

Der Kunde hat immer recht! - Interview mit FeelGood-Shop.com

✖ Der FeelGood-Shop hat sich auf den Vertrieb von hochdosierten Nahrungsergänzungsmitteln spezialisiert. Den Schwerpunkt bilden Diät-, Vitamin/Mineral- und Naturprodukte, Potenzmittel, Anti-Aging Produkte, Beauty Produkte sowie Sportnahrung. Nicht nur bei der Auswahl der Lieferanten und Produkte wird hier großer Wert auf Qualität gelegt.

Erfahren Sie mehr zum Thema im folgenden Interview.

Bitte beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Wir vertreiben Nahrungsergänzungsmittel wie Vitaminpräparate, Anti-Aging Produkte, Beauty Cremes, Diätprodukte und Sportnahrung aus den USA und aller Welt. Wir verkaufen ausschließlich natürliche Produkte namhafter Hersteller, die strengsten Kontrollen unterliegen. Somit gewährleisten wir ausgezeichnete Qualität – und das zu fairen Preisen. Unser Shop ist sehr klar strukturiert und ermöglicht es den Kunden, schnell, einfach und sicher einzukaufen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Seit 2003.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Hauptberuflich. Wir haben insgesamt 10 feste Mitarbeiter.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nein, wir haben uns als reinen Online-Vertrieb positioniert und haben keine Absichten, uns in den klassischen Handel auszudehnen.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Mondo Media. Wir nutzen das Standardsystem, haben dieses aber um viele weitere individuelle Features erweitern lassen.



Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Die einfache Bestellmöglichkeit, der kurze Bestellprozess und die Sicherheit.

Welche Rolle spielen Online-Marktplätze wie Ebay oder Amazon-Marketplace für Sie?

Ebay nutzen wir überhaupt nicht. Dies ist auch nicht geplant. Über Amazon gewinnen wir zur Zeit ca. 10-15% unserer Kunden.

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

Gewinnen: Trusted Shops Siegel und Kundenmeinungen auf der Website und sehr ausführliche Produktbeschreibungen. Erhalten: Wir bieten den besten Kundenservice, den man sich vorstellen kann und darauf sind wir sehr stolz – unsere Kundenbefragungen ergeben einen Zufriedenheitswert von mehr als 99%!. Zufriedene Kunden kommen immer wieder und wir sorgen mit Allem, was uns zur Verfügung steht für die Zufriedenheit unserer Kunden – und das ohne wenn und aber.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Einige interne Module unseres Shopssystems und Teile des Webdesigns wurden von Mondo Media programmiert. Zufriedenheit mit Mondo Media: Note 1 mit Sternchen!!! Super Service, fairer Preis! Unsere Lagerhaltung ist ebenfalls extern.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Google Adwords, Yahoo Advertising, Pangora, Amazon Marketplace, Partnerprogramme wie Belboon + Superclix. Adwords ist mit Abstand der größte Neukundenlieferant. Unser Tipp: Mit AdWords starten und dort Gas geben. Dann auf weitere Advertiser ausdehnen. Alles Schritt für Schritt.

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Regelmäßige interessante Newsletter mit ständig neuen Angeboten. Rabattsysteme für gute Kunden.

Regelmäßig neue Produkte. Guter Kundenservice! Guter Kundenservice! Guter Kundenservice! Mit diesem steht und fällt alles.

Welchen Stellenwert hat das Web2.0 in Ihrer Marketing-Strategie?

Einen geringen Stellenwert, abgesehen von den Kundenbewertungen. Bzgl. Web 2.0 wollen wir im nächsten Jahr aber vermehrt Maßnahmen testen.

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihren Shop eingebunden oder planen Sie für die nähere Zukunft einzubinden?

Keine und bisher ist auch nichts geplant. Unsere Kundschaft ist zu alt, unsere Produkte sind an sich zu langweilig für Videos oder 3D. Wir kritisieren auch, dass viele Shops sich zu viel Gedanken um solche Features machen und dabei die eigentlichen Kundenbedürfnisse vergessen. Technik darf immer nur Mittel zum Zweck sein und nicht im Vordergrund stehen.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Nein.

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

Der Kunde muss immer König sein! Das darf nicht nur ein Spruch sein, sondern muss der Kern der Firmenphilosophie sein und von jedem Mitarbeiter gelebt werden. Unsere Mitarbeiter sind persönlich für die Kundenbestellungen/Anfragen/Anrufe verantwortlich und Sie müssen so lange für eine Kundenbestellung arbeiten, bis der Kunde zu 100% zufrieden ist. Das führt dazu, dass unsere Kunden uns wirklich lieben und immer wieder bestellen!

Wir kämpfen um jeden Kunden! Wir kämpfen darum, dass jeder Kunde immer zufriedengestellt ist. Das geht soweit, dass wir Kunden 100% des Kaufpreises zurückerstatten – und er die Ware behalten darf – sollte mal etwas total schief gelaufen sein, z.B. Paket geht mehrmals verloren, o.ä. Wenn ein Kunde nur leicht unzufrieden ist, bekommt er bei uns schnell einen Gutschein für den nächsten Einkauf. Wir beantworten jede Anfrage innerhalb von maximal 1 Arbeitstag. Jede Anfrage, die bis 16.30 Uhr an Werktagen eintrifft, wird von uns am gleichen Tag noch beantwortet! Wir bieten außerdem eine kostenlose Kundenhotline für Anrufe aus ganz Europa.

Unsere Hotline-Mitarbeiterinnen, die keine Aushilfen oder Studenten, sondern langjährige festangestellte Profis sind, werden ausführlich geschult und sind nicht nur „eine Nummer“ wie in großen Callcentern. Jeder Kunde kennt den Namen seines Gegenübers und kann sich auf Wunsch zu einem späteren Zeitpunkt wieder mit genau dieser Mitarbeiterin verbinden lassen. Hat diese mal gerade keine Zeit, so ruft sie persönlich innerhalb von 15 Minuten zurück. Bei uns gibt es in Bezug auf Kunden zwei Regeln: Regel Nr. 1: Der Kunde hat immer recht! Regel Nr. 2: Wenn der Kunde nicht recht hat, gilt Regel Nr. 1!

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

In der Internet World, diversen Newsletter und über diverse Websites.

Machen Sie sich selbst ein Bild vom Shop unter feelgood-shop.com oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.