

"Vertrauen ist ein großer Hebel" - Interview mit gonabooks.de (Partnerangebot)

✘ So mancher Shopbetreiber beginnt seine Karriere als Online-Händler im Nebenberuf. Wie schnell der Shop zum Hauptberuf werden kann, berichtet Natascha Gottschalk vom eBook-Shop gonabooks.de. Natascha Gottschalk hat sich in ihrem Shop auf Ratgeber-Literatur spezialisiert.

Lesen Sie mehr.

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

Besonderen Wert habe ich bei gonabooks.de auf die Übersichtlichkeit in Navigation und Produktdarstellung gelegt. Ebenso halte ich einen hohen Sicherheitsstandard beim Einkauf sowohl im Kundeninteresse als auch im Interesse des Shops für unabdingbar. Last but not least habe ich die Produktcopy so informativ wie möglich gestaltet, um dem Kunden einen optimalen Einblick in das Produkt seiner Wahl zu ermöglichen.

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

Ich setzte XT:Commerce - XTC:Modified ein.

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

Ich habe meinen Ebookshop von Trusted Shops zertifizieren lassen. Die Kombination aus Gütesiegel und Käuferschutz ist ein großer Hebel, wenn es um vertrauensbildende Maßnahmen im Online-Handel geht. Zudem lege ich großen Wert darauf, dass mich die Kunden nicht nur per Mail kontaktieren können. Wir stehen auch für Telefonanfragen zur Verfügung.

Gibt es technische Besonderheiten, auf die Sie stolz sind?

Unsere angebotenen MP3-Dateien lassen sich in Download-Boxen direkt anhören. Wir stehen somit in Sachen Produktpräsentation und Usability anderen Anbietern von MP3s in nichts nach. Auch haben wir im ebook store ein Karusellwidget integriert, das viele Nutzer bereits von Ihren Readern, Smartphones und MP3-Playern kennen. Somit findet sich der Besucher schnell in der Navigation zurecht und kann ungestört einkaufen.

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

Zur Zeit wird der Shop noch im Nebenberuf betrieben. Allerdings nimmt der Shop durch das große Kundeninteresse immer mehr Zeit ein, so dass er durchaus zur Hauptbeschäftigung werden kann. Schon jetzt müssen in Spitzenzeiten Mitarbeiter beschäftigt werden, um die Bestellungen zeitnah ausliefern zu können.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Hauptwerbekanal ist die Google-Suche. Daher ist eine gute SEO-Strategie für den Shop extrem wichtg. Zugleich nutzen wir Facebook, Twitter und Google+, um neue und alte Kunden via Social Media über Produktneuheiten zu informieren.

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

Überrascht waren wir, wie erfolgreich Facebook Anzeigen für unseren Shop gelaufen sind.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Trusted Shops ist der vertrauenswürdigste und bekannteste Anbieter von Shop-Gütesiegeln in Europa. Meines Erachtens ist die Kombination aus Zertifizierung, Gütesiegel und Käuferschutz am besten am Kunden orientiert.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Eins nach dem anderen und nicht zu schnell auf Marketinganbieter reinfallen. Holen Sie erst Informationen ein und natürlich „ebooks zur Wissenserweiterung“ benutzen.