

"Google-Adwords sind ein Muss" - Interview mit saubere-zaehne.de

☒ Hochwertige und innovative Produkten aus dem Bereich der Zahnpflege. Dies ist das Thema des Shops saubere-zaehne.de. Besonderer Wert wird hier auf eine möglichst schnelle Korrespondenz mit den Kunden gelegt, wofür der Shop bereits von Emresty ausgezeichnet wurde.

Erfahren Sie im Interview mit Ullrich George mehr über diesen Shop.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Das Besondere an unserem Shop ist, dass unsere Produktpalette alles enthält, was das Herz der Zahnpflege und Mundhygiene begehrt. Von A, wie Atemneutralisierer bis Z, wie Zungenreiniger ist alles in unserer Artikelübersicht zu finden.

Des weiteren sind wir stets bemüht, unser Sortiment um neue, bedarfsorientierte Produkte zu erweitern, so dass wir offen für Anregungen und Wünsche unserer Kunden sind.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Den saubere-zaehne.de Online-Shop gibt es seit 1997.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Am Anfang ist es ein langer Weg mit Höhen und Tiefen. In dieser Zeit ist es von Vorteil, wenn man eine gesunde Rückfallebene hat. Doch hat man mal Fuß gefasst, zeigt sich das natürlich auch in der Auftragslage. Wenn dann die Ressourcen knapp werden, kann es sich ganz schnell an der Qualität bemerkbar machen - und das ist gefährlich!

Das ist der Zeitpunkt, an dem man sich entscheiden muss, was man wirklich will. Saubere-Zaehne.de ist ein absoluter Fulltimejob! 5 Mitarbeiter bemühen sich zur Zeit um einen reibungslosen Ablauf.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nein. Aber was nicht ist, kann noch werden.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen das Shopsystem von 1&1. Hier ist es allerdings wichtig, den Markt zu beobachten. Die Konkurrenz schläft nicht und rüstet auf. Um am Ball zu bleiben muss man unbedingt aktuell bleiben.

Ob Zahlungsmöglichkeiten, Schnelligkeit oder Handhabung - hinkt man hinterher, hat man das Nachsehen. Gegebenenfalls kann es ratsam sein, nicht zu lange an einem System festzuhalten.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Worauf wir besonders stolz sind, ist unser Kontaktformular. Zwar ist ein Kontaktformular nichts besonderes, doch steckt hier einiges dahinter. Saubere-Zaehne.de wurde von Emresty für seine herausragende E-Korrespondenzleistung ausgezeichnet! Nach spätestens 24 h reagieren wir auf die Kundenanfrage. Des weiteren hat man die Möglichkeit, uns per E-Mail, Telefon, Telefon-Rückruf und Fax zu erreichen.

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

Ebay und Amazon sind absolut kein adäquater Ersatz für einen Shop, allerdings eine gute Möglichkeit auf sich aufmerksam zu machen. Ein hoher Wiedererkennungswert zeigt dem Kunden eine breite Präsenz und vermittelt Größe. Das Platzieren auf externen Verkaufsebenen ist eher als Marketingmaßnahme zu sehen.

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

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Das Vertrauen, das ein Kunde einem entgegenbringt, kann zwar durch einen ersten Eindruck und Referenzen geweckt, doch erst durch Leistung und Qualität gestärkt werden. Eine unabhängige Meinung, die zusätzliche Sicherheit gibt, ist in diesem Fall für beide Seiten eine wertvolle Unterstützung. Das ist der Grund, warum wir uns für Trusted Shops entschieden haben!

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Aktuell werden alle Arbeitsgänge intern abgewickelt. Momentan wird allerdings geprüft, die Lagerhaltung sowie den Versand gemeinsam mit einem erfahrenen Partner durchzuführen. Diese Maßnahme würde eine noch größere Produktauswahl mit sich bringen und höhere Produktivität gewährleisten.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Neben den erwähnten Verkaufsplattformen wie Ebay und Amazon, die wir teilweise als Marketingmaßnahmen sehen, greifen wir auf alt bewertes zurück. Fahrzeugwerbung, regionale Radiowerbung und Anzeigen in der fachbezogenen Presse sind einige Beispiele. Aus unserer Sicht ist jedoch Google-Adwords der wichtigste Marketing-Kanal und ein Muss für jeden Online-Shop.

Tipp: Google-Adwords ist eine Wissenschaft für sich. Entweder erlernt man diese Wissenschaft oder überlässt sie einem Fachmann.

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Kurz und knapp: Wer zufrieden ist, kommt wieder!



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

Web 2.0 gehört bei uns zur Kategorie SEO. Nur wer gefunden wird, kann auch verkaufen. Entscheidet man sich allerdings für diesen Weg, so ist eine regelmäßige Pflege notwendig. Informationen und News dienen als Schnittstelle zum User/Kunden. Sind diese jedoch veraltet, geht der Schuss nach hinten los!

Welche neuen Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

Sofern wir vom Hersteller mit Material ausgestattet werden, binden wir diese gerne in unserem Shop ein. Im Gegensatz zum Ladengeschäft hat der Kunde im Internet keine Möglichkeit die Ware in seiner Hand zu begutachten. Aus diesem Grund ist es von Vorteil, das Produkt so detailliert und so realistisch wie möglich darzustellen.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Mit Unterstützung professioneller Partner wie z.B. Trusted Shops sind wir bemüht, keine Angriffsflächen zu bieten. Das ist uns bislang sehr gut gelungen und wir hoffen, dass es auch so bleibt.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

 Die Konkurrenz ist groß! Der Shopbetreiber muss dem Kunden einen Grund geben, warum er sich ausgerechnet für ihn entscheidet. Etwas, was den eigenen Shop von den anderen hervorhebt. Dieser Grund kann sich z.B. in Qualität, Beratung oder ganz besonderem Service widerspiegeln.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Das Kommunizieren von wichtigen Änderungen und aktuellen Informationen zum Thema Online-Shopping ist ein Service, mit dem wir automatisch auf den Websites von Trusted Shops und unserem Shopsystem-Anbieter 1&1 konfrontiert werden. Es kostet nur wenig Zeit diese zu lesen, ist aber in vielen Fällen sehr interessant und hilfreich!

Wenn sie selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn unter sauberezaehne.de oder im Shopprofil bei Trusted Shops.