

"Das Abmahnrisiko deutlich reduziert"

- Interview mit frottmarkt.de

✖ Die Frotti Markt GmbH führt einen Lagerverkauf für Produkte der Marke Floringo. Den Kunden erwartet im bayerischen Obersöchering auf einer Ausstellungsfläche von über 200 qm eine unbegrenzte Auswahl - vom Babybademantel bis hin zum Saunatuch.

Erfahren Sie im folgenden Interview mehr über diesen Shop.

Beschreiben Sie kurz Ihren Shop.

Unsere Kunden können Frottierwaren der Marke Floringo bestellen. Im Online-Shop finden sie mehr als 1.000 Artikel wie zum Beispiel Bademäntel, Nachtwäsche oder Handtücher. Auch wenn sie große Mengen bestellen, können wir diese kurzfristig liefern, da wir über einen hohen Lagerbestand verfügen.

Ferner ist es möglich, unsere Sortimentsware über Jahre hinaus nachzubestellen. Weiterhin bieten wir unseren Kunden auch die Möglichkeit, ihre Waren individuell besticken zu lassen.

Seit wann gibt es Ihren Online-Shop?

Im Januar 2006 gingen wir mit unserem ersten Shop ins Netz. Unser jetziges System entwickelten wir im Jahr 2007.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Für unseren Online-Shop sind vier Mitarbeiter hauptberuflich beschäftigt.

Haben Sie auch ein klassisches Ladengeschäft?

Seit 1998 können die Kunden unsere Frottierwaren auch im Lagerverkauf erwerben. Der befindet sich im bayerischen Obersöchering im Gewerbegebiet direkt an der B 472. Unser Geschäftslokal kann man montags bis freitags von acht bis siebzehn Uhr und samstags von neun bis dreizehn Uhr aufsuchen.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir setzen den Gambio Online-Shop ein. Bei der Erstellung haben wir uns professioneller Hilfe bedient. Die Firma Bleckmann Informationssysteme GmbH & Co KG hat den Shop nach unseren Wünschen mit zusätzlichen Erweiterungen und Anpassungen wie dem Newslettermodul versehen.

In diesem Zusammenhang haben wir auch Wert auf eine einfache und übersichtliche Gestaltung gelegt, damit es für unsere Kunden möglichst einfach ist, sich auf unseren Seiten zurecht zu finden.

Auf welche technischen Besonderheiten Ihres Shops sind Sie besonders stolz?

Der Shop ist direkt an unser Warenwirtschaftsprogramm angebunden. Das heißt, das System übernimmt automatisch die Bestelldaten der Kunden, sodass wir nur noch die Rechnung ausdrucken müssen. Ebenso wird der Bestellvorgang von der Lagerhaltung abgebucht. Das erspart uns viel zusätzliche Arbeit, denn wir müssen keine Daten mehr per Hand übertragen.

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

Unser Shop wird so professionell betrieben, dass wir diese Vertriebswege bisher nicht einsetzen.

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

Unsere Waren bieten einen hohen Qualitätsstandard. Durch unseren großen Lagerbestand sind wir zudem in der Lage, sehr schnell zu liefern. Die Bestellung erfolgt über eine sichere SSL-Verschlüsselung. Daneben bietet die Zertifizierung durch Trusted Shops gerade den Kunden, die uns noch nicht kennen, eine wertvolle Hilfe.

Welche Prozesse Ihres Shops haben Sie an Dienstleister abgegeben?

Wir haben externe Dienstleister für die Gestaltung, Programmierung, Suchmaschinenoptimierung und das Hosting eingesetzt. Mit dieser Zusammenarbeit sind wir sehr zufrieden.



Welche Marketing-Kanäle setzen Sie zur Neukundengewinnung ein?

Wir nutzen vor allem Google Adwords und die Möglichkeiten der Suchmaschinenoptimierung. Im lokalen Bereich setzen wir auch die Printwerbung ein.

Wie binden Sie Bestandskunden an Ihren Shop?

Neuheiten teilen wir unseren Kunden durch einen regelmäßigen Newsletter mit. Zusätzlich führen wir Sonderpreisaktionen für bestimmte Posten durch. Auch davon erfahren unsere Kunden im Newsletter.

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

Derzeit setzen wir diese Elemente noch nicht ein. Jedoch entwickelt sich, wie wir in den letzten Jahren gesehen haben, unser Webshop ständig weiter. In diesem Zusammenhang denken wir auch über diese Themen nach.

Gerade haben wir die Bewertungen unserer Kunden, die über das Bewertungstool von Trusted Shops erfolgen, auf unseren Shopseiten öffentlich zugänglich gemacht.

Welche Features haben Sie bereits in Ihrem Shop eingebunden?

Diese Features sind derzeit nicht in Planung.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Ja, einmal. Nach dieser Erfahrung haben wir uns an Trusted Shops gewandt und uns zertifizieren lassen. Durch die Informationen, die wir über das Abmahnungsradar erhalten, haben wir das Abmahnrisiko deutlich reduziert. Diese Hinweise helfen uns, rechtliche Fallstricke zu vermeiden und immer auf dem neuesten Stand zu sein.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Sie sollten sich von Trusted Shops zertifizieren lassen. Neue Kunden gewinnt man, wenn man Google Adwords sowie die Suchmaschinenoptimierung einsetzt.

Machen Sie sich unter [frottimarkt.de](https://www.frottimarkt.de) selbst ein Bild oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.