

"Neue Kunden durch Mundpropaganda" - Interview mit HomeFlair.info

☒ Im Shop von Homeflair erwartet den Kunden ein sehr breit gefächertes Angebot von Produkten für den Wohn- und den professionellen Objektbereich. Insbesondere individuelle Lösungen sind hier möglich und so kann der Kunde beispielsweise eine Markise leicht nach den eigenen Wünschen Schritt für Schritt zusammenstellen und bestellen.

Erfahren Sie mehr über Homeflair im Interview mit Ronny Wolter.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Das Besondere ist die Möglichkeit sich Schritt für Schritt entsprechende maßgefertigte Sonderlösungen von Sonnenschutzartikeln wie Jalousien, Rollos, Flächenvorhänge, Markisen usw. zusammenstellen zu können. Die Artikel werden dann direkt vom Hersteller an den Endkunden gesandt, ohne dass wir selbst ein Lager betreiben oder uns um die Logistik kümmern müssen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Unseren Shop gibt es seit 2004.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Der Shop wird hauptberuflich geführt, wir haben zur Zeit 3 Mitarbeiter.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Nein, haben wir nicht.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir haben unseren Shop selbst in PHP programmiert und nutzen zusätzlich lediglich das Warenkorbsystem und einen 1und1 Shop.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Wir bemühen uns die Bestellung der maßgefertigten Artikel für den Kunden so verständlich und einfach wie möglich zu gestalten, was aufgrund der vielen Varianten teilweise nicht so einfach umzusetzen ist.

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

Bei Ebay sind wir erst vor ca. 2 Monaten aktiv geworden und steigern auch dort unsere Umsätze kontinuierlich, Amazon spielt für uns keine Rolle, da unser Sortiment zu speziell ist.

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

Um das Vertrauen der Kunden zu gewinnen, probieren wir bereits auf der Startseite einen vertrauenswürdigen Eindruck zu schaffen, indem wir das Trusted-Shops Gütesiegel, die Trusted-Shops Bewertungen und die diversen Zahlungsmöglichkeiten einblenden.

Zusätzlich führen wir im Shop auch ein Gästebuch mit mittlerweile über 500 Einträgen.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir haben bis auf die steuerliche Buchhaltung und die Google Adwords Betreuung keine Prozesse an Dritte ausgelagert.

Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Hauptsächlich setzen wir auf die Optimierung des Webshops bei Google, so dass wir häufig unter den Top Ten der Suchbegriffe zu finden sind. Zusätzlich nutzen wir die Möglichkeit der Werbung mittels Google Adwords, Mirago und eBay AdCommerce.

☒

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Das einfachste ist ein zufriedener Kunde, eine erstklassige Ware und ein guter Service. Über entsprechende Mundpropaganda konnten wir so diverse neue Kunden gewinnen. Wir bieten unseren Kunden beispielsweise für viele Artikel einen kostenlosen Musterservice und sind telefonisch jederzeit für eine Beratung oder zur Klärung eventueller Probleme erreichbar.

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

Im Moment hat das Web2.0 noch keinen großen Stellenwert für uns, obwohl wir uns natürlich durchaus bewusst darüber sind, dass der Stellenwert immer mehr zunehmen wird. Wir haben aus diesem Grund vor einigen Tagen eine Firma beauftragt, entsprechende Einträge in Netzwerke und Webkatalogen für uns vorzunehmen und werden testen, in wieweit diese Einträge erfolgversprechend sind.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Weniger, wahrscheinlich ist unsere Branche zu speziell. Wir hatten lediglich eine Abmahnung wegen dem Einsatz des Textes. „Keine Abmahnung ohne vorherigen Kontakt etc.“ Der wohl von einem Anwalt entworfen worden sei uns somit anscheinend geschützt gewesen ist.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Ich denke, das wichtigste ist, sich entsprechend zu spezialisieren. Die heutigen Kunden suchen meiner Meinung nach keine Allroundanbieter, sondern möglichst spezialisierte Webshops mit einer großen Auswahl dieser Artikel. Hierdurch signalisiert man dem Kunden entsprechende Fachkompetenz und schafft zusätzlich Vertrauen.

Weiterhin ist auch die entsprechende Optimierung und Werbung für den Shop vereinfacht, da nur für diese speziellen Artikel optimiert und geworben werden muss. Aus diesem Grunde unterhalten wir lieber mehrere kleine spezielle Shops, die untereinander entsprechend verlinkt sind.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Zur Zeit reichen uns entsprechende Newsletter wie beispielsweise von Trusted-Shops und einigen anderen wenigen Firmen völlig aus.

Wenn Sie sich selbst ein Bild von diesem Shop machen möchten, finden Sie ihn unter homeflair.info oder im Shopprofil bei Trusted Shops.