

# Den direkten Kontakt zu den Kunden halten - Interview mit Cilos.de

✘ Bei Cilos erwartet den Kunden ein umfangreiches Angebot von Accessoires und Paravent Möbeln, die für ein angenehmes Wohn- oder Büroambiente sorgen sollen. Die Paravents können in sehr verschiedenen Ausführungen und auch als Sondergrößen geordert werden, so dass in Bezug auf die Größe und das Design kaum Wünsche offen bleiben.

**Erfahren Sie im Interview mit Michael Persinos mehr über diesen Shop.**

## **Beschreiben Sie kurz Ihren Shop?**

Cilos-Online bietet ein großes Sortiment an Paravent Raumteilern und außergewöhnliche Accessoires für Haus und Garten. Wir sind ein spezialisierter Anbieter von **Holz Paravents** mit einer ungewöhnlich großen Vielfalt an Varianten. Der Großteil der Paravents ist sofort verfügbar und wird ungewöhnlich schnell, innerhalb von 1 - 2 Werktagen - mit Ausnahme von Inseln - ohne zusätzliche Kosten innerhalb Deutschlands versendet.

Dazu bieten wir eine persönliche Beratung bei der Auswahl eines Modells für eine individuelle Raumgestaltung unserer Kunden.

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

Unser aktueller Online-Shop wurde Anfang 2008 eröffnet. Unsere Erfahrungen mit dem Einzelhandel reichen über 20 Jahre zurück.

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

Hauptberuflich, wir haben lediglich 2 Aushilfen für Datenpflege und Administration.

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

Nein, bisher nicht. Mit unserem Online Angebot haben wir eine optimale Reichweite zu überschaubaren Kosten. Als Spezialist für Paravents ist die Nachfrage so breit wie z.B. bei einem Elektronik-Anbieter, die Rentabilität eines Ladengeschäfts wäre dagegen eher fraglich.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Wir nutzen das Shopping System PlentyMarkets. Es ist optimal auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten und liefert uns zuverlässig alle erforderlichen Funktionen. Das Shop Basis Layout wurde von einem Dienstleister erstellt. Wir haben das dann später selbst noch weiter ausgebaut und verfeinert. Das administrative System ist Teil des Standardsystems von Plenty Markets.

Dieses haben wir selbst nach eigenen Vorstellungen personalisiert - zusätzliche Programmierung war Dank der durchdachten System Architektur nicht erforderlich!

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

Wir nutzen weitgehend das Standardsystem von PlentyMarkets. Das Layout ist bewusst konservativ und für unsere Kunden leicht zu bedienen. Wir verzichten auf marktschreierische Elemente in unserem Shop und stellen eher das einzigartige Angebot in den Vordergrund. Die Abläufe sind weitgehend automatisiert ohne dass der persönliche Kontakt zum Kunden leidet.

Der Kunde wird z.B. nach der vollständigen Auftragsabwicklung von uns automatisch angeschrieben und nach seiner Zufriedenheit gefragt. Bekommen wir Kritik, was zum Glück nicht allzu oft vorkommt, setzen wir uns persönlich mit dem Kunden in Verbindung, um eine Lösung zu besprechen. Oft mündet die Kritik dann noch in einer Anpassung unseres Geschäfts.

✘

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

Wir sind auf beiden Marktplätzen mit unserem Angebot präsent. Es sind wichtige Marketingplattformen, die einen wesentlichen Teil unseres Marketingplans ausmachen.

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

Zuerst einmal sind wir Trusted Shop Mitglied, haben das Prädikat Top Verkäufer bei E-Bay und haben das **Trusted Shops Bewertungssystem** integriert. Wir glauben, dass nichts mehr überzeugt, als ein Qualitätssiegel und das positive Feedback unserer Kunden. Wenn mal etwas schief gegangen sollte, suchen wir den persönlichen Kontakt zum Kunden, um die Situation in einem persönlichen Gespräch zu seiner Zufriedenheit zu bereinigen.

Außerdem bemühen wir uns, möglichst schnell und transparent auf Anfragen und Probleme zu reagieren. Darüber hinaus reagieren, schnell und konsequent bei Häufungen von Reklamationen, die z.B. ein bestimmtes Produkt oder eine Produktgruppe betreffen. Grundsätzlich reagieren wir sehr sensibel auf Anzeichen einer mangelnden Produktqualität oder eine Häufung von Kundenunzufriedenheit.

Da wir ja auch Konsumenten sind, wissen wir aus Erfahrung, wie ärgerlich Mängel an Produkten oder Services sein können. Genau diese Erfahrung wollen wir unseren Kunden möglichst ersparen.

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

Großteile unseres Paravent Sortiments werden von unserem Partner Elbe Werkstätten in Hamburg gelagert und versandfertig gemacht. Mit dieser Zusammenarbeit sind wir sehr zufrieden. Die Auslieferung erfolgt weitgehend über die Paketdienste GLS, UPS und DPD. Leider haben wir mit den Paketdiensten generell keine guten Erfahrungen gemacht. Wir haben den Eindruck, dass die Sendungen nicht gut behandelt werden, außerdem sind schon Betrugsfälle vorgekommen. Offensichtlich nehmen es die Dienstleister nicht immer so genau mit der Personalauswahl.

Mit dieser Kritik stehen wir auch nicht alleine da. Dank unserer speziellen Versandverpackungen für Paravents, konnten wir aber die Anzahl der beschädigten Lieferungen deutlich reduzieren. Dort haben wir im letzten Jahr viele Zeit und Mühe investiert.

Das Inkasso haben wir an Atriga ausgelagert, das klappt sehr gut, vor allem die transparente Kommunikation. Z.T. sind unsere Lieferanten auch gleichzeitig Dienstleister im Fullfillment, was überwiegend sehr gut funktioniert.

Die Datenpflege im Shop und unsere nachgelagerte Buchhaltung haben wir auch an Dienstleister übergeben, bisher mit insgesamt guten Erfahrungen. Der Aufwand für die Buchhaltung wurde durch die Einführung von Collmex als Buchungssystem nochmals deutlich reduziert. Hier hilft uns die Datenschnittstelle von Plentymarkets zu Collmex, die Buchungen weitgehend zu automatisieren.

Schlechte Erfahrungen haben wir mit Marketingfirmen gemacht, die Suchmaschinen Optimierung für betrieben haben. Wir haben im letzten Jahr die Fairrank GmbH gebeten, unsere Positionierung zu verbessern. Leider mussten wir feststellen, dass die Investition nicht so gefruchtet hat, wie wir uns das vorgestellt haben. Aus unserer Sicht haben wir hier den falschen Dienstleister ausgewählt.

Der Kundenkontakt und die Auftragsabwicklung werden bei uns im Haus geführt und das soll auch so bleiben, der Kundenkontakt ist unser bestes Instrument zur Unternehmensführung. Wir denken aktuell darüber nach, unsere Erreichbarkeit durch einen Telefondienstleister zu verbessern.

### **Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?**

Wir setzen weitgehend auf unterschiedliche Online Marktplätze. Entscheidend ist hierbei sicher, dass wir uns bemühen, optimal gefunden zu werden und dabei preislich konkurrenzfähig sind. Obwohl wir ein eher kleines Unternehmen sind, setzen wir konsequent auf die Big 3 des Online Business: Google, E-Bay und Amazon. Wir bieten dort Pfade an, die zu unserem Shop führen. Darüber hinaus agieren wir mit diversen Kleinanzeigen und Videos und Blogs um auf uns aufmerksam zu machen.

Unser Tipp: geben Sie ruhig mal das ein oder andere Produkt in eine 1 € Auktion, die werden meistens sehr gut gefunden. Kunden rufen oft aufgrund einer E-Bay Auktion an, um nach einem anderen Angebot zu fragen. Das lohnt sich, selbst wenn man beim Auktions Verkauf des Produktes oft etwas drauflegen muss.

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

Wir haben aufgrund unserer Angebotsstruktur weitgehend Neukunden.

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

Plentymarkets ist so fortschrittlich, dass wir viele der neuen Web 2.0 Angebote wie z.B. Twitter direkt nutzen können. Klassische Werbewege spielen für uns keine große Rolle. Wir setzen aktuell

zu 99% auf die Vermarktung über das Internet.

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

Wir planen aktuell die Produktdarstellung zu optimieren. Wir bieten bereits ein Video als Marketing Instrument an und können uns vorstellen, auch einzelne Produkte oder Produktgruppen damit noch besser in Szene zu setzen. Darüber hinaus betreiben wir einen Blog, der Themen rund um den Paravent anbietet und vor allem die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten aufzeigt.

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

Zum Glück nur einmal, dank Trusted Shops haben wir unsere Angebotsdarstellung rechtlich optimiert, was zumindest ein höheres Maß an Sicherheit gibt. Bei der Abmahnung handelte es sich um eine Produkt, dass ein Geschmacksmuster verletzt hat. Wir konnten das aber einvernehmlich aus der Welt schaffen.

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

✘ Alles für jeden zu sein halten wir für keinen guten strategischen Berater. Die Repräsentanz einer Idee, eines Life Styles oder schlicht die Spezialisierung auf ein Thema, das die Kunden anspricht halten wir für Erfolg-versprechender, als alles anzubieten, was sich irgendwie günstig einkaufen lässt. Die Kalkulation muss stimmen und hinter jedem Angebot sollte eine gesunde Rentabilitätsbetrachtung stehen - die Betonung liegt hier auf gesund.

Der Chef / Inhaber eines Handelsunternehmens sollte immer den direkten Kontakt zu den Kunden halten, selbst wenn es nur 1 oder 2 Stunden pro Tag sind. Die Verbraucher geben aus unserer Sicht jedem Shopbetreiber die wichtigsten Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten oder Defizite.

Eine gute Kommunikation mit Partnern und Kunden ist der Schlüssel für beste Bewertungen, und die Bewertungen erhöhen direkt das Vertrauen der Kunden in den Shop. Bearbeiten Sie Reklamationen ohne wenn und aber. Das sichert Empfehlungen und beste Bewertungen auch im Problemfall.

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

Vorwiegend über Newsletter und Blogs von Plentymarkets und Trusted Shops. Darüber hinaus informieren wir uns in User Foren, bei User Treffen und den Agenden bedeutender Messen und Konferenzen!

**Wenn Sie sich selbst ein Bild machen möchten, besuchen Sie diesen Shop unter [cilios.de](https://cilios.de) oder werfen Sie einen Blick auf das [Trusted Shops Shopprofil](#).**