

"Beratung ist das wichtigste" - Interview mit Aero-Spezial-Modellbauversand

✖ Modellbausätze, Figuren, Decals, Werkzeuge und Spritzschablonen vertreibt Volkhard Waltermann seit dem Jahr 2007 in seinem Online-Shop Aero Spezial. Dabei steht jedoch nicht nur der Verkauf im Vordergrund. Da der Shopbetreiber selbst schon jahrelang Modellbauer ist, kann er dieses Wissen an seine Kunden weitergeben.

Lesen Sie mehr zum Thema im folgenden Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Das besondere an unserem Shop ist, dass wir nicht nur verkaufen, sondern auch **Hilfestellung für den Modellbauer** geben. Da ich selbst seit Jahrzehnten Modellbauer bin, weiß ich genau, welche speziellen Artikel und Angebote für die Kunden interessant sind. Wir sind stets auf der Suche nach internationalen Lückenfüllern und Herstellern, deren Produkte hier in Deutschland gar nicht oder nur sehr selten angeboten werden. Damit wollen wir auch unserem Unternehmensnamen *Aero Spezial* Rechnung tragen.

✖ Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Den klassischen Modellbauversand betreiben wir seit 1994. Unser Sohn Jan hat mich ermutigt, die Produkte über einen Online-Shop zu vertreiben. Es hat einige Zeit gedauert, mich davon zu überzeugen. Heute bin ich ihm unendlich dankbar dafür, zeigt sich doch, dass mittlerweile der größte Teil des Umsatzes über den Online-Shop generiert wird.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen xt:Commerce v3.0.4 SP2.1. Das System haben wir durch einige Module und Änderungen selbst an die Bedürfnisse von uns und unseren Kunden angepasst.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie an?

Kunden können bei uns mit folgenden Zahlungssystemen bezahlen: Lastschriftverfahren, Sofortüberweisung, PayPal, Vorkasse, Nachnahme sowie Kreditkarte. Mit den von uns angebotenen Zahlungsoptionen sind wir zufrieden. Momentan planen wir für die Zukunft hier keine Erweiterungen.

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

Wir präsentieren uns nicht nur als Verkäufer, sondern in verstärktem Maße als Dienstleister, z.B. mit gezielter Beratung. Das unterscheidet uns von anderen Anbietern, für die der reine Verkauf im Vordergrund steht. Diese Rückmeldungen bekommen wir häufig von Kunden, wenn wir vor Ort auf Messen und Ausstellungen präsent sind.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Mit dem Shop und dem komplexen Know-How, welches dahinter steckt, haben wir vor etwa zwei Jahren komplett bei Null angefangen. Unser älterer Sohn Jan betreut diesen Shop neben seinem Beruf als IT-Experte für Programmiersysteme und seiner Familie als Webmaster. Unser jüngerer Sohn Nils studiert Grafikdesign – was liegt also näher, ihn für Gestaltungs- und Präsentationslösungen einzusetzen.



Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Im Januar 2007 kam zu unserer Webseite der Web-Shop hinzu, anfangs noch mit einem Standard-Template. Zum Ende des Jahres 2007 haben wir dann einen kompletten Relaunch samt Template und neuer Web-Adresse gestartet.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Ich als Inhaber betreibe den Shop hauptberuflich. Streng genommen ist es ein „One Man Business“, wobei der Familienverbund als Unterstützung natürlich nicht unerwähnt bleiben darf.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Hier ist stetige Kreativität gefragt...

Haben Sie Tipps für andere Shopbetreiber?

Wer heute einen Shop betreiben will, muss einerseits **das** Produkt haben und sich andererseits in Punkto Dienstleistung vom Wettbewerb abheben.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?

Wir erweitern kontinuierlich unser Artikelsortiment. Desweiteren ist noch ein Blog für den Web-Shop geplant, in dem die Besucher über neue Artikel und neue Features aus dem Shop informiert werden sollen.

In welchem Shop kaufen Sie persönlich am liebsten ein?

Konkrete Adressen habe ich nicht parat, wichtig ist für mich in erster Linie eine übersichtliche Struktur der Seite, die mich schnell und unkompliziert zu den gesuchten Produkten führt und sich durch einen einfachen Bestellvorgang auszeichnet.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen wollen, finden Sie hier den Link:

