"Zufriedene Kunden sind das A und O" - Interview mit ElectroDeal24

☒ Elektronik-Produkte sind für Shopbetreiber eine Herausforderung. Die Konkurrenz ist groß und die Margen gering. Erfolg hat längst nicht jeder Online-Händler. Im Interview verrät Daniele Bucci, Inhaber von ElectroDeal24, wie er es geschafft hat, sich in einem hart umkämpften Markt zu behaupten.

Lesen Sie mehr.

Was macht Ihren Shop besonders?

Mit weit über 30.000 Elektronikartikeln zahlreicher namhafter Hersteller (vorzugsweise Computer Hardware) bietet dieser Shop eine der umfangreichsten Auswahlmöglichkeiten auf dem Markt. Mit einer schnellen Lieferzeit von normalerweise 1 Werktag, folgt der Shop dem Motto "Kaum bestellt, schon zugestellt". An erster Stelle steht der Servicegedanke, sowie die Kundenzufriedenheit und Zuverlässigkeit. Der PC Konfigurator bietet dem Kunden die Möglichkeit bequem von zu Hause aus, seinen Traum-PC zusammen zu stellen, der auf Wunsch auch zusammengebaut wird.

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

ElectroDeal24 nutzt den "shop2go" der CONTINUE Software GmbH aus Aachen. Dieses Shopsystem bietet umfangreiche Möglichkeiten, die ohne Schwierigkeiten zu handhaben sind. Der absolute Pluspunkt bei diesem Shopsystem ist, der sehr gute und zuverlässige Support. Die Mitarbeiter von CONTINUE stehen einem dabei jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Marketing ist ein sehr großer Bestandteil des Geschäftskonzepts. Google AdWords, Facebook Fanpage und Kleinanzeigen, Kfz-Werbung, Flyer, Visitenkarten und Werbeanzeigen in lokalen Medien sind ein wichtiger Weg in die große harte Welt der IT-Branche. Tages- und Monatsangebote, sowie die Listung in Preisportalen sind besonders zu pflegen. Dabei wird jeder Tag genutzt um Kunden gute Preise und guten Service zu bieten.

Welches sind Ihre drei erfolgreichsten Werbewege?

Die erfolgreichsten Werbewege von ElectroDeal24 sind vor allem gute Preise auf Preisvergleichsportalen und die Tagesangebote auf der Facebook-Fanpage. Einen überraschend guten Effekt gab es bei der Verteilung von Flyern.

Wie sieht Ihre Strategie zum Markenaufbau

und Markenführung aus?

Im ersten Geschäftsjahr ist vor allem die Implementierung auf dem Markt sehr wichtig. Der Bekanntheitsgrad muss nach und nach in kleinen Schritten ausgebaut werden um eine nachhaltige Entwicklung bzw. weiteren Geschäftsausbau anstreben zu können. An forderster Front der Markenführung steht hierbei der Kundenkontakt. Wie hoch ist in Ihrem Shop das Verhältnis von Bestands- zu Neukunden und wie gewinnen Sie neue Besucher?

Wie hoch ist in Ihrem Shop das Verhältnis von Bestands- zu Neukunden und wie gewinnen Sie neue Besucher?

Da ElectroDeal24 ein relativ neuer Online-Shop ist, besteht das Geschäft momentan noch hauptsächlich aus Neukunden. Über 150 Neukunden innerhalb eines Monats sprechen für sich.

Welche VKF-Maßnahmen zählen in Ihrem Shop zu den erfolgreichsten (Sweepstakes, Zugaben, Rabatte, Prämiensysteme etc.)?

Sehr erfolgreiche Verkaufs-Maßnahmen sind die Tagesangebote und die individuellen Angebote an Neukunden.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Zur Zeit werden neben dem Inhaber Daniele Bucci, noch 3 weitere Mitarbeiter beschäftigt.

Gibt es Teilbereiche Ihres Shops, die Sie an externe Dienstleister abgegeben haben?

Externe Dienstleister und der gute Kontakt zu Ihnen tragen zum Erfolg bei. Externe Lagerhaltung, Webdesign, Inkasso, Rechtsberatung und eine Werbeagentur runden den Shop zu einem Komplettpaket ab.

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

Da ElectroDeal24 alles klar strukturiert und durchgeplant hat, lief bisher alles zu deren Zufriedenheit ohne das es irgendwelche Komplikationen gab.

Gab es Dinge, die eine unerwartete positive

Dynamik entwickelt haben?

Eine sehr unerwartete Dynamik, entwickelte die Neukundengewinnung. Anders als bei neuen Online-Shops erwartet, gab es einen regelrechten Ansturm.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Trusted Shops gilt als Marktführer europaweit als seriösester Zertifizierer. Das Zertifikat garantiert ElectroDeal24 eine allgemeine Akzeptanz und eine gute rechtliche Grundlage. Da Kundenzufriedenheit an oberste Priorität hat, ist Trusted Shops der richtige Weg für den Käuferschutz.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Da dieser Shop von Anfang an sich immer gut beraten ließ, was Rechtsfragen betrifft und sich von Trusted Shop prüfen lässt, gab es noch nie eine Abmahnung.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Ständiger und freundlicher Kundenumgang und Kulanz sind das A und O damit die Kunden nicht wieder weglaufen. Um die Bekanntheit zu steigern sind Preisportale ein sehr guter Weg. Ein gutes Konzept und Beratung durch einen seriösen Rechtsanwalt verhindern von Anfang an böse Überraschungen. Die Abgabe bestimmter Geschäftsbereiche an externe spezialisierte Dienstleister gewährleisten einen angenehmen und reibungslosen Ablauf der Geschäfte. Und da aller Anfang schwer ist und es sicherlich auch einige Talfahrten geben wird, muss man immer am Ball bleiben und Kampfgeist zeigen. Shopbetreiber sollen sich auch bewusst sein, dass ihnen nichts von alleine zugeflogen kommt, Investition von Geld und Zeit in den Shop ist ein Muss.

Welche sozialen Medien zur Kundenkommunikation, z.B. ein eigenes Blog, Produktbewertungen oder soziale Netzwerke, nutzen Sie?

Der heutige Alltag wird sehr von sozialen Medien geprägt. Eine Facebook Fanpage ist ein sehr guter Weg seinen Bekanntheitsgrad zu steigern und evtl. Tagesangebote zu verbreiten. Auch Händlerbewertungen in Preisportalen und Trusted Shops sind wichtig, da diese dem Kunden zeigen "Hier bin ich richtig".

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-

Shopping?

OnlineMarketing-Praxis.de, sellerforum.de und diverse Artikel in Fachzeitschriften bieten einen guten Einblick in die Online-Shopping Welt und hält einen immer auf dem Laufenden.