

# "Die Zertifizierung führt zu einem Vertrauensgewinn" - Interview mit Partydeko.de (Partnerangebot)

✘Kein gelungene Party ohne nette Gäste, gutes Essen, Musik und natürlich eine stimmungsvolle Dekoration. Partydeko.de ist ein Deko-Artikel spezialisierter Online-Shop aus Jüchen. Und die Geschäftsidee wird von den Kunden angenommen, wie Verena Schlundt im Interview zu berichten weiß.

**Lesen Sie mehr.**

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

Wie der Name PartyDeko.de schon vermuten lässt, möchten wir unseren Kunden sämtliche Produkte rund um das Thema Partydeko anbieten. Dabei fokussieren wir uns auf Partydekorationen zu Mottopartys und Geburtstagen. Um das Sortiment abzurunden, vertreiben wir zudem Kostüme und Accessoires.

## **Welches Shopsystem nutzen Sie? Haben Sie das System selbst programmiert bzw. angepasst?**

Wir nutzen das Shopsystem Magento. Es wurden zahlreiche Anpassungen vorgenommen. Im Großen und Ganzen sind wir mit Magento zufrieden. Insbesondere die große Flexibilität des Systems war in vielen Fällen schon ein großer Vorteil.

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

Ich denke die wichtigsten Punkte sind die telefonische Erreichbarkeit und die schnelle Bearbeitung der E-Mails. Diese beiden Faktoren vermitteln dem Kunden, dass er auch in einem Problemfall schnell einen Mitarbeiter erreichen kann. Zudem blenden wir die Händlerbewertungen von Trusted Shops auf jeder Seite unseres Shops ein. Somit kann jeder Besucher direkt auf den ersten Blick erkennen, dass PartyDeko.de mit „Sehr gut“ bewertet ist.

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

Da fällt mir spontan die automatische Sortierung der Produkte in den einzelnen Kategorien unseres Shops ein. Dabei durchlaufen alle Produkte einen bestimmten Algorithmus, der dafür sorgt, dass genau die kategoriespezifischen Produkte weit oben angezeigt werden.

## **Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich? Wie viele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?**

Wir betreiben den Shop hauptberuflich. Insgesamt besteht unser Team aus 11 Mitarbeitern, davon 6 im Kundenservice/Shopbetreuung und 5 im Versand.

## **Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben? Wie klappt die Zusammenarbeit?**

Bei Programmierarbeiten rund um den Shop, können wir uns schon seit Jahren auf eine Agentur verlassen. Die Zusammenarbeit läuft sehr gut.

## **Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop? Vielleicht auch ein Tipp dazu?**

Die meisten Besucher kommen über Suchmaschinen auf unseren Shop. Dies ist mit Abstand die wichtigste Besucherquelle. Jedoch können wir immer häufiger auch bei Beratungsgesprächen mit unseren Kunden feststellen, dass diese durch Empfehlungen auf unseren Shop gekommen sind. Dies

zeigt uns, dass es sich lohnt zufriedene Kunde zu haben.



### **Gab es Dinge, die nicht so geklappt haben, wie geplant?**

Wir mussten feststellen, dass Teile der Navigation unseres Shops nicht optimal angeordnet waren. In Tests haben wir feststellen können, dass einige Menüpunkte nicht die angemessene Aufmerksamkeit erhielten. Daraufhin haben wir die Struktur geändert.

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

Wir versuchen trotz einer Vielzahl an Produkte einen möglichst hohen Prozentsatz stets auf Lager zu haben, um eine schnelle Lieferung zu gewährleisten. Leider ist dies aufgrund schwankender Nachfragen nicht immer möglich. Daher haben unsere Kunden die Möglichkeit sich per E-Mail benachrichtigen zu lassen, wenn das gewünschte Produkt wieder bei uns auf Lager ist. Diese Anpassung im Shop hat bei uns einen erfreulichen Schub bewirkt.

### **Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?**

Wie bereits erwähnt, führt die Zertifizierung bzw. Händlerwertung zu einem Vertrauensgewinn insbesondere bei Neukunden. Je größer das Vertrauen der Besucher eines Shops, desto eher wird aus dem Besucher ein Kunde.

### **Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?**

Nein. Bisher konnten wir Abmahnungen zum Glück vermeiden. Aber in Gesprächen mit befreundeten Shopbetreibern scheinen wir da eine Ausnahme zu sein.

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

 Neben einem gut strukturierten Shop und einer fehlertoleranten Suche ist die Aktualität des Shops entscheidend. Gerade in unserem Shop achten wir darauf, dass wir aktuelle Beiträge und Teaser zur passenden Zeit (Oktoberfest, Halloween, Weihnachten, Silvester etc.) zeigen. Dadurch findet der Besucher in vielen Fällen direkt was er sucht. Zudem steigert die Aktualität den Eindruck der Professionalität des Shops gegenüber dem Besucher und damit das Vertrauen.

### **Nutzen Sie schon Web 2.0 Möglichkeiten, z.B. einen eigenen Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke?**

In unserem Shop betreiben wir einen eigenen Blog, der auch Kommentare zulässt. Der Blog informiert über neue Produkte aber auch über aktuelle Geschehnisse rund um das Thema „Party“. Auch auf unserer facebook-Seite freuen wir uns über Fragen und Kommentare. Dort werden auch wichtige Neuigkeiten und neue Produkte vorgestellt.

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

Neben diversen Websites, Foren und Blogs, erhalte ich meist die interessantesten Informationen im Austausch mit Kollegen und befreundeten Shopbetreibern.