

Ganzjährig Kostüme kaufen - Interview mit Rakeshop.de

☒ Der Rakeshop war stets als reines Versandhandelsunternehmen für Karneval-, Halloween-, Geschenk- & Scherzartikel, sowie für Fun T-Shirts bekannt. Seit Sommer 2007 gibt es auch ein Rakeshop Ladengeschäft in der Outlets City Metzingen. Halloween- und Karnevalsfreunde können hier auch außerhalb der Saison Kostüme, Perücken, Schminke, Accessoires und Dekorationen für Mottopartys einkaufen.

Lesen Sie Mehr zum Thema im Interview mit Michael Prinz.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Unser Rakeshop ist eine Mischung aus Entertainment und Shopping. Unsere oberste Maxime lautet: wir möchten unseren Seitenbesuchern Spaß bereiten. Sei es mit unserer ausgefallenen Produktpalette, welche von den kuriosesten Geschenkideen bis hin zur Riesenauswahl an Artikeln für Karneval und Halloween reicht, den witzigen Produktbeschreibungen oder mit unserem Funblog, in dem wir täglich frisch die lustigsten Netzfundstücke aus aller Welt präsentieren.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Der Rakeshop erblickte im schönen Herbst des Jahres 1999 das Licht der Welt und war kurze Zeit später schon online in voller Pracht zu bewundern. Wir mussten uns damals die Programmierung, etc. komplett selbst beibringen, da es auf dem Markt noch keine vernünftige Software gab. Doch auch dies ging schneller als wir dachten, so dass wir uns voll und ganz auf den Ausbau unserer Seiten konzentrieren konnten.

Durch die Tatsache, dass wir zwei BWLer und eine Dipl. Ingenieurin waren, hatten wir natürlich vieles schon von der Pike auf gelernt. Deswegen hatten wir es sicherlich etwas leichter als so mancher Existenzgründer ohne diesen Background.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Da wir mittlerweile einer der größten europäischen Versandhändler im Spaßsektor sind, ist der Rakeshop natürlich ein Fulltimejob. Und Fulltime bedeutet im wahrsten Sinne des Wortes Fulltime. Meine zwei Partner und ich haben seit nunmehr über 10 Jahren eine 100-Stunden-Woche und selbst der Urlaub ist eher rar gesäht.

Aber wir lieben unsere Produkte und der Job macht einfach super viel Spaß. Zur Zeit haben wir ca. 40 Mitarbeiter bei uns beschäftigt und sind sehr stolz darauf, selbst in Zeiten der Wirtschaftskrise weder Mitarbeiter entlassen, noch auf Kurzarbeit oder Ähnliches zurückgreifen zu müssen.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Ja, wir haben auch ein klassisches Ladengeschäft. Einen Rakeshop offline sozusagen, wo wir auf knapp 500 Quadratmetern unseren Kunden in sehr ungewöhnlicher Atmosphäre einen Auszug aus unserem Onlineangebot präsentieren. Da wir mittlerweile aber über 20.000 verschiedene Artikel im Angebot haben, wäre es nahezu unmöglich, alle auch im Laden zum Kauf anzubieten.

Besonders witzig wird es ab Mai 2010, da wir da unser neues Firmengebäude beziehen, welches als direkten Nachbarn den Hauptsitz der HUGO BOSS AG hat. Haute Couture trifft auf die verrücktesten Kostümierungen der Welt. Das wird ein Heidenspaß. Und speziell zu Halloween und Karneval werden wir unseren Kunden dort auch echtes Erlebnishopping bieten.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen in der Tat noch das uralte OS Commerce. Unsere zwei Programmierer haben diese Basis aber in den letzten Jahren komplett neu programmiert, so dass man von OSC nur noch als Basis sprechen kann. OSC ist natürlich aus heutiger Sicht etwas antiquiert.

Aber ein Shopsystemwechsel birgt ja auch aus Google-technischer Sicht betrachtet, echte Risiken, welche sich ein Shop in unserer Größenordnung nicht erlauben kann.

☒

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

Auch wenn mir das viele Buh-Rufe einbringen wird. Wir halten von Ebay gar nichts. Ebay-Händler zerstören mit ihrem Wohnzimmerhandel – dies kann natürlich nicht pauschal gesagt werden, aber auf einen Großteil trifft es sicherlich zu – die Preise der „richtigen“ Versandhändler, da diese, zu denen wir uns natürlich auch zählen, einfach richtige Fixkosten haben, welche es zu amortisieren gilt.

Momentan ist diesbezüglich also noch nichts in Planung, wobei der Wandel der Zeit ja immer schneller wird und eine Aussage von heute morgen schon ihre Gültigkeit verlieren kann. Lassen wir das als subjektive Momentaneinschätzung stehen.

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

Als zertifizierter Trusted Shop ist es unser Anliegen unsere Kunden darauf hinzuweisen, dass sie nicht in einer dubiosen Hinterhofklitsche einkaufen, sondern in einem etablierten Unternehmen unter dem Dach der Kultfaktor GmbH.

Ebenso sind wir ständig bemüht graphisch wie textlich die Vorteile für unsere Kunden durch eben diese Trusted Shops – Mitgliedschaft des Racheshops hervorzuheben. Auch nutzen wir eine 256bit-SSL-Verschlüsselung, obwohl der Standard heute immer noch bei 128bit ist, um unseren Kunden ein Höchstmaß an Sicherheit zu gewährleisten.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir erledigen nach wie vor alles Inhouse und versuchen alle Kräfte unter unserem Dach zu bündeln. Mit Freelancern im sogenannten Home Office haben wir bisher eher schlechte Erfahrungen gemacht, so dass wir auch diese Auslagerung wieder eingestellt haben. Dies gilt auch für das Inkasso. Die Erfolgsquote der Inkasso-Gesellschaften ist einfach zu gering, dass es das Risiko, besonders in der heutigen Zeit, noch rechtfertigen würde, auf Rechnung zu versenden.

Ein Versand auf Rechnung würde uns zwar mehr Umsatz bescheren, jedoch haben wir eine große Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern und gehen deswegen grundsätzlich einen sehr konservativen, sicheren Weg ohne Risiken.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Werbung bei regionalen Fernsehsendern und Radiostationen ist zum einen überschaubar teuer und zum anderen auch gut zu kontrollieren. Weiters setzen wir auf Kinowerbung.

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

Wir arbeiten sehr gerne mit Produktvideos, da diese dem Kunden einfach mehr als tausend Worte sagen. Als bestes Beispiel wäre hierbei unser Video zum Eigenprodukt „Wasserlöslicher Bikini“ zu nennen. So macht Shoppen gleich noch viel mehr Spaß.

In Zukunft werden wir aber sicherlich auch in die 3D-Produktdarstellung gehen. Die Anschaffung der Fotokammer ist zwar etwas teuer, doch der Nutzen für unser Kunden sollte sehr hoch sein, so dass dies bereits in unsere Planungen mit einbezogen wurde.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Das Abmahnurmeltier grüßt in der Tat ca. alle 3 Monate. In unseren Anfangstagen machten wir – fast logisch – auch Anfängerfehler, welche finanziell sehr schmerzten und unsere Existenz bedrohten. Mittlerweile haben wir aber die richtigen Anwälte parat, die sofort zurückschlagen, wenn wir „angegriffen“ werden.

Dadurch konnten wir in den letzten Jahren alle Angriffe gegen uns abwehren. Auffällig ist, dass die Abmahnungen der letzten Zeit immer weiter hergeholt sind. Manchmal kann man sich das Lachen kaum verkneifen. Dennoch wird in jedem Fall mit voller anwaltlicher Unterstützung zurückgeschossen. Und bei offensichtlichen „Abzockversuchen“ reagieren wir besonders allergisch.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Der wichtigste Tipp an für sich ist aus meiner Sicht, dass man als abgemahnter Shopbetreiber niemals sofort eine Unterlassungserklärung unterschreiben sollte. Und man sollte auf jeden Fall immer einen guten Anwalt zu Rate ziehen und sich ebenso an Trusted Shops wenden. Dies ist der beste Weg um im Besonderen Massenabmahnungen den Garaus zu machen.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Ich bin leidenschaftlicher Leser des Trusted Shops – Newsletters. Dieser genügt mir eigentlich

völlig, um mich upzudaten und auf dem Laufenden zu halten.

Wenn Sie sich selbst ein Bild vom Shop machen möchten finden Sie ihn unter Rakeshop.de sowie im Shopprofil bei Trusted Shops.