

Kiten, Snowboarden und Golfen - Interview mit dem Surfshop Laupheim

☒ Beim Surfshop Laupheim dreht sich seit 30 Jahren alles ums Windsurfen, Kitesurfen, Snowboarden und seit einiger Zeit auch ums Golfen. Neben den entsprechenden Produkten wird hier auch ein Reparaturservice sowie auch die passenden Surf-, Kite- oder Golfreisen angeboten.

Erfahren Sie mehr über diesen interessanten Shop im folgenden Interview.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Den Surf & Golfshop Laupheim gibt es nun seit knapp 30 Jahren. Wir sind ein Vollsortimenter rund um das Thema Windsurfen, Kitesurfen, Snowboarden und neuerdings auch Golfen, sprich alles, was mit Outdoor-Sport zu tun hat. In jedem Bereich sind wir selber sehr stark vertreten, das heißt, dass jeder unserer Mitarbeiter die Sportarten selbst betreibt und eine sehr hohe Fachkompetenz aufweist.

Wir haben noch alle die Liebe zum Sport und zum Produkt und können somit eine optimale Beratung gewährleisten. Fast alle Artikel die bei uns im Online-Shop zu finden sind, haben wir auch lagernd - das ist in unserer Branche nicht mehr üblich. Unsere Kunden bekommen nicht nur die Hardware wie Surfbretter, Kites, Snowboards und Golfschläger, sondern auch noch das ganze Zubehör wie die passende Bekleidung, Ersatzteile sowie einen fachmännischen Reparaturservice, falls mal etwas kaputt gehen sollte.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Es gibt unseren Online-Shop nun seit 2003 mit ständigen Aktualisierungen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Wir betreiben unsere Online-Shop hauptberuflich. Insgesamt sind wir ein Team von 6 Leuten. Es sind immer 1-2 Personen alleine mit dem Online-Shop beschäftigt, um diesen auf dem aktuellen Stand zu halten und die Produkte zu pflegen. Es erfordert viel Zeit Produktfotos zu erstellen oder die Artikelbeschreibungen aktuell zu halten.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Ja, das haben wir. Ein ca. 700qm großes Ladenlokal im Industriegebiet in Laupheim, sowie einen Golf Pro-Shop auf dem Gelände des GC Donau Riss bei Laupheim. Unser Hauptgeschäft ist das ganze Jahr über geöffnet mit den Öffnungszeiten von 09-18.30 Uhr, außer Sonntags. Der Golf Pro-Shop ist in der Saison täglich geöffnet, in der Regel von März bis Ende Oktober.



Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen das Online-Shop System unseres Warenwirtschaftssystem-Anbieters Cowis. Der Shop ist online an das Warenwirtschaftssystem angebunden, alle Artikel werden direkt aus der Warenwirtschaft in den Shop transferiert.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Wir haben über den Shop auch die Möglichkeit, normale Inhaltsseiten anzulegen und zu verwalten - so können wir im gleichen System auch die Bereiche News, Events, Service ideal präsentieren. Über ein Box-Management können flexible Bereiche für Banner und News-Teaser individuell eingesetzt werden.



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

Am Anfang waren wir strikt gegen weitere Plattformen wie Ebay. Allerdings kommen wir nun um Abverkäufe nicht drum herum und es zeigte sich durchaus eine positive Resonanz im Abverkauf. Mittlerweile verkaufen wir sehr gerne über die Plattform Ebay und unsere Kunden schätzen dies auch. Das zeigt sich auch durch eine 100% Kundenzufriedenheit.

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

Unter anderem sind wir bei Trusted Shop Mitglied geworden, um unseren Kunden gegenüber einen weiteres Vertrauensmerkmal zu bekommen. In der heutigen Zeit sind Onlineshopper sehr vorsichtig geworden, wenn es sich nicht gerade um einen großen, bereits bekannten Shop handelt.

Um das Vertrauen zu bekommen und zu erhalten, achten wir sehr auf Kundenservice, Lieferfähigkeit sowie eine schnelle und reibungslose Reklamationsbearbeitung. Service am Kunden wird bei uns groß geschrieben – hier und da werden kleine Reparaturen auch mal kostenlos vorgenommen.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Bei uns wird außer dem Webdesign noch fast alles im Hause selber organisiert. Da haben wir mit der ideenwerft Werbeagentur aus Laboe bei Kiel einen super Partner gefunden, mit dem wir notwendige Anpassungen, E-Mailings, Werbeaktionen und mehr unkompliziert und vor allem schnell abwickeln können.

Das Inkasso wird bei uns intern geregelt. Ab einer gewissen Mahnstufe allerdings geben wir alles direkt an unseren Anwalt weiter.



Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Natürlich nutzen wir nach wie vor auch die klassischen Medien wie Zeitungswerbung und Rundschreiben an unsere Kunden. Allerdings stellen wir fest, dass wir schneller und kosteneffektiver mit regelmäßigen Newslettern und social Networks wie Xing, Facebook und Twitter arbeiten können.

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Zuerst einmal muss alles hervorragend klappen mit dem Bestellvorgang und dem Verschicken der Ware. Sonst wird es nichts mit den Bestandskunden. Wir achten immer darauf, dass wir weitere Angebote im Form von Flyern im Paket mit versenden und eventuell auch mal ein paar Sticker oder ähnliches. Das freut den einen oder anderen Kunden.

Auch schaffen wir es, durch unser eigenes Reisebüro und die passende Surf-, Kite- oder Golfreise das Kundeninteresse bei uns zu halten. Verschiedene Gruppenreisen, bei denen auch immer das aktuellste Material getestet werden kann, bringen dann eine ganz eigene Verkaufsdynamik mit sich.

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

Mittlerweile sind Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter und Xing nicht mehr wegzudenken, wir nutzen diese seit kurzem und wir konnten dadurch schon viele neue Kunden gewinnen. Also, um neue Zielgruppen zu finden, aber auch um unsere bestehende Kundschaft mit News zu versorgen.

Es ist allerdings sehr schwer, sich um all die neuen und teilweise auch zeitintensiven Marketingaktionen zu kümmern.

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

In näherer Zukunft ist geplant, einen Blog aufzubauen und dort vermehrt neue Produkte vorzustellen und von eigenen Erfahrungen zu berichten. Dort sollen dann auch Produktvideos integriert werden.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Leider hatten wir bereits einmal einen Fall, in dem wir abgemahnt worden sind. Uns sind in der Anfangsphase Fehler unterlaufen in Bezug auf Artikelbeschreibungen und eingestellte Fotos. Ein scheinbar auf Abmahnungen spezialisierter Anwalt mahnte uns dann erfolgreich ab. Das war für uns eine sehr teure Erfahrung, seitdem vermeiden wir solche Fehler.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Puhh, es gibt so vieles im www, was man berücksichtigen muss. Ich denke allerdings, wenn man sich entscheidet einen Online-Shop zu führen und Erfolg haben möchte, dann kommt man nicht umhin, sehr viel Zeit und Geld zu investieren. Ich glaube, mit einem vernünftigen Warenwirtschaftssystem mit angeschlossenem Online-Shop und Warenkorbssystem ist schon mal ein wichtiger Schritt getan.

Hinzu kommt die richtige Partnerwahl bei den Kreditinstituten für bequeme und sichere Bezahlungsmöglichkeiten. Aus Unwissenheit sind wir da leider auch schon ein paar Internetbetrügern

aufgelaufen, die uns um unser Geld brachten. Plattformen wie Paypal machen das eigentlich unmöglich.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Unter anderem durch die Newsletter von Trusted Shops, sowie durch diverse Foren. Auch hilft uns natürlich unsere Agentur bei den wichtigsten Fragen.

Wenn Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn unter surfshop-laupheim.de oder hier das Shoppofil bei Trusted Shops.