

Mit Service und Fachkompetenz zum Erfolg - Interview KlimaGeräte3000

KlimaGeräte3000 ist kein simpler Online-Shop - er ist zugleich Handwerksbetrieb für Klimageräte, Klimaanlage und Wärmepumpen. Durch 15 Jahre Erfahrung, kann er seinen Kunden Fachkompetenz und Serviceleistungen in der Montage bieten - für den Shopbetreiber das A und O auch für ein erfolgreiches Online-Geschäft.

Lernen Sie den Shopbetreiber Alexander Horn im Interview kennen.

Herr Horn, was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Ich wollte erreichen, dass der Kunde bei KlimaGeräte3000 nicht nur in einem anonymen Shop einkauft. Er soll die Möglichkeit haben, mit erfahrenen Fachleuten zu sprechen. Oberstes Gebot ist dabei Ehrlichkeit. Zusätzlich bieten wir auch Service „vor Ort“ mit eigenen geschulten Servicetechnikern an. Natürlich können wir durch unsere langjährigen Verbindungen zu renomierten Herstellern günstige Preise anbieten. Das alles soll uns von einem klassischen Versandhandel unterscheiden.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir sind vor kurzem von Shoptodate zu XT:Commerce gewechselt. Wir haben uns mit der Firma Fietz und auch einen Profi für ein individuelles Shop-Design gesucht. Wir wollten uns auch hier von den Mitbewerbern unterscheiden.

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

Als erstes fällt mir da unser Newsletter ein. Super kommt auch unsere Hotline bei den Besuchern an. Da kann man 7 Tage in der Woche, von 8 bis 20 Uhr immer jemanden erreichen.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Für die DAIKIN-Altherma Wärmepumpe haben wir ein spezielles Modul programmiert. Da diese Wärmepumpe unbedingt von uns montiert werden muss, können sich hier die Shopbesucher eine automatisierte Kostenschätzung inkl. Nebenkosten (z.B. Fahrtkosten, Montage) anfordern. Einige unserer Kollegen verkaufen diese Wärmepumpen ohne Montage, dies ist aber vom Hersteller nicht gestattet.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Nachdem unser Hauptumsatz mit dem Handwerksbetrieb den wirklich großen Teil ausmacht und der Shop ja eigentlich erst seit kurzem läuft, würde es hauptberuflich noch nicht reichen. Aber ich denke, dass sich das in diesem oder nächsten Jahr ändern wird.

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

Durch meinen Handwerksbetrieb haben wir eine eigene Lagerverwaltung, Fakturierung und Buchhaltung. Bei einigen Produktgruppen können wir direkt online auf das Lager unseres Vorlieferanten zugreifen. Hier können wir von verschiedenen Lagerorten die Bestände überwachen und die Ware direkt abrufen.

Das Webdesign haben wir an einen wirklichen Profi übergeben. Ich wäre selbst nicht in der Lage meine Vorstellungen tatsächlich umzusetzen. Dieses Unternehmen übernimmt auch das Webhosting.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Für mich war und ist immer noch Google die entscheidende Plattform. Bei Google wird auch Base für uns immer wichtiger. Zusätzlich haben wir natürlich das Em@r-Modul und sind bei ein paar Preisvergleichen gelistet.

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

Wir haben anfänglich die Koordination in den einzelnen Abteilungen etwas unterschätzt. Das war zum Beispiel die Kommunikation zwischen Fakturierung und Lagerverwaltung. Hier werden inzwischen die Mitarbeiter besser geschult.

Mit der Bezahlart „Lastschrift“ haben wir richtig Lehrgeld bezahlt. Das bieten wir jetzt nur noch ab der 2. Bestellung an.

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

Unsere Kompetenz bei Wärmepumpen, vor allem bei der Daikin Altherma Wärmepumpe, hat sich wirklich bundesweit bekannt gemacht. Da läuft unser Telefon richtig heiß!



Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Ja, leider. Da war ich aber eigentlich selbst schuld. Wir hatten unvollständige Produktangaben nach Energieverbrauchs-Kennzeichnungsverordnung bei einigen Klimageräten.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Ich empfehle jedem Shopbetreiber seinem Shop eine große Portion Persönlichkeit mitzugeben. Außerdem ist Service überaus wichtig, denn den werden die Besucher nicht vergessen.

Wir verkaufen zum Beispiel nur Produkte von denen wir zu 100% überzeugt sind, bei denen wir die notwendige Fachkompetenz besitzen und die wir auch zu günstigen Preisen anbieten können.

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?

Da der Shop mit XT:Commerce ganz neu ist, fehlen da momentan noch ein paar Sachen. Produktbewertungen werden demnächst integriert.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Ich lese regelmäßig und gerne die Zeitschrift „Webselling“ und bin auch in einigen Foren (z.B. im Trusted Shops-Mitglieder-Forum) Mitglied. Sehr interessant finde ich auch die wöchentlichen Shopvorstellungen bei Trusted Shops. Da habe ich schon einige tolle Shops gefunden, bei denen ich Anregungen gefunden habe.