

Ergonomie am Arbeitsplatz - Interview mit buerostuhl.tv

☒ Ein optimal geplanter und ergonomisch optimierter Büroarbeitsplatz sichert die eigene Leistungsfähigkeit und die von Mitarbeitern und kann gleichzeitig Krankheiten vorbeugen und für mehr Produktivität sorgen. buerostuhl.tv übernimmt die Einrichtungsplanung von Büroarbeitsplätzen und liefert die passende ergonomische Einrichtung.

Lesen Sie mehr zum Shop im Interview mit Frizzi Kraft von buerostuhl.tv.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?

Der Grundgedanke war, ein Portal zu schaffen, das die Wertigkeit unserer Bürostühle widerspiegelt. Zudem war uns ein modernes Erscheinungsbild sehr wichtig. In der Vergangenheit haben wir bereits umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten auf unserer Internetseite dargestellt.

Dabei stellten wir fest, dass viele User Ihre Wunschkonfiguration als schriftliches Angebot benötigen, um es im kaufmännischen Alltag zu verwenden, z. B. zur Vorlage in der Einkaufsabteilung oder zur Einreichung bei der Deutschen Rentenversicherung Bund. Dies stellte in der Vergangenheit einen enormen Arbeitsaufwand dar. Jedoch wollten wir ungern auf diese Kunden verzichten.

Aus diesem Grund haben wir in unserem neuen **Bürostuhl-Portal unter buerostuhl.tv** eine Möglichkeit geschaffen, wie der Kunde seinen Bürostuhl nach seinen Vorstellungen und Anforderungen konfigurieren und sofort ein verbindliches Angebot als PDF-Datei herunterladen kann. Dies stellt für uns eine enorme Arbeitersparnis dar und ist auch für den Kunden eine perfekte Lösung.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen für unsere Seite buerostuhl.tv das Shopsystem „Commerzo VM“ aus dem Hause Catmedia e-business solutions. Es basiert auf einer stark verbesserten Open Source Lösung und ist ein modulares Shopsystem mit CMS.

Alle individuellen Anpassungsarbeiten und Programmierungen haben wir durch unseren Partner Catmedia realisieren lassen. Diese hatte darüber hinaus noch viele weitere Ideen, die mit in die Entwicklung eingeflossen sind.

Da wir sehr hohe Ansprüche an unser neues Portal stellen, war es für uns um so wichtiger, einen Partner zu finden, der diese Ansprüche auch realisieren konnte und mit dem wir eine schnelle und klare Kommunikation pflegen können.

Dies wird auch für die Zukunft sehr wichtig sein, da wir buerostuhl.tv als zukunftsorientiertes Portal ansehen, das sich der im ständigen Wandel befindlichen e-Commerce-Welt entsprechend anpasst.

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

Wir legen höchsten Wert auf eine reibungslose Abwicklung aller Bestellungen und Anfragen. Hierzu gehört unserer Meinung nach auch eine schnelle und zuverlässige Kommunikation. Denn Kunden wissen z. B. einen versprochenen und dann tatsächlich erfolgten Rückruf zu schätzen. Der Kunde muss spüren, dass er ein Teil unserer Arbeit ist und kein Fremdkörper.

Um das erste Vertrauen zu schaffen, war uns eine seriöse, innovative und klar gestaltete Startseite sehr wichtig. Und als elementarer Bestandteil dieser Seite ist Trusted Shops für uns nicht mehr wegzudenken.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Wie schon erwähnt, sind wir auf die zahlreichen Konfigurationsmöglichkeiten und die Möglichkeit der sofortigen Angebotsgenerierung für den Kunden sehr stolz. Darüber hinaus sind wir aber auch sehr stolz auf die transparente Preisdarstellung, wie z. B. Skontobeträge oder Finanzierungsraten der 0%-Finanzierung, die direkt beim Artikel angesiedelt sind.



Ein weiteres Highlight sind mit Sicherheit die vielen Zusatzbilder über die verfügbaren Stoffe und Farben. Der Kunde findet alle für ihn relevanten Informationen und Preise direkt beim jeweiligen Artikel. Weitere Innovationen bestehen bereits als Idee und werden in Kürze auch technisch umgesetzt. Unser Ziel ist es, dem Kunden ein in unserer Branche vorbildliches Shoppingerlebnis im Internet zu ermöglichen.

Welche Rolle spielt eBay für Sie?

Die Hersteller, deren Produkte wir vertreiben, wünschen keinen Vertrieb über eBay. Somit spielt eBay für uns Stand heute keine Rolle. Jedoch könnte dies in Zukunft auch anders aussehen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?

Unser Shop-Portal ist eine zusätzliche Stütze in unserem Vertriebssystem und bei unserer täglichen Arbeit inzwischen unentbehrlich. Hinter dem Portal buerostuhl.tv stehen zurzeit fünf Angestellte sowie zahlreiche Aushilfen. Zusätzlich vertrauen wir viele Arbeiten externen Dienstleistern an.

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

Die Artikelpflege leisten wir vorerst selber. Alle anderen Arbeiten am Portal haben wir vertrauensvoll in die Hände von Catmedia gelegt. Inkasso-Angelegenheiten lassen wir durch einen externen Anwalt bearbeiten. Auf diese Weise können wir uns voll ganz der Beratung und Auftragsabwicklung widmen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Hierzu gibt es zahlreiche Maßnahmen, unteren anderem Google Adwords, das uns schon zahlreiche Online-Bestellungen beschert hat. Wir vertrauen aber in erster Linie der erfolgreichen Programmierung, Gestaltung und Promotion unserer Seite, die sich in einem guten Ranking widerspiegelt.

Ansonsten kommunizieren wir den Portal-Namen sehr stark auf Werbemitteln und Giveaways. Wir planen zurzeit auch einen regionalen Radiowerbespot und Presseberichte für das Portal, der für zusätzliche Besucher auf unserer Seite und somit auch für zusätzlichen Umsatz sorgen soll.

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

Wir haben festgestellt, dass wir unser neues Portal optimal in unsere Verkaufsgespräche einbeziehen können, sodass das lästige Blättern in Preislisten entfällt und der Kunde die Preise transparent auf einem LCD-Monitor in unserer Ausstellung sieht.


Davon angeregt, haben wir für unseren Außendienst iPads angeschafft, die fester Bestandteil unserer Gespräche beim Kunden vor Ort sind. Das wird von den Kunden sehr positiv aufgenommen und sorgt für ein dynamisches Verkaufsgespräch. In unseren ersten Überlegungen für unser neues Portal hatten wir das so noch nicht berücksichtigt.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Glücklicherweise hatten wir die bisher nicht, aber aufgrund permanenter Gesetzesänderungen können wir nicht davon ausgehen, dass uns dieses Problem nicht auch irgendwann trifft.

Wir sind jedoch zuversichtlich, durch die umfangreichen Leistungen von Trusted Shops und unseres Partners Catmedia quasi eine „Firewall“ gegen Abmahnungen aufgebaut zu haben.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

 Jeder Shop-Besitzer sollte sich auf seine Stärken im Verkaufen bzw. in der Beratung konzentrieren und die anspruchsvolle Arbeit der Shopgestaltung von Profis realisieren lassen.

Dies mag im ersten Augenblick vielleicht nicht die günstigste Lösung sein, ist jedoch auf Dauer mit Sicherheit die erfolgreichere Lösung. Jeder muss wissen, wo seine Grenzen liegen. Selbstüberschätzung führt in der schnelllebigen e-Commerce-Welt oft dazu, dass man ins Hintertreffen gerät. Darüber hinaus ist ein kommunikativer Austausch mit andern Shopbetreibern von großem Vorteil.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten oder soziale Netzwerke?

Web-2.0 ist doch nur ein anderes Wort für Dynamik und Interaktion auf einer Website. Dies werden wir in einem gewissen Umfang anbieten, aber mit Augenmaß.

Ob ein Blog eingerichtet wird, ist noch nicht entschieden. Blogs müssen gepflegt werden und das bedeutet Arbeitszeit, die wir momentan dafür nicht erübrigen können. Produktbewertungen und Kundenkommentare sind jetzt schon möglich.

Natürlich werden wir nach und nach Dienste wie Facebook, Youtube, Twitter und Konsorten für Informations- und Vertriebsaktivitäten nutzen. Doch zuerst müssen wir das neue Portal auf gesunde Füße stellen und die damit verbundenen, für uns teils neuen Abläufe festigen. In weiteren Schritten fügen wir dann die einzelnen Kanäle hinzu.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Sofern wir selbst die Zeit dafür haben, lesen wir auch mal den einen oder anderen Bericht in Foren und Blogs. Da wir jedoch keine Spezialisten für e-Commerce sind, sondern Büroausstatter, erschließt sich uns nicht immer das was wir dort lesen. Also vertrauen wir auch hier unseren Partnern, die uns Ihre Fachkenntnisse zur Verfügung stellen. Wir konzentrieren uns lieber auf das, was wir gut können, nämlich unser eigenes Geschäft.

Machen Sie sich unter buerostuhl.tv selbst ein Bild oder besuchen Sie das Shopprofil bei [Trusted Shops](#).