

"Trusted Shops ist ein positives Signal" - Interview mit Lovely Lauri

✖ Wie man als Start-up auch ohne finanzstarken VC-Geber erfolgreich sein kann, darüber spricht Adrian Ruile, Inhaber des Online-Shops Lovley Lauri. Überrascht hat den Kaufmann vor allem der schnelle Aufbau eines aktiven Kundenbestandes. Oftmals ist es eben das richtige Produkt zum richtigen Zeitpunkt.

Lesen Sie mehr.

Was macht Ihren Shop besonders?

Lovely Lauri zeichnet sich durch die große Produktvielfalt im Bereich Modeschmuck aus. Das Schmuck Sortiment wird durch Accessoires wie Tücher & Schals sowie Taschen ergänzt und durch kleine Accessoires wie Schminkspiegel, Bag Butler und vieles andere komplementiert

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen derzeit eine Lösung bestehend aus der Warenwirtschaft und dem Shop System von JTL inklusive einem komplett individualisiertem Design. Die Lösung ist dank der vielfältigen Funktionen der JTL Wawi in unseren Augen ein hervorragendes Werkzeug im Multi Channel Vertrieb, da es schon von Haus aus eine große Vielfalt an Schnittstellen und Connectoren gibt.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Die zentralen Säulen im Marketing Mix stellen neben den Kundenempfehlungen vor allem die Bereiche SEO und SEM dar. Gerade im Bereich SEO sehen wir großes Potenzial in unserer Branche da die Wettbewerbssituation in unserer Nische noch vergleichsweise übersichtlich ist. Ein weiterer Punkt ist das Social Media Marketing. Wobei gerade dort ähnlich wie beim Newsletter der Schwerpunkt mehr auf Kundenbindung statt auf Kundengewinnung liegt. In den nächsten Wochen und Monaten wollen wir die Marktanteile zudem mit Marketing im Bereich Print Werbung und einem leistungsstarken Affiliate Programm ausbauen.

Welches sind Ihre drei erfolgreichsten Werbewege?

Bis vor zwei Wochen gab es für Kunden die zum zweiten Mal eine Bestellung aufgegeben haben einen Schlüsselanhänger der individualisiert werden konnte mit unserem Logo. Die Resonanz hat uns in diesem Punkt überrascht, da wir sogar Kunden Anfragen hatten die nur den Schlüsselanhänger kaufen wollten. Aktuell wird gerade eine neue Bestellung an Schlüsselanhängern produziert und wir hoffen natürlich das das Feedback auch in Zukunft so positiv ist.

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

Wie schon oben erwähnt sind wir ein noch junges Unternehmen - gestartet ist der Shop vor genau einem Jahr - und hatten in der ersten Zeit vor allem das Augenmerk auf Neukundengewinnung gelegt. Erstaunlicherweise ist der Anteil der Kunden, die wiederholt bei uns bestellen, dennoch

relativ groß und stetig wachsend.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Das Kern Team von Lovely Lauri besteht aus 4 Personen und ergänzt werden wir durch ein spitzen Team das uns bei der logistischen Abwicklung hilft.

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

Im Weihnachtsgeschäft 2012 gab es leider einige kurze Stoßzeiten in denen wir mit der Abwicklung der Bestellungen nicht schnell genug nachgekommen sind. Daher gab es Kunden die auch mal einen Tag länger warten mussten. Wir haben versucht das durch kleine Beigaben zu kompensieren und werden im kommenden Weihnachtsgeschäft alles daran setzen, dass uns so etwas nicht wieder passiert.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Trusted Shops ist für viele Konsumenten ein positives Signal und wir hoffen unsere Conversion durch die Trusted Shops Integration weiter zu steigern. Ein weiteres Goody sind ist natürlich die Rich Snippet Darstellung in den SERPs.

Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Probleme mit Abmahnungen?

Hatten wir in der Vergangenheit nicht und gerade durch die Unterstützung von Trusted Shops hoffen wir auch soweit gut aufgestellt zu sein, dass wir uns auch in Zukunft mit dem Thema nicht beschäftigen müssen.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Ich denke wichtige Punkte für jeden Shopbetreiber ist die Etablierung des eigenen Unternehmens als Marke und schneller, kulanter Kundenservice.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Da gibt es viele Quellen. Unter den Blogs lesen wir vor allem Search Engine Land und den Blog von Seokratie.