

"Der Kunde muss sich wohl fühlen" - Interview mit Spiegel

✖ Mass Customization hat mittlerweile seinen festen Platz unter den Geschäftsmodellen im E-Commerce gefunden. Semih Akalin, Inhaber von Spiegel Deutschland, erläutert seinen Ansatz für erfolgreichen Handel im Internet. Den Fokus legt er dabei auf einen erstklassigen Service und eine exzellente Kunden-Händler-Beziehung.

Lesen Sie mehr.

Was macht Ihren Shop besonders?

Spiegel Deutschland bietet seinen Kunden Individualität an, welches in der heutigen Zeit sich zu einem Trend entwickelt hat. Jeder Wandspiegel oder Spiegelschrank der unser Haus verlässt, wird individuell und nach Vorgabe des Kunden hergestellt.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen Gambio GX2 als Shopsystem. Die Anpassung und Gestaltung übernehmen unsere Firmeneigenen Programmierer.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Ich denke jedes Startup nutzt zu Beginn den Service von Google Adwords und mit der Verbesserung des Pagerank wird das Budget für Adwords gedrosselt. So war es auch bei uns. Zudem haben wir den Kanal Ebay für uns entdeckt.

Welches sind Ihre drei erfolgreichsten Werbewege?

Wir können sagen, dass momentan kein Werbeweg an Google Adwords vorbei kommt und Adwords definitiv der Haupt Werbekanal ist. Mit der Investition in SEO Agenturen erhoffen wir uns langfristige Erfolge. Ebay darf natürlich nicht vergessen werden. Ziel ist es bei mehreren Affiliate-Programmen präsent zu sein.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Spiegel Deutschland beschäftigt zur Zeit 9 Mitarbeiter.

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

Natürlich gab es auch bei uns Anfangsprobleme wo wir Lehrgeld gezahlt haben. Wie z.B. die Verpackung der Spiegel, mit jeder Bestellung haben wir unsere Verpackung weiterentwickelt und sicherer gestaltet.

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

Ja, die Zufriedenheit unserer Kunde. Mit jedem Feedback ist unser Team noch enger zusammengerückt. Das freut uns besonders, denn das ist ein Beleg dafür, dass unsere Kunden zufrieden mit unserem Angebot sind.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Trusted Shops ist eine gute Entscheidungshilfe, denn durch die Zertifizierung unseres Shops wird das Vertrauen unserer Kunden gestärkt. Trusted Shops ist das bekannteste Siegel in Deutschland.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Ich betreue und betreibe mittlerweile schon seit einigen Jahren Onlineshops, einer der wichtigsten Punkte ist guter Service. Solange sich der Kunde bei Ihnen sicher und wohl fühlt, wird er auch meine Marke weiterempfehlen. Nur zufriedene Kunden sichern Ihre Zukunft.

Welche sozialen Medien zur Kundenkommunikation nutzen Sie?

Wir sind auf fast allen gängigen sozialen Plattformen vertreten. Facebook ist hier natürlich im Fokus, um mit unseren Kunden zu kommunizieren. Google+, Twitter, Pinterest und Youtube sowie unserer Firmeneigener Blog dienen dazu, unsere Reichweite wesentlich zu erhöhen.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Da wir uns selbst, aktiv auf sozialen Plattformen austoben, ist es uns auch wichtig, immer Up-To-Date zu sein, deswegen besuchen wir täglich diverse Webseiten und fachbezogene Blogs wie den Shopbetreiber Blog.