Die Welt des kreativen Backens – Interview mit backformen-shop.de

Weihnachten kündigt sich an und damit ist auch die Backsaison eröffnet. Für begeisterte Hobbybäcker, Profibäcker und auch Gastronomen, die die entsprechenden Utensilien bequem von zu Hause aus bestellen möchten, gibt es den backformen-shop.

Lesen Sie mehr im Interview mit Wanda Decker-Karl.

Was ist das Besondere an Ihrem Shop?
Das Warensortiment: Außer dem üblichen Angebot von Backformen und –zubehör gibt es professionelles Backzubehör, das im Ladengeschäft für Endkunden nicht und auch für Profis schwer zu erhalten ist. Alleine an Keksausstechern führen wir rund 500 verschiedene Motive.

Welches Shopsystem nutzen Sie?
OS-Commerce mit vielfältigen Anpassungen, die wir selbst programmiert haben. Wir sind im Großen und Ganzen sehr zufrieden damit. Die Plugins für Zahlungsarten stammen von den jeweiligen Partnerfirmen.

Was tun Sie, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und zu erhalten?
Wir versuchen uns in den Kunden hineinzudenken und überlegen uns, was diesen bei einem Einkauf bei uns erwartet. Dies gelingt uns sehr gut. Wir haben eine Retouren- und Reklamations-Quote im Promillebereich.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?
Ja, dass wir ohne fremde Programmierer den Shop sehr leistungsfähig betreiben. Neben der Bestell- und Auftragsbestätigung gibt es für jede Bestellung eine Zahlungseingangsbestätigung sowie Versandankündigung mit Sendungsnachverfolgung, so dass die Kunden zu jedem Zeitpunkt über den Status ihres Auftrags informiert sind.

Welche Rolle spielt Ebay für Sie?
Ebay hat zu keiner Zeit eine Rolle bei uns gespielt, weil wir den Shop von Beginn an so selbständig wie möglich führen wollten. Auch sind uns die Kosten für diverse Plattformen zu hoch. Wir investieren direkt in unseren Shop, um Kunden das Bestellen so einfach und preisgünstig wie möglich zu machen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich?
Wir betreiben den Shop hauptberuflich. Zwei Hauptberufliche sowie zwei Teilzeitkräfte.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben?
Webdesign, Programmierung, Lagerhaltung sowie Buchführung werden bei uns im Haus abgewickelt.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?
Der größte Teil der Besucher kommt über Suchmaschinen zu uns. Bei Google sind wir mit den wichtigsten Suchbegriffen durchschnittlich auf Platz eins bzw. zwei gelistet.

Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?
Am Anfang hatten wir ein kleineres Shopsystem gemietet. Dieser Shop war nicht professionell. Daher haben wir uns entschlossen, zum OS-Commerce-System zu wechseln. Diesen Shop haben wir seit Anfang 2006 Stück für Stück optimiert**.**

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?
Nein, dank Trusted Shops. Uns liegt viel daran, den Kunden einen sicheren Einkauf zu gewährleisten. Außerdem gibt es für Mitglieder bei Trusted Shops wertvolle Informationen und Ratschläge rund ums eCommerce**.**

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?
Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit des Shops stehen an erster Stelle. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit darf nicht fehlen, da es nach wie vor Kunden gibt, die nicht online bestellen wollen.

Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?
Im Shop gibt es eine eigene Rubrik mit Kundenmeinungen, außerdem kann jedes Produkt einzeln bewertet werden.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?
Newsletter von Trusted Shops, ecommerce-leitfaden.de (Uni Regensburg), Fachliteratur. Bei technischen Fragen im OS-Commerce-Forum.

Machen Sie sich unter backformen-shop.de selbst ein Bild vom Shop oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.