

# Dänische Baby- und Kindermode - Interview mit ellerhop.de

✘ Das besondere Design und die hohe Qualität dänischer Kinder- und Babymode – das ist das Erfolgsrezept von ellerhop.de. Zusätzlich wird hier viel Wert auf einen unbürokratischen und kulantem Umgang mit den Kunden gelegt und so überrascht es nicht, dass die Gemeinde von zufriedenen und treuen Kunden stetig wächst.

**Erfahren Sie im Interview mit Ulrikke Alsbaek mehr über diesen Shop.**

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

Wir verkaufen bezaubernde dänische Baby- und Kindermode in bester Qualität für aktive Kinder. Wir sind sehr oft mit unseren drei Kindern in Berlin, und wurden auf den Spielplätzen öfters auf die hübsche Kleidung unserer Kinder angesprochen – so entstand die Idee für den Online-Shop. Inzwischen sind wir die größten Anbieter dänischer Kindermode in Deutschland und erweitern unser Sortiment laufend.

Mit der Frühjahrskollektion bieten wir erstmals auch Kinderschuhe an. Unser Sortiment suchen wir mit viel Sorgfalt und Liebe zum Detail auf der dänischen Kindermodenmesse aus. Es macht großen Spaß und wenn die neuen Kollektionen eintreffen sind wir ganz entzückt über das süße und durchdachte Design und die gute Qualität.

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

Die Idee entstand im Frühsommer 2007, da man Kindermode aber ein halbes Jahr im voraus ordern muss, und der Shop gestaltet und aufgebaut werden musste, haben wir erst am 01.03.2008 eröffnet.

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

Momentan sind wir zu zweit, wenn sich das Geschäft weiter so gut entwickelt, werden wir bald noch jemanden brauchen. Im ersten Jahr war ich alleine mit gelegentlicher Aushilfe.

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

Nein, leider nicht.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie?**

Strato Business Professional. Eine Grafikerin hat uns beim Aufbau geholfen und den Shop nach meinen Ideen gestaltet. Die tägliche Pflege und das Einstellen von neuen Produkten machen wir selber.

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

Das System funktioniert wunderbar, sowohl Zahlungsmöglichkeiten und auch die Präsentation der Waren. Auf die Kundenbewertungen von Trusted Shops sind wir auf Grund der positiven Bewertungen sehr stolz und haben dies auch gut sichtbar in unserem Shop integriert. Außerdem haben wir uns sehr bemüht, die Seite hell, klar und übersichtlich zu gestalten – im skandinavischen Stil. Wir finden, das ist uns gelungen und sind darauf ebenfalls stolz.



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

Derzeit sind wir weder auf eBay noch auf Amazon. Unser Shop soll auch die Stimmung Dänemarks wiedergeben und dies ist auf eBay und Amazon nicht möglich.

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

Auf guten Kundenservice legen wir großen Wert, schließlich ist eine Weiterempfehlung unsere beste Werbung. Anfragen werden schnellstens bearbeitet, Waren noch am Bestelltage versandt – wenn sie vor 13.00 Uhr eingehen – und wir bemühen uns um einen herzlichen und entspannten Umgangston mit unseren Kunden. Bei Retouren erstatten wir Kaufpreis und Porto ohne wenn und aber auch wenn der Wert unter EUR 40,00 liegt (Porto) oder die Widerrufsfrist eigentlich schon überschritten wurde. Unsere Kunden freuen sich über unsere unbürokratische – dänische – Art.

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

Wir machen alles selber und das klappt wunderbar. Lediglich beim Webdesign hatten wir am Anfang Hilfe, machen das aber nun auch selber. Unsere Flyer werden halbjährlich von einer Grafikerin erneuert - mit Fotos der aktuellen Kollektionen.

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

Google AdWords und ab und zu Anzeigenschaltungen in Elternzeitschriften. Die beste Werbung ist aber, wenn relevante Zeitschriften eines oder mehrere unserer Produkte vorstellen möchten. Das kostet uns nichts und ist wesentlich effektiver als eine bezahlte Anzeige. Wir sind sehr bemüht, den guten Kontakt zu den verantwortlichen Redakteuren zu pflegen.

Außerdem haben wir Verlinkungen mit anderen Websites aus dem Bereich Kinder. Viele unserer Neukunden bekamen die Empfehlung von Bekannten, dies ist ein nicht zu unterschätzender Werbeweg, deswegen fügen wir bei jeder Bestellung ein paar Flyer bei, die an Freunde, Familie oder Bekannte weitergegeben werden können.

Es breitet sich wie Ringe im Wasser aus, wenn jeder Kunde uns weiter empfiehlt. Gerade Kindermode ist in dieser Hinsicht sehr geeignet, denn im Kindergarten, auf dem Spielplatz etc. wird unter den Eltern viel geredet und die Kinder sind im Fokus. Auf unseren Flyern und in unseren Newslettern weisen wir stets darauf hin, dass wir Trusted Shops zertifiziert sind. Das ist gerade gegenüber kleineren Mitbewerbern ein großer Vorteil.

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

Wir bemühen uns, stets ein entzückendes, ansprechendes und hochwertiges Sortiment zu führen, das so in Deutschland sonst nicht angeboten wird. Das ist die Basis unseres Shops und dafür verwenden wir viel Zeit und Ressourcen. Unsere Kunden halten wir laufend mit Newslettern über Neuheiten bzw. Angebote unterrichtet - max. einmal pro Woche - sonst nervt es. Aber eigentlich kommen die Kunden ganz von alleine wieder.

Wenn Sie erstmal probiert haben, wie schnell und unkompliziert die Bestellung abläuft und genossen haben, ihre Kinder in den schönen Sachen zu sehen und die Teile sehr oft zu Lieblingsstücken der Kinder werden, lassen erneute Bestellungen meist nicht lange auf sich warten. Wir haben sehr viele Stammkunden und bekommen regelmäßig Fotos von vergnügten Kindern in dänischer Kindermode zugesandt und das ist unser schönstes Kompliment!

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

Wir haben von Trusted Shops eine Kundenbewertung, die glücklicherweise sehr positiv ist. Ansonsten möchten wir den Fokus auf unseren Webshop halten.

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

Davon haben wir nichts und planen es auch nicht in absehbarer Zukunft. Unser Shop soll vor allem klar und übersichtlich sein und nicht mit verschiedenen Animationen vom Wesentlichen ablenken. Weniger ist manchmal mehr. Wie bereits erwähnt, ist es uns ein großes Anliegen, den Shop schlicht, einfach und logisch zu halten.

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

Nein, zum Glück nicht. Wir arbeiten eng mit einer Rechtsanwältin zusammen, die unseren Shop regelmäßig auf die aktuellen Regeln hin überprüft.

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

Ein Online-Shop sollte klar angeordnet sein, damit man leicht zu den Produkten findet, die man sucht. Zu viel Farbe und Bewegung wirken oft verwirrend und unordentlich. Es ist außerdem wichtig, gerade bei Online-Shops ein genau definiertes Konzept und seinen eigenen Stil bzw. Wiedererkennungswert zu haben und sich daran zu halten, sonst ist ein Shop schwer einzuordnen und geht in der Menge unter. Newsletter sollte man nicht zu oft raussenden.

Außerdem ist es sehr wichtig, die gängigsten Zahlungsmöglichkeiten anzubieten, nur Vorkasse kostet Umsatz. Am Anfang sollte man etwas geduldig sein, es dauert ein bisschen bis ein Online-Shop läuft, Laufkundschaft gibt es ja nicht. Aber wenn man ein gutes Konzept hat und sich selbst treu bleibt, wird der Erfolg schon kommen.

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

Über Google halten wir uns über Mitbewerber orientiert. Den Trusted Shops Newsletter lesen wir

auch, vor allem wegen der juristischen Neuheiten. Auf dänischen Webshops mit Kindermode lassen wir uns über Trends, neue Marken und Produktsortimente inspirieren.

**Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter [ellerhop.de](https://www.ellerhop.de) oder besuchen Sie das Shopprofil bei [Trusted Shops](#).**