

Exklusive spanische Spezialitäten - Interview mit serrano-schinken-spanien.de

✖ Im Dülmener Online-Shop für spanische Spezialitäten findet man alles, was die iberische Halbinsel an kulinarischen Köstlichkeiten zu bieten hat. Ob Wein oder Olivenöl, ob Pata Negra- oder Serrano Schinken. Dabei ist dem Shopbetreiber besonders wichtig, durch eine schnelle Reaktionszeit und guten Service eine persönliche Beziehung zu den Kunden aufzubauen.

Erfahren Sie mehr über diesen Shop im Interview mit Kevin Eversmann.

Wie sind Sie zum Shopbetreiber geworden?

Den Grundstein haben wir bereits im Jahr 2005 gelegt. Die Erstellung einer Plattform für den Tauchsport inklusive eines eigenen Online-Shops war der Beginn unserer Entstehung. Nachdem wir viel Aufwand und Wissen in diese digitale Lösung eines Hobbyprojektes investiert hatten, entschlossen wir uns die Plattform kommerziell zu nutzen. Dazu haben wir eine komplexe Lieferkette zum Onlineverkauf **exklusiver spanischer Spezialitäten** aufgebaut. Diese Nische haben wir bis heute um weitere Spezialitäten anderer Regionen erweitert. Mittlerweile betreiben wir nicht „nur“ einen Online-Shop, sondern bieten auch Lagerverkäufe vor Ort, Kooperationen und ein weltweites Vertriebsnetz an.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Als Shopsystem nutzen wir XT-Commerce. Dieses ist in der Branche sehr verbreitet und bietet alle Möglichkeiten, die ein Online-Shop bieten muss. Dazu haben wir den Shop aber sehr individuell angepasst. Ich denke, das ist ein Keyfaktor für unser sehr gutes Ranking in allen führenden Suchmaschinen. Für die Zukunft programmieren wir gerade an dem Nachfolger des XTC, dem Veyton. Dieser erfüllt alle Standards des Web 2.0.

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

Wir zeichnen uns als Internethändler mit einem besonders persönlichen Service aus. So haben unsere Kunden verschiedene Möglichkeiten uns zu erreichen. Angefangen von E-Mailkontakt über den Telefonservice bis hin zu einem Live-Chat, bieten wir alle Arten der modernen Kommunikation. Des Weiteren reagieren wir immer sehr zeitnah auf die Bedürfnisse unserer Kunden. Eine Antwort auf Fragen wird innerhalb kürzester Zeit gegeben. Wartezeiten von über 24 Stunden widersprechen unserer Geschäftsphilosophie.

Welche Zahlungssysteme bieten Sie jetzt an?

Wir bieten als Zahlungsmittel Vorkasse, das klassische Lastschriftverfahren und die Barzahlung bei der Abholung in unserem Lager an. Als großes digitales Zahlungsmittel stellen wir unseren Kunden Paypal inkl. Kreditkartenzahlungen zur Verfügung. In Kürze werden wir auch den Kauf auf Rechnung allen Kunden bereitstellen. Hier wählen arbeiten wir eng mit dem Dienstleister Paymorrow zusammen. Damit hoffen wir unseren Kunden alle die Möglichkeiten zu bieten, die Ihnen das Einkaufen so einfach angenehm wie möglich macht. Mit allen Bezahlmöglichkeiten haben wir bisher äußerst positive Erfahrungen gesammelt.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?

Natürlich kann man sich der Ebaywelt als Onlinehändler kaum entziehen. Wir wehren uns aber gegen den Preiskampf bei Ebay. Mit anderen Worten: Ja, wir betreiben einen Ebayshop, aber die Waren sind hier nicht günstiger als in unserem Online-Shop. Des Weiteren gibt es bei uns nur Auktionen bei Restposten. KERO iberico steht für exklusive Waren zu fairen Preisen!

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

Wir arbeiten mit mehreren Partnern zusammen. Das Gütesiegel von Trusted Shops bürgt für Qualität und Sicherheit. Paypal und Paymorrow sind unsere beiden Bezahldienste.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Um Besucher in den Shop zu bekommen gibt es unzählige viele Möglichkeiten. Grundvoraussetzung ist, dass der Shop, wenn der Besucher erst einmal auf der Seite ist, ansprechend und übersichtlich ist. Anderenfalls lohnen sich die Maßnahmen, die potentielle Kunden auf den Shop lotsen nicht. Um

neue Kunden zu gewinnen ist es wichtig, bei allen bekannten Suchmaschinen eine gute Platzierung mit den wichtigen Keywords der eigenen Produkte zu erreichen. Diese gute Suchmaschinenpositionierung kann man z.B. bei Google mit Adwords erkaufen. Wichtig sind auch Netzwerke. Sie müssen als Shopbetreiber einen Namen zu Ihren Produkten in der Branche erarbeiten. Dies kann nur funktionieren, wenn sie ihr Business Netzwerk konsequent ausbauen.

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

Natürlich gibt es eine Reihe Möglichkeiten, die nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben. Das ist aber im Onlinegeschäft das tägliche Brot. Man muss viele Dinge ausprobieren, um am Ende des Tages den passenden Mix für den eigenen Bereich zu finden. Konkret fallen mir da jetzt zum Beispiel verschiedene Fakturasysteme ein, die wir ausgetestet haben bis letztendlich das zu uns passende System dauerhaft integriert wurde.



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

Unerwartet positiv hat sich unsere Nähe zum Kunden ausgewirkt. Wir haben viele Stammkunden, die uns nicht nur als irgendeinen Online-Shop sehen, sondern mit unserem Serviceangebot sehr zufrieden sind und dauerhaft bei uns einkaufen.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Wir hatten bisher keine Welle von Abmahnungen, sind aber natürlich nicht verschont worden.



Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Wir denken, dass es eine Reihe an Möglichkeiten gibt um einen Internet-Shop zu betreiben. Jeder Shop sollte möglichst individuell und persönlich sein. Für uns ist es, wie bereits oben beschrieben wichtig, eine persönliche Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen. Dazu zählt vor allem eine schnelle Reaktionszeit, guter Service und vor allem Verständnis auch wenn es zu Fehlern kommt. Ein funktionierendes soziales Netzwerk – innerhalb des World Wide Web als auch außerhalb – halten wir für besonders zielführend.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?

Ja, wir nutzen die Web 2.0 Möglichkeiten. Wir betreiben ein Schinkenportal, als auch einen eigenen Schinkenblog um unsere Kunden an unserem Geschäftsleben teilnehmen zu lassen. Unsere Mitarbeiter sind zudem in dem Businessnetzwerk XING vertreten.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Wir sind Abonnent der Zeitschrift „Webselling“. Hier gibt es alle zwei Monate neue Informationen rund um das Thema Online-Shopping. Es gibt aber auch diverse Portale oder Foren wie die von TS, von XT-Commerce oder cio.de, die von uns regelmäßig genutzt werden. Mit dem Betrieb eines Online-Shops ist es wie mit allen Bereichen der IT. Hier muss man immer auf dem neuesten Informationsstand sein, um nicht den Anschluss zu verlieren. Oft ist man selbst auch Vorreiter um neue Dinge zu probieren, die man dann anderen zur Verfügung stellt.

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