

# "Emotionales Einkaufserlebnis" - Interview mit flaconi.de (Partnerangebot)

✘ Mit flaconi.de ist der Filialist Parfümerie Thiemann aus Berlin mit seinem umfangreichen Angebot nun auch mit einem eigenen Online-Shop vertreten. Die Beratungs- und Fachkompetenz aus 20 Jahren Erfahrung im Vertrieb von Beautyprodukten in mittlerweile 13 Parfümerien wurde in einem sehr ansprechend gestalteten Shop umgesetzt.

**Erfahren Sie im Interview mit Geschäftsführer Björn Kolbmüller mehr über flaconi.**

## **Was ist das Besondere an Ihrem Shop?**

Wir möchten mit Flaconi.de unseren Kunden ein emotionales Einkaufserlebnis für Beautyprodukte bieten. Dazu tragen u.a. selbstgeschossene Produktbilder und umfangreiche Produktinformationen bei, aber auch die Einbindung von Werbekampagnen.

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

Allgemein gilt, dass wir die Zufriedenheit der Kunden sicherstellen wollen - das meint unter anderem eine große Markenauswahl, schnelle Lieferung, hervorragende Beratung, diverse Zahlungsmöglichkeiten und eine kostenlose Service-Rufnummer.

Die Zertifizierung durch Trusted Shops stellt selbstverständlich einen weiteren wichtigen Schritt dar, um das Vertrauen von Kunden zu gewinnen.



## **Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?**

Nur um einige zu nennen: Wir haben schon sehr früh ein angeschlossenes Warenwirtschaftssystem eingebunden, auf unserem Shop sind die Ladezeiten sehr schnell, wir haben eine ansprechende, emotional aufgeladene und doch „aufgeräumte“ Produktdetailseite und einen schlanken Checkout-Prozess, der es Kunden erlaubt, mit nur wenigen Klicks das gewünschte Produkt zu kaufen.

## **Welche Rolle spielt Ebay für Sie?**

Ebay spielt für uns keine Rolle, da es sich hierbei um kein adäquates Verkaufsumfeld für Luxusprodukte handelt.



## **Wieviele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?**

Zur Zeit besteht unser Team aus ca. 10 Mitarbeitern.

## **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?**

Da wären beispielsweise Google, Preisvergleiche und Gutscheinseiten zu nennen.

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

Hier sehen wir vor allem die Anzahl an Fans des Shops, die Interesse an News und Trends zu Parfumpunkten haben und sich hierüber bei uns informieren.

## **Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?**

Haben Sie den Anspruch, Ihre Kunden bei jedem einzelnen Kontaktpunkt aufs Neue positiv zu überraschen.



## **Nutzen Sie Web 2.0 Möglichkeiten?**

Produktbewertungen sind für Kunden enorm hilfreich: sie erscheinen äußerst vertrauenerweckend, da sie von Nutzer an Nutzer gerichtet sind. Bei Facebook betreuen wir redaktionell eine Fanpage, außerdem haben wir einen Unternehmens-Blog, der über allgemeine Informationen aus der Beautywelt berichtet.

**Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?**

Viele Informationen kann man auf relevanten Websites und Blogs bekommen, wie beispielsweise [excitingcommerce.de](http://excitingcommerce.de) oder [handelskraft.de](http://handelskraft.de).

**Machen Sie sich unter [flaconi.de](http://flaconi.de) selbst ein Bild vom Shop oder besuchen Sie das Shopprofil bei Trusted Shops.**