

"Positive Dynamik durch das Internet" - Interview mit wohnlicht.com

☒ Einen Online-Shop zu betreiben ist mittlerweile auch für so manchen stationären Händler zur Pflicht geworden. Die Kunden erwarten dies oftmals. Doch daraus einen sich selber tragenden Vertriebskanal zu machen, gelingt längst nicht jedem. Marcel Klemm, Geschäftsführer bei wohnlicht.com, berichtet über seine positiven Erfahrungen.

Lesen Sie mehr.

Was macht Ihren Shop besonders?

Wir bieten unseren Kunden auf unserer Internetseite www.wohnlicht.com alles rund um das Thema Beleuchtung. Das beginnt beim kleinsten Leuchtmittel und endet aktuell beim handgeschmiedeten 20-flammigen Kronleuchter mit Blattgold.

Neben der Produktvielfalt von Standard bis zum hochwertigen Designprodukt, bieten wir zusätzlich die Möglichkeit sich von zertifizierten Lichtplanern individuell beraten zu lassen. Das Thema Beleuchtung ist sehr stark emotional behaftet. Daher steht die Beratung am Kunden, sei es durch unsere Lichtplaner oder durch unsere Mitarbeiter im Service-Center, im Vordergrund. Wir möchten als Partner für unsere Kunden da sein, egal auf welchem Kommunikationsweg.

Der Kunde erhält seine Leuchten deutschlandweit versandkostenfrei zugestellt. Neben den obligatorischen Zahlarten (Kreditkarte, Nachnahme, Vorkasse, Paypal, Kauf auf Rechnung, Ratenkauf kann der Kunde die Ware auch in unserem Ladengeschäft direkt vor Ort abholen. Hierbei erhält er den gleichen Rabatt auf den Warenwert, wie der Internetbesteller, der per Vorkasse bezahlt.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir nutzen seit geraumer Zeit das Shopsystem „Applicas“ von der Firma Onlinekauf.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Wir nutzen neben Google Adwords auch die Präsenz auf Preissuchmaschinen und bei Facebook. Durch verbesserte Rankings im Bereich der generischen Google Suche erfolgt eine laufende Anpassung im Bereich von Google-Adwords. Zusätzlich sehen wir jeden Kundenkontakt als Möglichkeit den Kunden so von unseren Produkten und Serviceleistungen zu begeistern, dass er uns im Bekannten- und Freundeskreis weiterempfiehlt.

Verhältnis von Bestands- zu Neukunden?

Ein Großteil unserer Kundschaft sind Neukunden. Der Anteil der Bestandskunden wird erfreulicherweise immer größer. Wir erleben auch immer mehr, dass der Name Wohnlicht zahlreich gesucht wird bzw. wir auch steigende Direkteinstiege über unsere Internetadresse verzeichnen können.

Welche VKF-Maßnahmen zählen in Ihrem Shop

zu den erfolgreichsten?

Wir haben sehr gute Erfahrungen mit Rabattaktionen gemacht. Des weiteren legen wir unseren Paketen punktuell Gutscheine für den Folgeeinkauf bei.

Wie viele Mitarbeiter haben Sie zurzeit?

Bei uns sind aktuell mehr als 65 Mitarbeiter beschäftigt.

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

Wir wickeln den Rechnungsbau über die Firma BillSAFE ab. Die Firma übernimmt für uns das Forderungsmanagement. Im Bereich des Onlinemarketings werden wir ebenfalls von einem externen Dienstleister unterstützt. Die Zusammenarbeit mit unseren Dienstleistern funktioniert im Wesentlichen einwandfrei.

Gab es Dinge, die nicht so gut geklappt haben?

Ja, auch diese Dinge gab es. Speziell im Bereich von Programmierungen und erforderlichen Schnittstellen kam es immer mal wieder zu nicht vorhersehbaren Mehraufwendungen. Dieses Problem kennen vermutlich die meisten Shopbetreiber, die externe Dienstleister an die vorhandene Shopstruktur angebunden haben. Aber bislang wurden alle Dinge die nicht so geklappt haben erfolgreich gelöst.

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

Mit dem „Gang ins Internet“ den wir bereits vor mehr als 13 Jahren realisiert haben, ist eine sehr positive Dynamik entstanden. Wir verzeichnen steigende Umsätze und ein stetig steigendes Angebot an Artikeln rund um das Thema Beleuchtung. Diese Mehrumsätze und die damit verbundenen Änderungen in allen Unternehmensbereichen (Logistik, etc.) waren damals nicht absehbar. Im stationären Handel sind solche Dynamiken schwer möglich.

Warum haben Sie sich für Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Wir wollen als kompetenter und seriöser Partner für das Thema Beleuchtung wahrgenommen werden. Aufgrund der Vielzahl an Online-Shops im Bereich Beleuchtung sucht man Partner, die einerseits für die eigenen Ansprüche (Seriosität, Vertrauen) stehen und andererseits aber auch über einen positiv belegten Ruf und Bekanntheitsgrad bei den Onlinekunden verfügen. Und da hat sich die Trusted Shops Zertifizierung nachhaltig im Onlinemarkt durchgesetzt. Deswegen sind wir froh, mit Trusted Shops einen verlässlichen Partner gefunden zu haben.

Hatten Sie bereits in der Vergangenheit

Probleme mit Abmahnungen?

Wenn man sich heute im Bereich des Online-Shoppings als Händler bewegt ist es mittlerweile schwierig geworden, diesem Thema komplett aus dem Weg zu gehen. Die rechtlichen Anforderungen die nicht nur an die fachliche Seite des Shops gestellt werden, sondern auch die Erfüllung aller formeller Anforderungen, stellt jeden Shopbetreiber vor eine permanente Herausforderung.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Egal mit welcher Geschäftsidee Sie in den Onlinehandel einsteigen wollen, denken Sie dabei immer an Ihre (potentiellen) Kunden und deren Wünsche und Bedürfnisse.

Welche sozialen Medien nutzen Sie?

Wir nutzen neben Facebook noch Google+ und Twitter. Im Shop selbst besteht die Möglichkeit für den Kunden unsere Produkte nach dem Kauf zu bewerten.

Wo informieren Sie sich zum Thema Online-Shopping?

Wir informieren uns z. B. beim shopbetreiber-blog.de. Zusätzlich werden Fachzeitschriften und Internetforen genutzt. Des weiteren erhalten wir Informationen von unseren externen Dienstleistern.