

# Designer Boutique mit Live-Chat und Produktvideos - Interview mit Navabi.tv

✘ Im Shop der Designer Mode Boutique Navabi ist das Online-Video-Zeitalter bereits angebrochen. Hier können sich die Kundinnen zu wirklich jedem Produkt ein entsprechendes Video anschauen und erhalten außerdem noch viele praktische Styling-Tipps von Betreiberin Maryam Navabi.

**Erfahren Sie mehr zum Thema von Geschäftsführer Bahman Nedaei.**

## **Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.**

Unsere 1999 gegründete Aachener Mode-Boutique ist seit 2007 erfolgreich im Versandhandel tätig und wir haben 2009 unseren Online-Shop [www.navabi.tv](http://www.navabi.tv) gelauncht. Frauen - vorwiegend mittleren Alters - finden hier das größte Online-Sortiment an **Lagenlook-Damenmode in größeren Größen**. Das Shopkonzept ist einzigartig, denn jeder Artikel wird mit einem eigenen Video sehr anschaulich präsentiert. Wir versenden weltweit und haben Kundinnen in über zwei Dutzend Ländern.

Einen Modeartikel, für den man sich begeistert, möchte man auch „unter die Lupe nehmen“ - um zu sehen, ob er hält, was der erste Eindruck verspricht. Ein Online-Shop bietet dazu normalerweise nicht die Gelegenheit. Ganz anders bei navabi - hier wird jedes Produkt mit einem eigenen Video eingehend vorgeführt.

Das Konzept von navabi ist in seiner Art einzigartig - es ist eine private Modenschau für jede Frau, die sich genau orientieren und einen umfassenden Überblick verschaffen möchte. Doch nicht nur das: Maryam, die attraktive und agile Betreiberin, gibt in den Produktvideos wertvolle Insidertipps - Stylingberatung inklusive.

## **Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?**

Seit April 2009.

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

Wir sind ein Team von sechs Vollzeitangestellten und bald werden es sieben sein. Dass ein Online-Shop weniger Mitarbeiteraufwand hat als eine stationäre Boutique, halte ich übrigens für ein bislang weit verbreitetes falsches Bild.



## **Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?**

Wir hatten bis Juni 2009 eine Boutique in Aachen. Diese haben wir geschlossen, um uns ausschließlich auf das Internet Geschäft zu konzentrieren.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir haben das Glück, einen Top Programmierer im Team zu haben, der das Shop-System selbst programmiert hat und täglich weiter entwickelt. Das Programmieren des ganzen Systems hat etwas mehr als ein Jahr gedauert. Vor allem die automatisierten Prozesse im Backoffice, das Thema Sicherheit und die Schnelligkeit der Seite sind uns sehr wichtig.

## **Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?**

Nicht die Einzelheiten, sondern alle technischen Besonderheiten zusammen ermöglichen ein einmaliges Einkaufserlebnis für unsere Kundinnen. Wir sind besonders stolz darauf, mit unserem Shop ein ganzheitliches Einkaufserlebnis erschaffen zu haben, was unseren Kundinnen überall auf der Welt das Gefühl gibt, in Maryam Navabi's gemütliche Boutique gekommen zu sein. Für die meisten unserer Kundinnen noch besser, als in einer richtigen Boutique einkaufen zu gehen. Ich persönlich bin besonders stolz auf den hohen Sicherheitsstandard, den unser Shop bietet.

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

Ebay war für uns der Spielplatz auf dem wir uns ausprobieren konnten und das Sprungbrett für den Start. Ohne Ebay wäre es für uns sehr schwer geworden einen Start zu finden, vor Allem wenn man nicht viel Startkapital hat. Mittlerweile sind wir jedoch nicht mehr auf Ebay vertreten.

Der Aufwand und die Kosten haben sich für uns einfach nicht mehr gerechnet bzw. mit unserem Konzept wäre es auf Ebay schwierig gewesen, weiter zu wachsen.



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

Navabi ist durch Trusted Shop zertifiziert und wurde zu diesem Zweck umfangreichen Prüfungen unterzogen. Des weiteren benutzen wir eine durch VeriSign zertifizierte gesicherte SSL Verbindung im Check-Out. Ich denke, dass die Videos und der persönliche Kontakt zu unseren Kundinnen ebenfalls die Seriosität unseres Unternehmen vermittelt und ein gewisses Vertrauen aufbaut.

### **Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?**

Für unser Zahlungssystem und ebenfalls Debitorenmanagement, Riskmanagement etc. arbeiten wir mit der Firma Payone zusammen. Wir sind soweit ganz zufrieden, wobei wir auch kaum Vergleiche durch Erfahrungen mit anderen Zahlungssystemen haben.

### **Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?**

Wir betreiben Newsletter Marketing. Unser Tipp: Den Kunden nicht mit Newslettern überfluten.

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

Wir planen in Zukunft uns stärker auf das Social-Marketing zu konzentrieren. Dieses Thema wird in 2010 einen großen Stellenwert in unserer Marketing-Strategie haben.

### **Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?**

Wir haben zu allen Artikeln eine Videopräsentation.

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

Nein, wir haben von Anfang an den Kontakt zu Rechtsberatern gepflegt.

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

 Es gibt grundsätzlich drei Hauptaspekte, auf die man sich konzentrieren sollte: Produktauswahl, Präsentation und Service. Ich glaube, dass gerade Shopbetreiber immer mehr den persönlichen Kontakt und die Betreuung der Kunden sicherstellen sollten.

Das Internet Geschäft ist im Gegensatz zum stationären Geschäft sehr anonym und die Betreuung des Kunden wird vielleicht zu oft von vielen Shopbetreibern vernachlässigt. Es ist keine leichte Aufgabe, aber meiner Ansicht nach eine der wichtigsten für einen Shopbetreiber - zumindest in unserem Marktsegment.

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

Hauptsächlich über interessante Fach-Newsletter, Websites und Magazine. Der Trusted Shops Newsletter z.B. ist sehr informativ und anregend.

**Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter [navabi.tv](http://navabi.tv). Zusätzlich finden Sie hier das Trusted Shops Shopprofil.**