

"Kundenservice muss immer besser werden" - Interview mit Zimmerschlüssel.de

☒ Auch mit einem ungewöhnlichen Sortiment kann man im E-Commerce Erfolg haben. Der Online-Shop Zimmerschlüssel.de - hier ist der Name Programm - von Inhaber Sven Rinke, erzählt im Interview, was hinter seiner Geschäftsidee steckt und wie das Start-up bei den Kunden ankommt.

Lesen Sie mehr.

Was macht Ihren Shop besonders?

Auf Zimmerschlüssel.de können Schlüssel für Innentüren, sogenannte Buntbartschlüssel, einfach und schnell identifiziert und nachbestellt werden. Hierfür sind weder Kenntnisse über den Hersteller, noch über die Schlüsselnummer notwendig. Dank des ausgefeilten Suchsystems, in dem Schlüssel nach dem Aussehen ihres Bartes sortiert sind, findet man mit wenigen Klicks die Schlüssel, die dem gesuchten Exemplar am ähnlichsten sind. Hierfür reicht der Blick auf das Schlüsselloch aus, der entsprechende Schlüssel kann also ohne das Original gefunden werden. So wird das Nachbestellen fehlender Schlüssel zum Kinderspiel. Mit dem Angebot spricht Zimmerschlüssel.de sowohl private als auch gewerbliche Kunden an. Viele kennen es aus dem eigenen Haushalt, wie unangenehm fehlende Schlüssel werden können. Sei es der fehlende Badezimmerschlüssel, der besonders peinlich werden kann, wenn Besuch kommt oder der Ersatzschlüssel für das Kinderzimmer, wenn sich die Kinder beim Spielen versehentlich eingeschlossen haben und nun die Tür nicht mehr öffnen können. Spätestens bei der Wohnungsübergabe werden die Schlüssel wieder zum Thema. Hier liegt auch der große Vorteil für die gewerblichen Kunden: Statt aufwendig das Schloss tauschen zu lassen, was schnell über 150 Euro kosten kann, lässt man sich eine Auswahl an vielversprechenden Schlüsseln zusenden. Zimmerschlüssel.de hat speziell hierfür das Widerrufsrecht auf gewerbliche Kunden erweitert. Auch ein Umtausch ist für uns kein Thema. Gerne suchen wir auch anhand eines Fotos nach dem passenden Schlüssel.

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

Wir nutzen das ePages Shopsystem, welches von Strato gehostet wird. Unsere Ansprüche an ein Shopsystem sind damit vollkommen erfüllt, so dass eine eigene Programmierung nicht notwendig ist.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Als Werbeweg wurde zunächst Google AdWords genutzt. Mit der allmählichen Verbesserung des Page Rankings wurde das Werbekontingent zurückgefahren.

Wie hoch ist in Ihrem Shop das Verhältnis von

Bestands- zu Neukunden und wie gewinnen Sie neue Besucher?

99 Prozent unserer Kunden sind Neukunden und finden uns über die native Eingabe der Adresse Zimmerschlüssel.de im Browser. In dem Produktbereich, in dem wir uns bewegen, ist das aber auch mehr als logisch: Zimmerschlüssel werden massiv gegossen und halten nahezu ein Leben lang, wenn man sie nicht gerade verlegt oder verliert. Kunden, die mehrere Schlüssel für unterschiedliche Türen auf einmal bestellen, bestellen diese oft in einem Aufwasch. Viele Unternehmen empfinden einen solch großen Neukundenanteil als nicht vorteilhaft, da ihnen die sichere Planungsgrundlage fehlt und sie stets großen Aufwand für die Neukundengewinnung betreiben müssen. Für uns ist das hingegen nicht nachteilig. Auch unsere Kunden, die bisher nur ein einziges Mal bei uns bestellt haben, werden nicht vergessen, wo sie ihren passenden Schlüssel - nach dem sie unter Umständen schon mehrere Jahre gesucht haben - gekauft haben.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Bei Zimmerschlüssel.de arbeiten zur Zeit zwei Mitarbeiter

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

Die Anlaufphase war etwas länger, da wir absolutes Neuland betreten haben. In einer solchen Nische gibt es keine Vergleichsdaten. Auch die Zuordnung zu einer Kategorie daher ist nicht immer einfach.

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

Die Weiterempfehlung durch unsere Kunden im Freundes- und Bekanntenkreis sehen wir tatsächlich öfter in der Häufigkeit der Bestelladressen. Da gibt es durchaus kleine Nester, aus denen uns plötzlich die fünfte oder sechste Bestellung in einem Umkreis weniger Straßen erreicht. Das freut uns besonders, da es zeigt, dass die Kunden mit uns und unserem Angebot zufrieden sind.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

In erster Linie könnten wir hier natürlich zunächst die offensichtlichen Vorteile aufzählen, die Trusted Shops seinen Mitgliedern bietet: mehr Traffic, höhere Konversionsraten, weniger Kaufabbrüche, mehr Vertrauen usw.. Unseren Kunden gegenüber möchten wir jedoch unseren Service ständig verbessern und mehr für sie leisten - ganz im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Unseren Kunden bieten wir mit der Trusted Shops Bewertungsfunktion eine transparente und glaubwürdige Plattform, auf der Sie ausdrücken können, was ihnen gut gefallen hat und was wir noch verbessern müssen. So sind wir näher an der Meinung unserer Kunden dran, als sie in irgendwelchen Foren suchen zu müssen. Darüber hinaus versprechen wir uns natürlich einen nicht unerheblichen Nutzen des gesamten Leistungspaketes von Trusted Shops, um vor allem die Bekanntheit von Zimmerschlüssel.de zu steigern.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Es lohnt sich, neben grundlegenden Markenführungs- sowie Markenkommunikationskenntnissen auch juristische Grundkenntnisse einzusetzen. Mit dem Trusted Shops Handbuch und dem Shopbetreiber Blog hat man eine gute Grundlage, dennoch sollte man bei komplexeren Sachverhalten sehr gründlich recherchieren und auch nicht jedem Anwalt glauben. Darüber hinaus stellen Punkte, wie die Kontinuität des Markenauftrittes, ein stabiles Preisniveau und die sichere Gestaltung der AGB, eine stabile und ausbaufähige Basis dar.

Welche sozialen Medien zur Kundenkommunikation nutzen Sie?

Unser Angebot ist so speziell, dass wir bisher kein sinnvolles Konzept für Social Media Marketing finden konnten. Bei Buntbartschlüsseln gibt es nun einmal keinerlei Dynamik und daher keine Veränderungen, die für Kunden interessant sein könnten. Bevor man sich sinnlosen Content überlegen muss, um überhaupt regelmäßig etwas kommunizieren zu können, sollte man dieses Thema für seinen Bereich sehr kritisch hinterfragen. Auch die Bewertung eines einzelnen Schlüssels ist so hilfreich wie die Bewertung einer einzelnen Schuhgröße. Entweder der Schlüssel passt oder er passt gerade noch oder er passt nicht. Aber an der nächsten Tür sieht es wieder völlig anders aus.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

shopbetreiber-blog.de