

Synergie-Effekte nutzen - Interview mit Lambert Shop Bochum

✖ Die Betreiber des Lambert Shop Bochum können auf eine 20-jährige Erfahrung als Fachhändler mit einem kleinen Ladengeschäft in Bochum zurückblicken, welches sich schnell zu einem florierenden Unternehmen entwickelte. Seit 2004 werden die hochwertigen Beleuchtungssysteme, Designerleuchten und Möbel auch im eigenen Online-Shop angeboten.

Im folgenden Interview mit Harald Löffeler erfahren Sie mehr über diesen Shop.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Über www.lambert-shop-bochum.de vertreiben wir hochwertige Produkte aus dem Haus Lambert. Dies umfasst neben Accessoires, Leuchten und Möbel. Eine Besonderheit ist, dass die Möbel hochgradig anpassungsfähig sind und individuell vom Kunden gestaltet werden können. Dies in einem Online-Shop zu ermöglichen, erfordert eine reibungslose Kommunikation mit dem Kunden, um ihm alle benötigten Informationen schnell zur Verfügung zu stellen.

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

Den Lambert Shop Bochum gibt es seit etwas über einem Jahr. Da wir seit 20 Jahren als Fachhändler für hochwertige Leuchten am Markt vertreten sind, mussten wir nicht von vorne beginnen, sondern konnten Synergie-Effekte mit anderen Bereichen nutzen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Der Lambert Shop Bochum als Teil der Firma GES Licht erleben wird hauptberuflich betrieben. Alle Bereiche zusammengefasst, arbeiten momentan ca. 30 Mitarbeiter für uns.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Wir betreiben neben unserem Online-Shop einen Showroom in Bochum, in dem wir unseren Kunden auf über 600 m² ausgewählte Möbel und Leuchten präsentieren können. Ein eingespieltes Team unterstützt und berät unsere Kunden vor Ort über die vielfältigen Möglichkeiten, die von uns angebotenen Möbel zu personalisieren und den Kundenwünschen entsprechend anzupassen.



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen als Basis einen osCommerce Shop. Dieser wurde allerdings stark von uns modifiziert, um diesen besser an die Kundenwünsche und unsere Bedürfnisse anpassen zu können. Des Weiteren ermöglicht der Einsatz von Open Source Software die kontinuierliche Verbesserung und Modifizierung des Shops.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Ich kann und möchte keine einzelne Besonderheit herausstellen. Meiner Meinung nach, macht ein einzelnes Feature keinen guten Shop aus, sondern erst ein stimmiges Gesamtkonzept. In diesem Kontext bin ich auf den Shop als Ganzes stolz, da die vielen Änderungen und in-House-Programmierungen nahtlos ineinander greifen und so ein reibungslosen und angenehmen Einkauf ermöglichen.

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

Weder eBay noch Amazon spielen für uns als Vertriebsweg eine Rolle. Die von uns vertriebenen Möbel sind sehr hochwertig und individualisierbar. Weder eBay noch Amazon bieten uns die engmaschigen und persönlichen Kontaktmöglichkeiten, die von unseren Kunden nachgefragt werden.

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

Auf der technischen Seite sind wir bemüht, unseren Shop und das Einkaufserlebnis stetig zu optimieren. Dazu greifen wir auf die Dienstleistungen von z.B. Trusted Shops und verschiedener Zahlungsanbieter zurück. Gerade eine sichere und problemlose Zahlungsabwicklung ist das A und O im Online - Shopping - Bereich.

Neben den technischen Seite setzen wir auf persönlichen Kontakt – auch und gerade im Zeitalter von Internet & Co. Bei uns werden die Telefonate nicht von einem Call Center abgewickelt und man bekommt auch keine vorgefertigten Standard – Emails.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir erledigen alles in-House. Dies hat zwar einen größeren Personalstamm zum Ergebnis, dafür können wir jederzeit sicherstellen, dass unsere Kunden die bestmögliche Beratung und das bestmögliche Einkaufserlebnis im Lambert Shop Bochum haben.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Wir haben das Glück, mit Lambert eine international bekannte Marke zu vertreiben, die für sich schon ein Begriff ist. Trotzdem sind wir natürlich bemüht, neue Kunden zu gewinnen. Dafür setzen wir zum einen auf Werbung in einschlägigen Printpublikationen, auch in Zusammenarbeit mit dem Hersteller selber.

Durch unseren sehr gut aufgenommenen Showroom in Bochum, in Verbindung mit unseren Services für die Kunden, stützen wir uns verstärkt auf Empfehlungsmarketing. Im reinen Online-Segment setzen wir neben Google Werbung auf möglichst direkte Kommunikation, z.B. über Blogs.



Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Wir bemühen uns, ein auf den Kunden abgestimmtes und bestmögliches Einkaufserlebnis zu bieten. Dazu zählt für uns neben dem technisch reibungslosen Ablauf des Online-Shops selber, die Kundenansprache. Wir bemühen uns, Informationen über die Bestellung und Lieferung möglichst zeitnah an den Kunden weiter zu geben.

Erfahrungsgemäß sehr gut wird von unseren Kunden angenommen, dass man bei uns nicht nur ein Call Center erreicht, sondern direkt die Leute vor Ort, die fachkundige Aussagen treffen können, sei es zu Materialbeschaffenheit oder auch zu den Farben. Genauso halten wir es auch beim E-Mail Kontakt.

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

Unter lambert-shop-bochum.de/blog betreiben passend zum Shop ein Blog, der einzelne Artikel oder Produktserien aufgreift und redaktionell aufbereitet darstellt. Dies wird von unseren Kunden sehr gut angenommen und es entstehen mitunter angeregte Diskussionen zu einem Thema. Das Blog selber lässt sich durch RSS Feeds, Twitter oder iGoogle Gadgets verfolgen. Andere Web 2.0 Techniken finden bei uns mangels Nachfrage seitens der Kunden keinen Einsatz.

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

Wir versuchen unseren Kunden alle für sie interessanten und relevanten Informationen nahezubringen, dabei legen wir uns auf keine Darstellungsform fest. Ein stringentes Einbinden von 3D – Darstellungen o.ä. ist deshalb momentan nicht geplant.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Nein, wir hatten bisher keine Probleme mit Abmahnungen.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Unabhängig von den angebotenen Produkten sollte sich jeder Shopbetreiber bemühen, die dem Medium Internet anhaftende Anonymität im Kontakt zu Kunden aufzubrechen. Direkte und vor allem persönliche Ansprache sind hierbei wohl das Wichtigste um eine Kundenbindung aufzubauen. Natürlich sollte man immer bemüht sein, den bestmöglichen Service zu bieten, also den „weichen“ Faktoren eines Einkaufsvorgangs genauso viel Aufmerksamkeit widmen, wie den technischen.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Was die aktuelle Rechtsprechung im deutschsprachigen Raum betrifft, natürlich u.a. über Trusted Shops bzw. den Newsletter. Technische Neuerungen oder den Wandel von Standards verfolgen wir in themenspezifischen Newsgroups oder Blogs.

Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter lambert-shop-bochum.de oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.