

"Wir tun alles für das Kundenvertrauen" - Interview mit contronics (Partnerangebot)

☒ Ob Eigenheim, Mietwohnung oder Gartenlaube. Auch in den eigenen vier Wänden macht die Automatisierung nicht halt und schafft somit für die Bewohner ein Plus an Komfort und Lebensqualität. contronics.de ist ein Online-Shop für Haus- und Gebäudeautomation und gewährt Einblick in seinen Shop.

Lesen Sie mehr.

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

Wir bieten in unserem Shop Hausautomation an. Hausautomation ist ein neues, durchaus komplexes Thema das sich niemals nur mit einem Artikel realisieren lässt. Es gibt zahlreiche Systeme, die wir mit unserer eigenen Software unterstützen. Im Shop wird nur das System angeboten, das wir für das für Endkunden geeignetste System einschätzen. Das Thema ist sehr beratungsintensiv. In unserem Shop bieten wir zahlreiche Möglichkeiten für den Kunden an, diese Beratung kostenlos in Anspruch zu nehmen.

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

Wir nutzen das xt commerce veyton System. Anpassungen haben wir selbst nicht vorgenommen, wir erhalten aber von einer Fachfirma, die sich mit dem Shopsystem auskennt Unterstützung, wenn z. B. neue Features wie beispielsweise neue Zahlssysteme implementiert werden sollen

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

Das Trusted Shop Siegel hilft sehr. Wir unterstützen zusätzlich verschiedene Foren, von denen wir wissen, dass interessierte Kunden sich dort austauschen. Wir achten peinlich genau auf korrekte Abwicklung der Bestellungen; außerdem stehen wir in hohem Umfang persönlich mit Rat und Tat bereit.

Fast alle Lieferungen verlassen spätestens am Folgetag unser Haus. Das erfordert eine sehr umfangreiche Lagerhaltung, die wir durch unser Lager realisieren. Im Falle von Defekten, die bei technischen Produkten immer auftreten können, bemühen wir uns um schnelle Klärung und umgehenden Austausch der Defekte, so dass der Kunde im Regelfall innerhalb von drei Tagen wieder funktionsfähige Teile hat.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Nur wenige Kunden rüsten ihr ganzes Haus "in einem Schwung" mit Automation aus. Meist ist das ein Prozess der sich über eine Zeitspanne erstreckt. Dabei werden häufig im Laufe der Zeit mehrere tausend Euro investiert. Natürlich sollen unsere Kunden für größere Installationen Rabatte erhalten. Technisch lässt sich das nur unvollständig abbilden. Wir bieten daher Projektrabatte an: Wenn der Kunde sein Projekt abgeschlossen hat, wird das Volumen der Umsätze addiert und der Kunde erhält seinen Projektrabatt rücküberwiesen. Wir machen damit ganz hervorragende Erfahrungen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich? Wieviele Mitarbeiter haben Sie zur Zeit?

Unsere Kernkompetenz ist die Programmierung von Software für die Haus- und Gebäudeautomation. Den Shop betreiben wir parallel. Unsere Firma hat vier Mitarbeiter.

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

Nein, wir machen alles komplett selbst.

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

Überwiegend über Google aber auch zunehmend mehr durch Mund-zu-Mund: zufriedene User empfehlen uns weiter. Wir machen sehr viel Google Adwords - Werbung, bemühen uns bei den wichtigen Schlüsselworten um eine günstige Platzierung in der organischen Suche. Wir bedauern, dass Google immer wichtiger wird; wir sehen durch diese Monopolisierung durchaus Gefahren.

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

Unerwartet bedeutsam ist die Zahlart PayPal. Sehr interessant finde ich auch das zyklische Verhalten der Kunden: Rollladensteuerung läuft im Sommer, während das Heizthema am besten im Januar / Februar läuft, wenn der Winter eigentlich schon wieder fast vorbei ist.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Wir tun alles um das Vertrauen unserer Kunden zu gewinnen. Trusted Shops ist ein gutes Medium, das zu dokumentieren.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Das Verkaufen über das Internet wird technisch immer aufwändiger. Es ist ganz wichtig, hier ständig am Ball zu bleiben. Unterstützung von Außen ist unbedingt erforderlich, ich kann mir kaum vorstellen, dass man die Vielfalt der Möglichkeiten heute noch überblicken kann.

Wir machen gute Erfahrungen damit, uns zu spezialisieren. Das ermöglicht zielgerichtete Werbung und hilft, sich vom Wettbewerb abzugrenzen. So haben wir nur ca. 200 Artikel im Shop. Diese Artikel haben wir ständig und in jeder Menge lieferbar. Dadurch, dass wir das bieten können, erwarten die Kunden von uns nicht unbedingt, die Billigsten zu sein.

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

Wir von contronics.de unterstützen diverse Foren und Blogs. Durch die Foren tauschen die Kunden sich aus. Das hat technische Vorteile, lässt unsererseits aber auch keine Fehler zu. Fehler oder auch „Unfreundlichkeiten“, die gelegentlich durchaus passieren können, sprechen sich „blitzschnell“ herum.