

# "Organisationen durch Menschen entwickeln" - Interview mit persolog

✘ Um die Zusammenarbeit von Mitarbeitern zu optimieren, entwickelte die persolog GmbH Lerninstrumente zur Teambuilding, Persönlichkeitsentwicklung, Gesprächsdynamik, Selbstführung, Stress- und Zeitmanagement, Werte- und Einstellungsprozess, Verkaufen und Führen. Durch die Bündelung dieser professionellen Materialien zur sowie der persolog Akademie und den Consulting-Angeboten, bietet persolog ein Kompaktangebot zur Mitarbeiterentwicklung.

**Lesen Sie mehr über persolog im Interview mit Geschäftsführer Friedbert Gay!**

## **Herr Gay, was ist das Besondere an Ihrem Shop?**

Wir bilden Trainer in den Bereichen Persönlichkeitsentwicklung, Teamentwicklung, Stressmanagement, Zeitmanagement und Einstellungsverfahren aus. Einen Großteil unserer Shop-Kunden sind daher Trainer, aber auch Personaler und Führungskräfte, die zuvor in unserer persolog Akademie ausgebildet wurden. Nur diese können alle Produkte bestellen, die unser Verlag anbietet. Im freien Verkauf sind nur wenige Einsteiger-Produkte erhältlich. Es handelt sich in erster Linie also um einen Profi-Shop.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie? Haben Sie das System selbst programmiert bzw. angepasst?**

Wir bauen auf XtCommerce, das wir an unsere Bedürfnisse angepasst haben. Der Shop arbeitet sehr zuverlässig. Wir können das System anderen Shop-Betreibern daher uneingeschränkt weiterempfehlen.

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

Vertrauen wird beim Online-Einkauf immer wichtiger. Es gilt, sich von unseriösen Anbietern abzuheben. Die Zertifizierung bei Trusted Shops hilft, dieses Vertrauen aufzubauen. Dahinter muss aber ein exzellenter Kundenservice stehen. Das heißt nicht nur, immer für Kundenbedürfnisse da zu sein, sondern auch richtig zu kommunizieren und Vertrauen zurück zu geben. Bei uns können deshalb sogar Erstkunden auf Rechnung ordern. Das wird viel genutzt und hat uns nie Schwierigkeiten gemacht.

## **Welche Rolle spielt Ebay für Sie?**

Ebay spielt bei uns keine Rolle. Es ist keine Plattform auf der wir unsere qualitativ hochwertigen Produkte präsentieren möchten.

## **Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?**

Der Shop ist das Online-Gesicht unseres Verlagsbereichs. Wir operieren daneben noch im Bereich Ausbildung mit der persolog Akademie und im Bereich Consulting. Mit zum Erfolg der persolog GmbH tragen derzeit circa 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.

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

Im Bereich Hosting arbeiten wir mit externen Partnern zusammen. Alle anderen Bereiche bedienen wir selbst. Wir verfügen über ein ausgefeiltes Qualitätsmanagement, das auch die Zusammenarbeit mit den Partnern regelmäßig auf den Prüfstand stellt.

## **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**

SEO ist hier sicherlich das Zauberwort unserer Zeit. Nur wer im Internet gefunden wird, hat eine Chance, dass er Kunden hinzugewinnt. Für unseren Shop spielt das aber keine so wichtige Rolle, da wir einen Großteil unserer Kunden über die Trainer-Zertifizierungen an der persolog Akademie gewinnen.

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

Sicherlich ist man technisch immer ein wenig beschränkt. Der Phantasie sind hier leider manchmal Grenzen gesetzt.

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

Wir haben letztes Jahr eine Spendenaktion zugunsten der Streetworker der AG Drogen Pforzheim e.V. mit der Bestellung im Shop verknüpft. Für jede Bestellung spendete die persolog GmbH einen

Euro. Auf diese Weise haben wir einen Betrag von 1.000 Euro an die Streetworker überreichen können. Auch wenn der Betrag von uns aufgerundet wurde, mit einer derartigen Resonanz hatten wir nicht gerechnet.



### **Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?**

Nein, nie. Wir halten uns immer über die aktuellen rechtlichen Entwicklungen auf dem Laufenden und passen unsere Webplattformen zeitnah an.

### **Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?**

Nutzen Sie unbedingt Cross-Selling! Viele unserer Kunden kaufen seit Jahren unsere Hauptprodukte zur Persönlichkeitsentwicklung wie das persolog Persönlichkeits-Profil oder zur Teamentwicklung wie das persolog Teamdynamik-Profil. Durch Cross-Selling werden Sie auf verwandte Artikel aufmerksam gemacht, die sie sonst nie wahrgenommen hätten.

Und auch ganz wichtig: Schauen Sie nicht nur den Shop-Textern, sondern auch schon Ihren Programmierern auf die Finger! Denn auch diese schreiben den einen oder anderen Satz, der auf der Bedienungsfläche erscheint. Die Texte bestehen manchmal fast nur aus Tippfehlern. Überprüfen Sie Ihren Bestellprozess daher nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Bedienbarkeit und Verständlichkeit! Dabei hilft es enorm externe Hilfe anzunehmen, sei es jemand, der Korrektur liest, oder jemand, der den Shop als Kunde testet.

### **Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?**

Ja, wir haben seit letztem Jahr einen Blog und sind auch bei Twitter und Xing dabei. Es ist wichtig, ein vielmaschiges Netzwerk aufzubauen und eine höhere Marken- und Shopbekanntheit zu erreichen. Produktbewertungen sehen wir zwar positiv. Eine Möglichkeit besteht in unserem Shop dafür allerdings (noch) nicht.

### **Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?**

Natürlich schaut man sich die ein oder andere Website von Shop-Betreibern an, um Anregungen zu sammeln. Eine sehr gute Informationsquelle sind immer noch fast ausschließlich Fachzeitschriften, aber auch der Shopbetreiber-Blog ist inhaltlich interessant.

**Mehr Infos zum Shop finden Sie auf [www.persolog-shop.com](http://www.persolog-shop.com) oder im Trusted Shops Profil.**