

Das Gold der Ostsee - Interview mit Bernstein-Shop

✘ Das Gold der Ostsee wird der Bernstein auch genannt. Dabei ist der gelben Schmuckstein aus fossilem Harz für mehr geeignet als nur für Schmuck. Nicole Fara, Inhaberin des Bernstein-Shop.at, hat in ihrem Sortiment eine Vielzahl an Produkten, die mit dem Stein veredelt worden sind. Wie sie daraus ein Geschäftsmodell machte, verrät sie im Interview.

Was macht Ihren Shop besonders?

Wir sind mit unserem Shop **Bernstein-Shop** auf Bernstein spezialisiert, haben jetzt aber neu auch eine kleine Rubrik Edelsteinschmuck, Dekorationsartikel und den er-stone® Konstruktionsbaustein für Kinder (Made in Austria). Alles mit und rund um Bernstein kann bei uns erfragt und bestellt werden. Es sind auch Reparaturen (des angebotenen Schmuck kostenfrei) von Schmuckstücken möglich oder auch Spezialanfertigungen und Ummodellierungen alter Bernsteinketten auf Anfrage in unserer eigenen Schmuckwerkstatt. Wir bieten nicht nur Schmuckstücke und Tierketten gegen Zecken und Flöhe, sondern auch Kosmetik- und Therapieprodukte mit Bernstein an. Nicht nur Verbraucher, sondern auch Wiederverkäufer sind bei uns willkommen. Selbstverständlich bieten wir Wiederverkäufern dementsprechende Rabatte.

Welches Shopsystem nutzen Sie?

Wir benutzen xt-commerce, das von Web Direct, Agentur für Marketing & E-commerce angepasst und auch serviciert wird.

Wie haben Sie Ihre Anstoßkette gestaltet?

Werbung erfolgt mittels Google Adwords, Facebook und Newsletter an unsere eigenen Shopkunden.

Welches sind Ihre drei erfolgreichsten Werbewege?

Google Adwords und die eigenen Newsletter an unsere Shopkunden.

Wie sieht Ihre Strategie zum Markenaufbau und Markenführung aus?

Suchmaschinenoptimierung und Ausbau des Online-Marketings durch gezielten Einsatz von Google Adwords, Facebook Anzeigen und nach Möglichkeit auch kostenfrei Artikel online und auch im Print-Bereich gezielt zu positionieren.

Welche VKF-Maßnahmen zählen in Ihrem Shop

zu den erfolgreichsten?

Aktionen wie Rabatte und Gutscheine werden am liebsten eingelöst.

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

Ja, Suchmaschinenoptimierung, Webdesign und alle technischen Fragen und Umsetzungen im Webshop und beim Newsletter macht Web direct, Agentur für Marketing und E-commerce. Das klappt ganz wunderbar. Bei säumigen Kunden und auch bevor wir eine Warenlieferung per Rechnung rausschicken haben wir zur Rückfrage zwei Inkassobüros (eines speziell für Deutschland: Euro Treuhand Inkasso in Köln, eines speziell für Österreich: E.C.P European Car Protect KG). Das passt auch sehr gut.

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

Google Adwords mussten wir nach guten 5 Jahren nach Einführung von content Anzeigen rapide zurück schrauben. Die Kosten sind explodiert und der Umsatz ist gleich geblieben.

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

Nach anfänglich sehr vielen Einmalkunden gibt es jetzt sehr viele Stammkunden, die immer wieder gerne bei uns im Shop einkaufen.

Warum haben Sie sich für die Trusted Shops Zertifizierung entschieden?

Viele Kunden scheuen sich, bei der Erstbestellung per Vorkasse zu ordern oder auch ihre Kreditkartendaten bekannt zu geben. Wir haben dementsprechend viele Rückmeldungen von Kunden, die deshalb Ihre Bestellung wieder zurück gezogen haben. Auch ich selbst kaufe lieber bei einem Shop mit einer Trusted Shops Zertifizierung ein.

Welche Tipps haben Sie für andere Shopbetreiber?

Wenn Sie gerne Bestellungen per Rechnung anbieten möchten. Sie aber nicht ein entsprechend großes Budget für eine externe Schnittstelle haben (für Lastschrift und Rechnung) dann kann ich Ihnen eine entsprechende Vereinbarung mit Inkassobüros empfehlen. Man kann bei Bestellungen auf Rechnung den Kunden vorab auf Bonität prüfen lassen. Denn wir sind zu dem Schluss gekommen, dass säumige Kunden nicht nur bei uns säumig sind.

Bestellung auf Lastschrift bieten wir nicht mehr an. Da fallen dann zu einem eventuellen Zahlungsausfall auch noch Gebühren an.

Rechnungen schreibe ich mit Kingbill, diese sind einfach aufgebaut und leicht verständlich

umzusetzen. Auch die offenen Posten sind hier sofort und einfach zu filtern. Die Hotline bei Fragen ist sehr engagiert und freundlich.

Auch bei Kreditkarten muss keine Software gekauft werden, reden Sie mit Ihrem Kreditkartenanbieter (Visa, Mastercard). Man kann bei kleinen Umsätzen die Kreditkartenbestellungen auch per Fax an das Kreditkarteninstitut senden.

Eine Suchmaschinenoptimierung ist sehr zu empfehlen. Wenden Sie sich am besten an einen Unternehmensberater, z.B. in Österreich bei der Wirtschaftskammer oder Wifi, hier kann man viele Tätigkeiten rund um einen online-shop fördern lassen. 30-50 %, in vielen Fällen auch mehr werden vom Rechnungsbetrag direkt von der Wirtschaftskammer in Österreich übernommen.

Eine Rechtsschutzversicherung (zumindest eine Beratungsrechtsschutz) ist sehr zu empfehlen. Wir sind bei der Donauversicherung. Diese ist für den Fall, dass wir verklagt werden, aus welchem Grund auch immer. Zusätzlich kann man sich in allen anderen Rechtsfällen zumindest einmal im Jahr bei einem Rechtsanwalt beraten lassen.

Und sprechen Sie mit Produzenten über die Möglichkeit die Ware im Kommission zu bekommen. So gelingt der Start auch leichter.

Welche sozialen Medien zur Kundenkommunikation nutzen Sie?

Wir verwenden derzeit Facebook. Dort werden Neuigkeiten und Informationen gepostet und auch Anzeigen geschaltet.