Scooter und Kickboards für Profis und Einsteiger – Interview mit Stephan Nagel

Im Online-Shop von Stefan Nagel erwartet den Kunden eine riesige Auswahl an Scootern, Kickboards, Helmen sowie auch passendem Zubehör und Ersatzteilen. Besonders auf viel Wert wird hier darauf gelegt, das Einkaufserlebnis für die Kunden so angenehm wie möglich zu gestalten.

Erfahren Sie mehr zu diesem Thema im folgenden Interview.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Wir haben uns auf eine bestimmte Produktgruppe spezialisiert um unseren Kunden Professionalität und Kompetenz zu signalisieren, weg vom Bauchladen mit allem – hin zum Spezialisten.

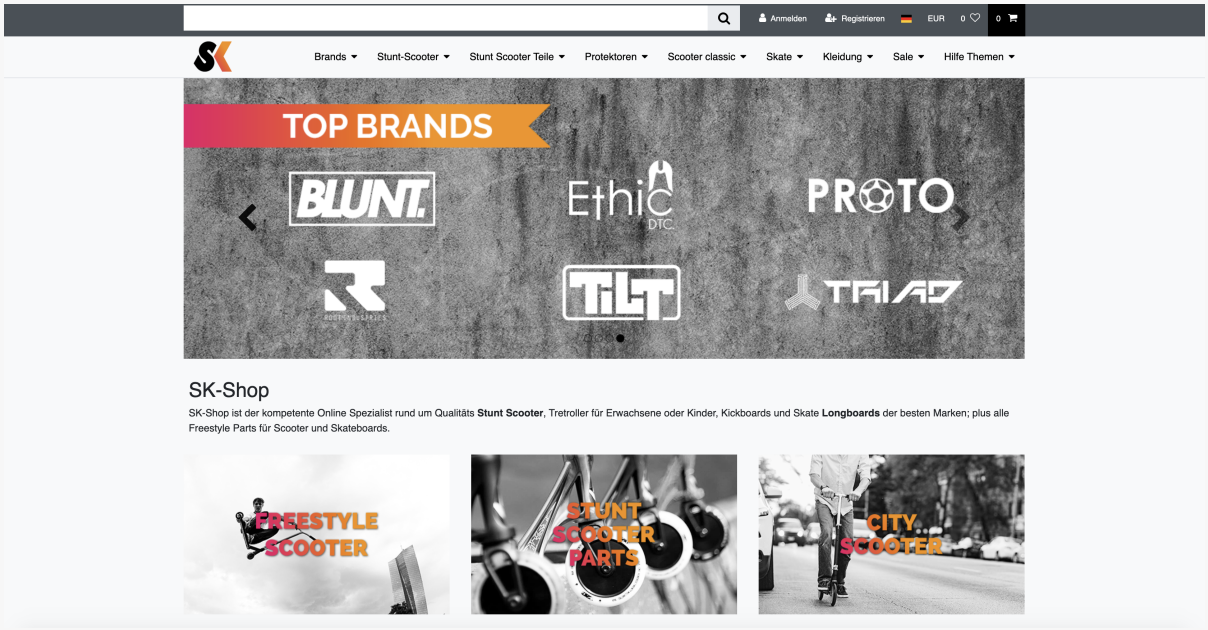
Welches Shopsystem nutzen Sie?
Wir nutzen ein Shopsystem von plenty markets und haben uns eine aufwändige Designprogrammierung dazu extern erstellen lassen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Wir haben seit 2004 das Trusted Shops Siegel mit einem unserer ersten Shops erhalten und sehen es als unabdingbar an, diese Sicherheit für den Kunden auch im neuen Shop anzubieten. Wir haben außerdem ein gut funktionierendes Newsletter System, mit dem wir unsere Kunden immer wieder über Neuheiten und Angebote informieren.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Die Relevanz Suche nach verschiedenen Kriterien und die Bereitstellung von Datenblättern zum Download zu den jeweiligen Artikeln, sowie die noch folgenden Produktvideos zu einzelnen Artikeln.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?
Wir haben ebay schon immer mit als Plattform zum schnellen Verkauf diverser Artikel und wegen der großen Reichweite genutzt, der Umsatz wird hier immer weniger, da wir den Fokus auf unseren eigenen Shop legen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Hauptberuflich mit zur Zeit 3 Mitarbeitern.



Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Wir arbeiten mit einem Fulfilmentpartner für die Logistik, ebenso sourcen wir das Webdesign und das Inkasso aus, auch das komplette Bearbeitungssystem und Abwicklung der Bestellungen wird über plenty systems bereitgestellt. Alles was mit dem Verkauf und Darstellung der Artikel zu tun hat, wird aber im Haus gemacht, da sich keiner mit den Waren und Produkteigenschaften so gut auskennt wie unser Personal. Die Zusammenarbeit mit unseren Partnern funktioniert recht reibungslos, wobei die Fulfilment Sparte immer wieder Probleme macht, da unser Anspruch an den Versand sehr hoch ist.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Wir setzen unser komplettes Marketingbudget auf google Adwords ein, wobei wir hier die professionelle Unterstützung einer spezialisierten Adwords Marketing Agentur in Anspruch nehmen, die unsere Kampagnen pflegt.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?
Die Shopdesign Umsetzung hat etwas länger gedauert als geplant. Das lag aber eher an uns als an unserem Webdesigner, ansonsten haben wir durch die lange Erfahrung im Online Business sicherlich Vorteile gehabt was die Umsetzung angeht, wir haben unsere Lehrjahre schon hinter uns, mittlerweile ist dieser Shop der dritte Shop, den wir betreiben.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?
Die Verkäufe sind kurz nach Eröffnung und dem Start der google Kampagne schon sehr erfreulich und bestärkt uns in unserem Tun als Spezialist den richtigen Weg gegangen zu sein.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?
Ja, besonders in den Anfangsphasen unserer E-Commerce Tätigkeit, da die rechtlichen Sicherheiten und Vorgaben vom Gesetzgeber noch nicht so deutlich waren und wir natürlich auch immer wieder von den diversen Abmahnwellen erfasst wurden. Wir haben mittlerweile einen Anwalt aus Hamburg, der auf Medien und Internetrecht spezialisiert ist und unsere Interessen sehr gut vertritt.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?
Das Wichtigste ist, Kompetenz für die vertriebenen Waren und das Einkaufserlebnis für die Kunden so angenehm wie möglich zu gestalten. Sehr wichtig ist auch, die angebotenen Waren alle auf Lager zu haben um den schnellen Versand zu gewährleisten. Natürlich sind heute die verschiedenen und sicheren sowie einfachen Zahlungsarten ebenfalls ein wichtiges Kriterium für Onlinekunden.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?
Unser Shop basiert auf Web 2.0 Technik allerdings haben wir noch keine der weiteren Möglichkeiten in Betracht gezogen, denken aber darüber nach.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Der Trusted Shops Newsletter sowie Fachzeitschriften und das tägliche Surfen im Netz sind für mich Pflicht.

Wenn Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn unter scooter-kickboard.de oder im Shopprofil bei Trusted Shops.