

E-Mail von Altmann: Warum Sie von Amazon nichts lernen sollten!

☒ "Das machen wir wie Amazon" ist wohl der häufigste Konzeptbaustein den ich in meinen Konzeptworkshops hören muss. Denn Amazon macht vieles richtig und schnappt sich damit rund 25 Prozent vom deutschen E-Commerce Kuchen. Wer aber wie Amazon werden will...

hat ab Tag 1 ein Problem.

Das Konzept von Amazon ist recht einfach: Preis + Verfügbarkeit. Quasi alle Produkte sind bei Amazon erhältlich, werden zum meist marktgünstigsten Preis angeboten und am nächsten Tag geliefert. Amazon ist quasi der persönliche Logistiker für alle Wünsche, die es geben kann. Typische Eigenschaften eines guten Verkäufers braucht der Shop da überhaupt nicht mehr. Vertrauen bilden durch Zertifikate oder eine Telefonnummer für Fragen und Probleme. Authentische Teaser auf der Startseite, um Shoppingfreude zu wecken etc...

Wer neben Amazon bestehen will muss entweder mit gleicher Energie in den Markt drücken wie es Zalando heute macht oder wird scheitern wie Quelle oder Neckermann. Die Alternative heißt: Wir machen das anders als Amazon.

7 Schritte in die eigene Richtung

Der Handel hat nur eine sehr kleine Wertschöpfung. Diese liegt vor allem in der Sortimentsgestaltung. Das Sortiment macht ein Geschäft aus und nur das Sortiment bindet mich an einen Shop. Besondere Marken, besondere Größen oder völlig neue Zusammensetzung von Produkten. So funktioniert Planet Sport, Design3000 oder Manufaktur.

Der Verkäufer muss seine Zielgruppe kennen. Für wen mach ich das Design, für wen meine Produktbeschreibungen, wie sollen Fotos mit Personen auf der Website aussehen. Authentisch verkaufen ist eine Schlüsselfunktion eines Verkäufers und ist nur möglich, wenn die Zielgruppe vor Augen ist. Persona ist die einfache Methode, um virtuelle Persönlichkeiten zu entwickeln und ständig vor Augen zu halten.

Viel hilft viel - aber nicht jeder hat viel in Bezug auf Zeit und Geld. Wer kein enormes Werbe- und Entwicklungsbudget hat, muss auf die richtigen Karten setzen und sich entscheiden was die wirklich wichtigen Dinge sind. Konsequenz in eine Richtung, denn nicht die Geschwindigkeit ist entscheidend sondern die immer gleiche Richtung.

Die Bestellung bei Amazon ist einfach, weil es keine Umständlichkeit mit der Bezahlung gibt. Die Bezahlung per Paypal und Rechnung sollten Sie daher in jedem Fall anbieten, um ein einfaches Shoppen zu ermöglichen.

Besondere Sortimente verfügbar haben. Das können Sie auch - sogar noch einfacher, weil Ihr Sortiment kleiner ist. Setzen Sie nur das Sortiment zusammen, das auch wirklich verfügbar ist.

Amazon kann kaum Kaufberatung leisten, weil das Sortiment einfach zu groß ist und Marktplatztteilnehmer nicht die besten Daten liefern. Hier können Sie besser sein. Produkte besser beschreiben, bessere Abbildung und eine ansprechendere Kaufberatung bieten. Bei Ihnen könnte Shoppen Spaß machen - bei Amazon nicht. So wie das Kaufen in einem kleinen Geschäft häufig mehr Spaß macht als in einem Kaufhaus.

Amazon kann keiner anrufen, Sie schon! Die Telefonnummer gehört in den Header und für jeden User sichtbar sein. Beraten Sie zum Produkt und zeigen Sie Kompetenz in Ihrem Produktumfeld.

Über den Autor

☒ Johannes Altmann ist Gründer und Geschäftsführer der Shoplupe GmbH. Er berät mit seinem Team Online-Shops wie Herrenausstatter.de, Dallmayr, Jako-o oder Strenesse. Johannes Altmann ist Dozent an der Akademie des Deutschen Buchhandels und Initiator der Branchenauszeichnung "Shop Usability Award". Laut exciting commerce ist Johannes Altmann Deutschlands bester Shopberater.