

Experten für Mietcamping Reisen - Interview mit Vancaneselect.de

✘ Vancaneselect.de hat seinen Hauptsitz in Hamburg und bietet seit 1994 individuellen und qualitativ hochwertigen Urlaub - vom Luxus-Zelt bis zur Luxusvilla ist hier alles im Programm. Besonders wichtig ist es den Betreibern dabei, alle Angebote persönlich auf Qualität und Sicherheit zu prüfen.

Erfahren Sie mehr über diesen Shop im Interview mit Geschäftsleiter Klaus Schneider.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Familienurlaub - Mietcamping: Komplett eingerichtete Mobilheime und Luxus-Zelte, mit richtigen Betten, Dusche/WC u. v. m. Fertig aufgestellt auf über 300 ausgewählten Campingplätzen in Italien, Frankreich, Kroatien, Holland, Spanien. Unser Shop bietet Fotos, Videos, Landkarten und mehr über die angebotenen **Familienreisen**, und alles ist bequem online buchbar. Per Telefon erreicht der Kunde unsere Kundenberater, die fast alle Campingplätze persönlich kennen und entsprechend kompetent beraten.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Unseren Shop gibt es seit 2001.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Hauptberuflich, mit 10 Mitarbeitern in Hamburg, die sich für Marketing und Kundenberatung für unsere deutschen Gäste einsetzen. Unsere Zentralen in Holland und in Italien kümmern sich um die Organisation und Bereitstellung der Unterkünfte und Reisen. Sie beschäftigen 60 festangestellte Mitarbeiter, sowie im Sommer über 150 eigene Gästebetreuer...



Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Ja, in Hamburg, aber es kommt leider fast nie ein Kunde vorbei: 75% der Gäste aus ganz Deutschland buchen online, weitere 24,9% telefonisch oder per E-mail...

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir arbeiten mit einer Lösung, die durch unsere IT-Experten in der niederländischen Zentrale selbst erstellt wurde, auf Basis der Systeme Varis und Lime. Die Online-Buchungstechnik erfolgt über die niederländische „DSIS“-Reiseveranstalter-Software.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Seit kurzem bieten wir Google Maps und noch mehr Detailinfos für jeden Campingplatz, und auch Videos über die größten Campingplätze.

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

Keine, wir setzen vor allem auf den Vertrieb über unsere eigene Webseite und über Affiliates.

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

Wir bieten vor Ort Top Urlaubsgüte, individuelle Betreuung und die Sicherheit eines großen Reiseveranstalters - von der selbst überwachten Herstellung, Pflege und Wartung unserer Mobilheime und Luxus-Zelte bis zur sorgfältigen Auswahl der Campingplatzpartner. Dadurch haben wir viele Kunden, die immer wieder bei uns buchen.

Im Marketing und Verkauf ist uns vor allem wichtig: Unsere Kundenberater und Webmaster arbeiten sehr eng zusammen, sodass wir immer aktuelle umfassende Infos über jede Reise online haben. Auch Rückmeldungen von Kunden werden sofort aufgenommen. Und selbstverständlich ist auch die Mitgliedschaft im Deutschen Reiseverband und die Zertifizierung bei Trusted Shops eine wichtige Maßnahme, und Qualität und Vertrauen aufzubauen und zu erhalten.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir machen fast alles selbst, um bei der Kundenbetreuung und Reisebuchung die hohe Qualität

sicherzustellen und um Kundenfeedback immer direkt aufnehmen zu können. Nur beim Katalogversand sowie für Google- und Yahoo/Bing-Adwords haben wir externe Spezialisten beauftragt.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Wir bauen auf die Kraft unserer eigenen Webseite, indem wir ständig an der Suchmaschinenoptimierung feilen. Hier lassen wir uns auch durch Top-Externe beraten. Außerdem werden Google Adwords und Affiliate Marketing über unser Zanox-Partnerprogramm immer wichtiger. Bei der Suche nach Affiliates oder Linkpartnern sollte man als Nischen-Anbieter (bei uns ist es die Nische Mietcamping) seine Zeit und Budgets auf Partner, die in derselben Nische stark sind, konzentrieren. Das bringt nach unserer Erfahrung am meisten...

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Ein Treuerabatt ist bei den im Reisegeschäft engen Margen nicht drin. Wichtig sind nach unserer Ansicht Top Qualität des Urlaubs, schnelle und saubere Abwicklung der Online-Buchung, kompetente Telefonberatung und 100%ig richtige Informationen über das Urlaubsziel - auch bei scheinbar unwichtigen Details!. Dann kommen die Kunden auch gerne wieder. Und wichtig ist natürlich auch, ganzjährig gut bei Google gefunden zu werden.

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

„Web 2.0“ spielt eine ständig wachsende Rolle in der Touristik, speziell bei Bewertungen. Wir haben keine eigenen Bewertungstools. Stattdessen fordern wir unsere Urlaubsgäste regelmäßig auf, uns auf neutralen Bewertungsplattformen wie Holidaycheck, Zoover u. a. zu bewerten. Twitter, Facebook u. a. nutzen wir auch. Hier erwarten wir keinen direkten Buchungserfolg, sondern sehen es eher als informelles Werkzeug zum Austausch mit Kunden, Journalisten, Mitbewerbern u.a.

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

Produktvideos über unsere 50 wichtigsten Campingplätze haben wir bereits eingebunden. Dies bauen wir zur Zeit für weitere Campingplätze aus. Was uns noch fehlt: ein richtiger schöner eigener Blog mit urlaubs- und campingrelevanten Inhalten, die die Kunden wirklich interessieren...



Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Nein, keine.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Die meisten Shops bewegen sich ja erfolgreich in Nischen. Diese Erfahrung haben wir auch immer wieder gemacht: In der Nische Mietcamping-Reisen müssen wir stark sein! Da bringt es wenig, Geld und Energie zum Beispiel in allgemeinen Reise- oder Shopping-Webseiten „zu versenken“. Stattdessen sollte man lieber voll in Partner und Vertriebswege investieren, die ebenfalls in der eigenen Nische stark sind. Bei Adwords ist es dasselbe: so speziell wie möglich, alles andere ist Geld verbrennen...

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Ich bin ein großer Fan der Zeitschrift Internet World Business, hier lernt man bei jeder Ausgabe etwas. Außerdem tausche ich mich regelmäßig mit Mitbewerbern und Kollegen aus. Und natürlich frage ich ständig unsere externe Beratungsagentur, die uns seit Jahren hervorragend bei SEO, SEM, Affiliate Management und Web 2.0 unterstützt.

Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter vacanceselect.de oder besuchen Sie das **Trusted Shops Profil.**