

Windelabo aus dem Online-Shop - Interview mit Lieblingswindeln.de

✘ Ein Baby benötigt pro Tag durchschnittlich drei Windeln und die bis zu dreifache Menge an Feuchttüchern. Diesen Bedarf deckt der Online-Shop Lieblingswindeln.de seit November 2009 mit seinem Angebot und erhält dafür sehr viel positive Resonanz von den Verbrauchern.

Erfahren Sie im folgenden Interview mehr über diesen Shop.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Oberstes Ziel unseres Konzeptes ist die Entlastung junger Eltern mit Babys. Auch unseren Shop haben wir nach diesem Ziel gestaltet. Er konzentriert sich auf wenige aber qualitativ hochwertige bzw. bekannte Produkte, die man direkt von der Startseite weg bestellen kann. Wir bieten auch nur eine einzige Packungsgröße an, um die Komplexität zu minimieren.

Zusätzlich haben wir eine Abofunktion programmieren lassen. Der Kunde kann mit einem einzigen Login bzw. Bestellvorgang 2 Jahre lang die Windeln für sein Baby beziehen. Das Abo ist jedoch bereits nach einer Anlaufphase von 2 Monaten kündbar.

Außerdem verschicken wir bedarfsgerecht alle 3 bzw. 6 Wochen und optimieren damit die Lagerhaltung beim Kunden selbst denn Windelpakete sind sehr voluminös und klimaneutral. Ein Aspekt der heutzutage immer wichtiger wird.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen plentysystems. Die Abofunktion wurde eigens für uns programmiert, was sich im nachhinein als komplexer als zunächst angenommen herausgestellt hat. Auch durften wir bei einem Abo bestimmte rechtliche Anforderungen nicht außer acht lassen. Eingerichtet wurde das System zusammen mit plenty.

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

Neben der erwähnten Kündigung des Abos, die bereits nach 2 Monaten möglich ist, arbeiten wir nur mit zertifizierten und namhaften Partnern zusammen. Dies betrifft sowohl Kooperationen als auch Dienstleister.

Unser fulfillment Partner beispielsweise existiert seit knapp 100 Jahren und hat ein relativ hohes Stammkapital. Wir wissen also, wir können uns auf ihn verlassen und kommunizieren dies auch an unsere Kunden. Sollte es einmal Beschwerden geben, behandeln wir diese sehr kulant. Die bisherigen Kunden sind sehr zufrieden. Dies hängt auch an dem Gesamtkonzept. Weniger ist manchmal mehr.

Nicht zuletzt hilft uns natürlich das Trusted Shops Gütesiegel, als größtes und bekanntestes Testsiegel, da wir als Start-up doch noch relativ unbekannt sind.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wie erwähnt, hat uns die Abofunktion doch einige Nerven gekostet. Nach vielen Tests, arbeitet sie jetzt einwandfrei und vor allem automatisch, d.h. ohne großen manuellen Administrationsaufwand. Die ist für uns wichtig, um auch die interne Komplexität und die damit zusammenhängenden Kosten im Griff zu haben.



Welche Rolle spielt Ebay für Sie?

Ebay spielt keine Rolle. Da wir mit geringen Margen arbeiten, ist uns die geforderte Umsatzvergütung deutlich zu viel. Außerdem möchten wir uns nicht unsere Zahlungsverfahren vorschreiben lassen, sondern selbst entscheiden können, was für uns bzw. für unsere Kunden am meisten Sinn macht.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Wir sind erst seit kurzem live, also quasi noch in der Start-Phase. Aus diesem Grund beschränkt sich

die Anzahl der Mitarbeiter auf die beiden Gründer, sowie Freunde, die immer mal wieder einspringen. Da wir auch bei allen internen Administrationsvorgängen auf geringstmögliche Komplexität achten, haben wir sehr viele Arbeitsschritte outgesourct. Dies hilft uns auch gleich zu Beginn unsere Prozesskosten im Griff zu halten.

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

Ja. Lagerhaltung, Konfektionierung, Versand und das Webdesign, Layouts, etc. wurden alle outgesourct. Um Finanzen, Vertrieb und direkte Kundenbetreuung kümmern wir uns selbst. Dies ist uns gerade zu Beginn sehr wichtig, um genau zu wissen, was unsere Kunden wünschen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Wir verwenden die klassischen Internettools wie SEO-Optimierung, betreiben aber auch offline Werbung, indem wir z.B. Flyer verteilen und gezielt Multiplikatoren im online als auch offline Bereich ansprechen. Etwas langwieriger ist der Prozess, um redaktionelle Beiträge in Zeitungen und Zeitschriften platzieren können.

Hier freuen wir uns über jeden Tipp und jede Unterstützung anderer Start-ups. Sehr vielversprechend erscheint uns der Ansatz des „Kooperationsmarketings“, den wir bereits mit verschiedenen anderen Shops angehen. Wir werden bei Kooperationspartnern im Blog, auf der Website und im Newsletter mit einem Coupon beworben. Im Gegenzug stellen wir unseren Erstkunden Coupons für Produkte der Partnerseite zur Verfügung.

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

Bei der Finanzplanung sollte man immer einen Puffer von mindestens 20% der Gesamtsumme einplanen. Es gibt immer wieder völlig unerwartete Ausgaben - wie z.B. im Rahmen der Verpackungsverordnung.

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

Sehr viele Shopbetreiber sind anderen Shops gegenüber positiv eingestellt. Man hilft sich deutlich mehr als wir erwartet haben und dies sehr unkompliziert.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Bisher nicht. Wir haben unseren Shop von einem auf das Internet spezialisierten Rechtsanwalt und natürlich von Trusted Shops prüfen lassen und mussten auch einige Änderungen durchführen. Uns hilft natürlich auch die Tatsache, dass wir keine Produkte selbst herstellen und professionelle Partner haben.



Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Viele Shops sehen nach unserer Meinung einfach handgestrickt aus unter untergraben damit von vorneherein jegliche vertrauensbildende Maßnahme. Das erste Feedback unserer Freunde und Bekannte war: ein wirklich schöner Shop. Klar strukturiert und übersichtlich.

Oft hat man den Eindruck, Shopbetreiber wollen alles. Möglichst viele Marktplätze abdecken, eine unüberschaubare Anzahl an Produkten, viel zu viele Banner und das Ganze auch noch möglichst bunt und animiert. Wir gehen den entgegengesetzten Weg. Möglichst einfach. Dies ist unser Konzept.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?

Wir wollten keinen Blog nur des Bloggens wegen ins Leben rufen. Da wir momentan nicht die Zeit haben, sinnvollen Content zu generieren ist die Antwort nein, wobei dies zukünftig nicht ausgeschlossen ist. Unsere eigenen Netzwerke haben wir natürlich bei der Bekanntmachung unseres Shops aktiviert.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Auf verschiedenen spezialisierten Websites, durch Newgroups und durch das Abo entsprechender Newsletter.

Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop unter lieblingswindeln.de oder besuchen Sie das [Trusted Shops Shopprofil](http://TrustedShops.com).