

"Schon zwei Tage können für Kunden zu lang sein" - Interview mit engel-domizil.de

☒ Der Shop Engel-Domizil wird von einem jungen aufstrebenden Team betrieben, das aus Leuten besteht, die sehr viel Wert auf Aussehen, Bewegung und Mode legen. Um das besondere Mode zu finden ist das Team europaweit aktiv, um seinen Kunden die besten, günstigsten und aktuellsten Waren anbieten zu können.

Lesen Sie das Interview mit Shopbetreiber Frank Kraeh.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Einen Internet-Shop aufzubauen, der sich vom Design und den Funktionen von anderen Shops abhebt, ist nicht so einfach. Man muss den Kunden mehr bieten als die anderen Shops. Nur so sticht man aus der Masse heraus – das ist ja auch nicht anders als bei einem Laden in der Innenstadt.

☒ **Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?**

Ich habe vor 4 Jahren angefangen, selbst gestaltete Modeartikel bei Ebay zu verkaufen und habe jetzt ein eigenes Mode-Label mit dem Namen "Fancy Beast", einen Mode-Großhandel, den Online-Shop engel-domizil.de und eine kleine Textildruckerei mit dem Namen FunkyDruck.de.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir benutzen XT-Commerce, welches durch Programmierer und Designer angepasst wurde.

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

Um das Vertrauen zu gewinnen versuchen wir mehr zu bieten – mit Ratgebern und Kundenreferenzen. Um die Kunden zu binden gibt es ein großes Bonusprogramm und einen Newsletter, über den die Kunden nützliche Informationen für den Alltag erhalten und über den nicht verkauft wird.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wir arbeiten gerade daran, eine Liveshopping Funktion auf der Seite zu integrieren, die bald ihren Betrieb aufnimmt.



Welche Rolle spielt Ebay für Sie?

Ebay spielt eine Rolle – aber nicht mehr so sehr wie früher. Wir bieten nur noch zum Festpreis bei Ebay an, um die Kosten möglichst gering zu halten und um auf diesem Weg neue Kunden für uns zu gewinnen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Ich betreibe den Shop hauptberuflich und habe mittlerweile drei Mitarbeiter.

Planen Sie Neueinstellungen für das Jahr 2008?

Nein, Neueinstellungen sind bisher nicht geplant.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Mit viel Fleiß. Dieser Punkt ist eine ewige Baustelle – man darf nie aufhören zu verlinken, SEO zu betreiben, Partnerprogramme zu schalten und mit Marketingaktionen gezielt seine Zielgruppe anzusprechen. Wenn Sie wissen wollen, wie Sie kostenlosen Traffic auf ihre Seite bekommen der lange anhält, kann ich Ihnen einen Tipp geben – dies würde aber den Rahmen dieses Interviews sprengen. Deshalb melden Sie sich einfach bei mir und ich sende ihnen den kostenlosen Ratgeber zu.

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

Ja, was ich nur jedem Shopbetreiber empfehlen kann, ist in einem Produktbereich, den er gut kennt, eine eigene Marke zu kreieren, egal ob es Lampen sind oder Fotokameras u.s.w.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Ja, schon zweimal. Aber beide Male nur bei ebay, wo es nicht mal unser Fehler war, sondern der Fehler nachweislich bei Ebay lag – aber dagegen kann man nicht ankämpfen...

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Mein Tipp des Tages ist: Bieten Sie den Kunden zusätzlichen kostenlosen Service. Es wird sich lohnen. Legen Sie zum Beispiel der Bestellung noch etwas Kostenloses dazu oder bieten Sie dem Kunden zusätzliche Informationen z.B. mit kleinen Ratgebern – was durch den eigenen Content auch gleichzeitig gut für Suchmaschinen ist. Besonders nach dem Kauf sollten Sie Ihre Kunden nicht lange warten lassen. Schon zwei Tage können dem Kunden wie eine Ewigkeit erscheinen, wenn er nichts von Ihnen hört – er will eine Bestätigung.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?

Ja, wir tun dies in Form von Produktbewertungen bis hin zum Video, was aber zur Zeit noch in Arbeit ist.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

In erster Stelle im Internet aber seien Sie vorsichtig! Hier gibt es viele Leute die einen abzocken wollen mit Informationen, die man woanders auch kostenlos bekommt. Bevor Sie etwas kaufen, sollten Sie die Person oder Firma erst einmal googeln, um herauszufinden, ob es sich um ein seriöses Angebot handelt. Weiterhin kann die Zeitschrift Sellers empfehlen.

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