"Ein guter Service schafft Vertrauen" – Interview mit leds-go-home.de (Partnerangebot)

Der Online-Shop LEDS-go-home.de gehört zur FENECON GmbH. Der Shop ist, wie der Name es schon verrät, auf Leuchtmittel und Lampen auf LED-Technik spezialisiert. Hier im Blog plaudert Stefan Kaiser, Gesellschafter & IT-Leiter, über den Shop und das Geschäftsmodell.

Lesen Sie mehr.

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

Das Unternehmen FENECON GmbH & Co. KG vertritt die drei Säulen der Energieerzeugung, Energiespeicherung und Energieeffizienz. Unser LED-Shop soll unseren Kunden die Idee der Energieeinsparung im Bereich der Beleuchtung näher bringen. Wir bieten zu einem fairen Preis- / Leistungsverhältnis eine große Auswahl an LED Lampen an.

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

Wir nutzen Magento CE als Shop-System. Die Programmierung und Anpassung des Shops wird von unserer Partnerfirma www.netzbefreiung.de übernommen. Wir haben einige Extenions zur Zahlungsabwicklung und zur Anpassung auf Bedürfnisse des deutschen Onlinemarkts vorgenommen.

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

Ein schneller und kompenter Kundenservice ist eines der wichtigsten Werkzeuge, um das Vertrauen des Kunden zu erhalten. Doch um das Vertrauen der Shopbesucher zu gewinnen, war die Integrierung von Trusted Shops ein wichtiger Schritt. Desweiteren nutzen wir SSL-Verschlüsselung um Daten zu Übertragen und unser Serverstandort ist bewusst in Deutschland gewählt.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Unsere Partnerfirma betreibt ein virtualisiertes und hochskalierbares Rechenzentrum bei einem deutschen Cloud-Anbieter. Somit haben wir ein Höchstmaß an Flexibilität, Einflussmöglichkeit und Luft nach oben. Wir wollen in ganz Europa unsere Produkte anbieten, da kommt uns die Mehrsprachigkeit von Magento sehr entgegen.

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

Der Shop wird derzeit als einer unserer Vertriebswege geführt. Somit sind wir flexibel und können je nach Arbeitsaufwand entsprechend reagieren. Der Shop wird hauptberuflich betrieben, ist aber nicht unserer einziges Geschäftsfeld. Je nach Marktlage und Projekt arbeiten bis zu 10 Personen an dem Shop.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an Partner abgegeben haben (z.B. Lagerhaltung, Webdesign, Inkasso)? Wie klappt die Zusammenarbeit?

Wie schon zuvor erwähnt, übernimmt unsere Partnerfirma Netzbefreiung den gesamten Internetauftritt. Die restlichen Bereiche, wie Lagerhaltung, Lieferung und Kundenservice werden von FENECON ausgeführt.

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

Wir nutzen zum einen die Sozialen Netzwerke, wie Facebook, Twitter u.a. Darüber hinaus verteilen wir Flyer und unseren LED-Katalog. PR-Arbeit und einige Internetbanner runden unser Marketing ab.

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

Unsere Kampagnen bei Google Adwords brachten nicht den gewünschten Erfolg, da der LED Online Markt sehr heiß umgekämpft ist und wir lieber vernünftige Preise an unsere Kunden weitergeben, anstatt bis zu 5 Euro pro Klick an Google zu zahlen.

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

Wir haben eine sehr gute Berichterstattung und in lokalen Medien und führenden deutschen Podcasts. Vielen Dank dafür.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Um unseren Kunden ein Gefühl der Sicherheit zu geben. Trusted Shops ist anerkannt.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Man braucht einen langen Atem und das Geschäft ist hart.

Welche Social Media Kanäle setzen Sie ein?

Wir haben einen eigenen LED Blog, Facebook, Google+ und Twitter für den Support und zur Kommunikation mit unseren Kunden und Freunden.