile des Trusted-Shops Gütesiegel anbieten zu können. Außerdem setzen wir eine SSL-Verschlüsselung ein. Aber auch der Service ist ein wichtiger Bestandteil um neue Kunden zu gewinnen und die bisherigen zu erhalten. Darum werden Anfragen, Reklamationen und Probleme jeder Art immer schnellstmöglich gelöst.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wie bereits erwähnt, wurde das Shopsystem sehr stark an unsere Bedürfnisse angepasst. Viele Anpassungen wurden dabei an unserer Navigation vorgenommen. Ich denke, gerade hier haben wir allen Grund stolz zu sein. Sowohl für uns als auch für unsere Kunden gibt es nichts Schöneres, als wenn die gesuchten Artikel schnell gefunden werden!

Spielt eBay eine Rolle für Sie?

Natürlich soll soviel wie möglich über den eigenen Shop abgewickelt werden wie möglich! Aber trotzdem war und ist eBay eine Plattform, auf die wir nur sehr ungern verzichten möchten. In Zukunft wird sich dies wohl kaum ändern.



Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Ein klassisches Ladengeschäft betreibe ich nicht. Meine Idee liegt einfach darin, dem Kunden eine gute Alternative zum Ladengeschäft zu bieten.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Den wmb-shop.de, gibt es seit 2007. Zuvor haben wir Waren aller Art vertrieben, hatten dann aber die Idee, ein „Fachgeschäft im Internet“ mit Spielwaren, Geschenkartikeln, Babyausstattung und Kindermöbeln zu eröffnen.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Derzeit wäre es sehr gut vorstellbar. Die ersten Bewerbungsschreiben habe ich schon gelesen...

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

Das Webdesign, Modul- und Schnittstelleninstallationen und auch die Suchmaschinenoptimierung haben wir der Firma Magnodesign.de anvertraut. Hier fühle ich mich gut aufgehoben und kann diese Firma empfehlen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Viele Neukunden kommen aufgrund von Mundpropaganda in unseren Shop. Wichtig sind natürlich auch die Suchmaschinen, ständig wechselnde Google AdWords Kampagnen sowie die generelle Shopoptimierung. Werbung im Onlineradio war kurzfristig auch einmal ein Thema, das aber für uns nicht den erwünschten Effekt erzielt hat. Auf Eintragungen in Linklisten /Linkverzeichnisse haben wir Anfangs ebenfalls nicht verzichtet. Inzwischen sind wir davon wieder etwas abgekommen. Ich denke, Anfangs ist dies völlig okay, da die Eintragungen oft kostenlos sind. Wenn der Shop größer wird, sollte man sich aber Gedanken über Alternativen machen.

Abschließend zu dieser Frage möchte ich allen Shopbetreibern einen Tipp geben: Wenn Sie auf anderen Plattformen oder auch in Ihrem Ladengeschäft Waren vertreiben, legen Sie Ihrem Paket/Tüte oder Rechnung (oder Lieferscheintasche) eine Visitenkarte oder Flyer mit der Adresse Ihres Online-Shops bei! Diese Art von Werbung für Ihren eigenen Shop ist nahezu kostenlos und es kann, wie bei uns, zu guten Ergebnissen führen.

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

Das Hauptproblem war, dass wir nicht ab der ersten Sekunde mit Bestellungen überhäuft wurden...

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

Ja, wir haben unseren Newsletter personalisiert. Das kam auf jeden Fall besser an, als erwartet.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Die Bekanntheit des wmb-shop.de soll natürlich in erster Linie noch weiter gesteigert werden. Auch im Service-Bereich möchte ich Einiges realisieren, was dies im einzelnen ist, möchte ich noch nicht verraten. Unser Newsletter und unsere neue News-Seite hält Sie aber über alle Neuerungen auf dem Laufenden.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?

Ganz neu ist jetzt das eigene Forum, in dem sich Eltern und alle, die es werden möchten, austauschen können. Produktbewertungen zu Waren und Käuferfahrungen können alle Kunden schreiben, diese Einkaufserfahrungen nehmen wir sehr ernst.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Allgemein natürlich im Internet aber auch bei anderen Shopbetreibern, deren praxisbezogene Tipps ich sehr schätze.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Ich informiere mich meist bei Freunden und Bekannten, was diese sich so gekauft haben, gerne vertraue ich dann diesen Kauftipps und bestelle selbst in den empfohlenen Shops.

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