

"Verbraucher vertrauen Trusted Shops" - Interview mit hotel4home

✘ Exklusive Produkte sind ein zentraler Erfolgsfaktor im Online-Handel, denn so grenzt sich der Händler von seinen Wettbewerbern ab. Stefan Thomsen, Geschäftsführender Gesellschafter von hotel4home.com, hat so eine Nische gefunden und berichtet über sein Geschäftsmodell.

Lesen Sie mehr.

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

Menschen verbringen ihre Zeit, ob beruflich oder privat, gerne in Sterne-, Privat- und Designhotels. Sie erleben dort eine Welt voller Geschmack und schöner Dinge, die sie gerne kaufen würden. Das können sie auf hotel4home. Wir arbeiten mit hochwertigen sowie einzigartigen Hotels und mit Herstellern und Marken, die für die Hotels produzieren. Für unsere Kunden sind diese Produkte eine Erinnerung an einen besonders schönen Urlaub oder einfach ein Stück der exklusiven Hotelwelt, das sie sich nach Hause holen können. Dazu kommt, dass Hotelprodukte von hunderten von Gästen getestet höchsten Ansprüchen genügen.

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

Wir benutzen mit Magento ein Open Source System, das individuell im Design und mit ergänzten Funktionen für uns angepasst wurde.

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

✘ Trusted Shops, als bekanntestes Gütesiegel im E-Commerce soll uns gerade als noch weniger bekanntes Portal dazu verhelfen, das Vertrauen von Kunden und auch neuen Partnern zu gewinnen. Zudem verfügen wir über einen Kundenservice, der klar erkenntlich mit der Telefonnummer in unserem Shop auf der Eingangsseite und darüber hinaus kommuniziert wird. Kundenmeinungen sollen zudem in Kürze eingebunden werden. Sie verhelfen zu Transparenz und schaffen so Vertrauen.

Betreiben Sie den Shop haupt- oder nebenberuflich? Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Hauptberuflich mit festen und freien MitarbeiterInnen, zurzeit 10

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

Wir arbeiten mit einem Fulfillmentpartner zusammen, mit deren Zusammenarbeit wir sehr zufrieden sind. Von dort aus laufen die Lagerung, der Versand, Abrechnung und Retouren. In der Shopentwicklung und Support arbeiten wir mit einem auf Magento spezialisiertem Dienstleister zusammen.

Wie bekommen Sie neue Besucher in den Shop?

Das Thema Online nimmt bei uns eine zentrale Rolle ein. Zu Beginn mit Adwords, Google Shopping. SEO und Affiliate kommen hinzu. Eigenen Kanäle wie Newsletter und das in Kürze startende eMagazin ergänzen den Onlinebereich. Dazu kooperieren wir mit den Hotels. Dort sind viele unserer Kunden, dort vermarkten wir uns.

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

Die Technik ist nicht planbar. Durch einige technische Herausforderungen, z.B. das Schaffen einer Versandmatrix aufgrund der unterschiedlichsten Produkte und den damit verbundenen Versandarten gab es Verzögerungen.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Weil es ein vertrauenswürdiges Siegel ist und dem Verbraucher geläufig ist und er Vertrauen in das Siegel hat.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Nutzen Sie das Wissen und die Struktur von Leuten aus der Old Economy und auch wenn es nicht zum Start-up Image passt, üben Sie Geduld und überlegen Sie manchmal lieber zweimal

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

soziale Netzwerke?

Ja, seit Januar 2013 geben wir ein eigenes e-Magazin heraus. Darüber hinaus sind wir auf Facebook und google+

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Kollegen, Start-up Szene, Websites, Veranstaltungen