

Fairer Handel & soziale Verantwortung

- Interview mit zauber-garten.de

☒ Im Zauber-Garten Online-Shop findet der Besucher unterschiedlichste Produkte für jung und alt, die zumeist aus kleinen traditionsreichen Familienbetrieben stammen. Insbesondere wird hier bei der Auswahl der Produkte auf faire Handels- und Arbeitsbedingungen und eine hohe Qualität geachtet.

Erfahren Sie im Interview mit Tanja Knecht mehr über diesen Shop.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Wir bieten eine große Auswahl an zauberhaften und außergewöhnlichen Geschenken für „kleine“ und „große“ Leute und fast jeden Schenk-Anlass. Außerdem laden viele jahreszeiten-spezifische Geschenkideen zum Stöbern ein und halten jede Menge Überraschungen bereit. Wir wollen mit unserem „bezaubernden“ Design und einem sehr persönlichen Service ein emotionales Käuferlebnis „online“ schaffen.

Dazu sind wir auch laufend weltweit auf der Suche nach Produkten und Ideen mit dem gewissen „Etwas“ - und unser Sortiment wächst laufend, bislang haben wir schon über 2.000 Produkte im Angebot. Bei der Auswahl unserer Marken achten wir auch auf die ethische und soziale Orientierung unserer Hersteller. Neben „großen Marken“ wie en Gry & Sif, RICE, Taj Wood & Scherer, Overbeck & Friends, Louis & Louisa sind auch viele kleinere und internationale Marken, die noch nicht in Deutschland präsent sind, vertreten.

Der „Zaubergarten“ übernimmt soziale Verantwortung und unterstützt mit dem Verkauf der Produkte verschiedene Kinderhilfe-Projekte in Entwicklungsländern. So unterhält der „Zaubergarten“ eine Kindergartenpatenschaft auf Sri Lanka und hilft den Kleinsten dort, Perspektiven zu schaffen. Ein Teil der Waren wird außerdem direkt von Familienbetrieben und kleinen Manufakturen im In- und Ausland bezogen, um so zur Existenzsicherung kleiner und mittelständischer produzierender Betriebe beizutragen. Dabei wird stets auf fairen Handel, ökologische Orientierung und hohe Qualität geachtet.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir haben den Shop auf der Basis-Software von Xanario aufgebaut, haben aber eine Menge an Zusatz-Modifikationen programmiert. Das komplette Design ist von uns.



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

Wir sind zum einen Trusted-Shops Mitglied und veröffentlichen neuerdings die Trusted Shops Kundenbewertungen auf unserer Startseite. Zudem haben wir unseren Blog gestartet, der Kunden ein Feedback und einen laufenden Dialog mit uns und anderen Kunden erlaubt.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Uns ist es gelungen, mit relativ geringen technischen Anfangsinvestitionen zu starten, indem wir ein Shop-System mit einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis gewählt haben. Allerdings haben wir den Vorteil, dass wir alles „drumherum“ wie Zusatz-Programmierungen, die gesamte On- und Offline-PR sowie den gesamte Bereich „SEM und SEO“ intern realisieren können.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?

Wir verkaufen nur direkt über unsere URL www.zauber-garten.de

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Tja, eigentlich haben wir „nebenberuflich“ gestartet, denn ich habe hauptberuflich eine PR- und Kommunikationsberatung und mein Geschäftspartner eine Online-Marketingberatung. Mittlerweile hat sich die Sache aber umgedreht und ich betreibe den „Zaubergarten“ hauptberuflich mit einigen Projekten „nebenher“. Wir haben 2 feste und 3 freie Mitarbeiter.



Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?

Nein. Lediglich im Bereich „Inkasso“ arbeiten wir mit einem Anwalts-Büro zusammen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Wir setzen hauptsächlich auf SEO - diesen Bereich decken wir intern mit einer eigenen Software ab. Zudem auf Offline- und Online-PR - auch dies wickeln wir intern ab, denn ich bin im „eigentlichen Leben“ Inhaberin einer PR-Agentur. Außerdem setzen wir auf ausgewählte Kooperationen und Empfehlungsmarketing.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?

Oh ja - viele! Zuerst einmal sind wir mit 4 Monaten Verspätung gestartet - wie das so ist mit „eigenen Projekten“. Völlig unterschätzt habe ich den Aufwand der Erstbefüllung des Shops. Dann gibt es natürlich laufend neue Baustellen - angefangen bei der Buchhaltung, über die Warenwirtschaft, das Artikel Einstellen, den Customer Service...und ich entdecke laufend Features bei anderen Shops, die ich auch gerne hätte. Ich habe das Gefühl, ein solcher Shop ist eine never-ending-story! Und das alles neben dem „Tagesgeschäft“.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive Dynamik entwickelt haben?

Ja, unsere PR-Berichterstattung ist schon sehr gut - die Medien nehmen uns begeistert an. Aber dafür stecken wir auch eine Menge Zeit und Mühe in den Aufbau unserer PR-Arbeit!

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Nein.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Durchhalten, durchhalten, durchhalten. Und an sich und die eigene Idee glauben. Am Anfang war ich auch schwer frustriert, weil es sich nicht so schnell entwickelt hat, wie geplant. Die Markteintritts-Barrieren sind mittlerweile einfach schon sehr hoch. Aber ich glaube fest daran, dass eine Vision wahr werden kann, wenn man nur feste auf seinem Weg bleibt. Dabei darf man aber nicht „betriebsblind“ werden und muss auch ständig ein Auge „nach außen“ haben.

Dieser Spagat zwischen operativem Tagesgeschäft, der strategischen Entwicklung des eigenen Shops und gleichzeitig der Orientierung am Markt und dem ständigen Trendscouten und Wissen um neue technologische Entwicklungen ist sicher nicht immer einfach!

Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten?

Ja, wir haben unseren Blog und sind auch in sozialen Netzwerken und Portalen vertreten. Aber auch das könnte - wenn man sich klonen könnte - besser sein...

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Zum Glück ist mein Geschäftspartner als Onlineprofi da immer auf dem Laufenden. Ich selbst surfe - sofern ich mal dazu Zeit habe - Nachts durchs Internet und hole mir neuen Input in Foren, Blogs und in den Trusted Shops Newslettern. Neue Ideen kommen mir meist beim Sport bei einer Skitour oder im Sommer auf dem Mountainbike!

Besuchen Sie diesen Shop unter zauber-garten.de oder schauen Sie sich das Shopprofil von [zauber-garten](http://zauber-garten.de) an.