

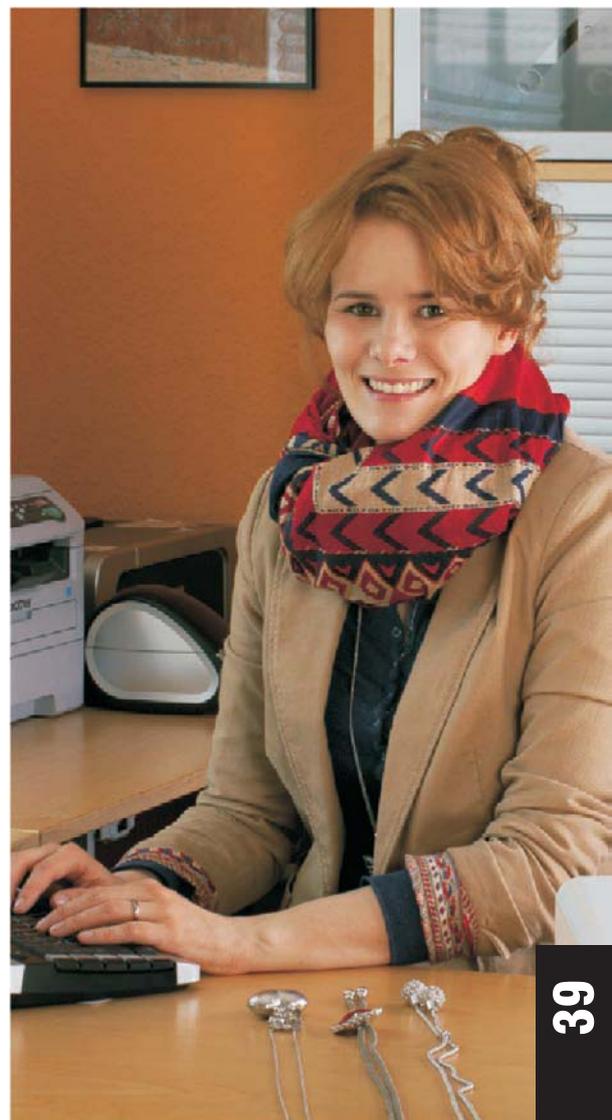
Von zuhause arbeiten: Online-Handel mit Uhren & Schmuck

Viele Existenzgründungen basieren auf dem Wunsch, selbständig von zuhause aus zu arbeiten. Mit ihrem Internet-Angebot „Order and Smile“ stellt die Unternehmerin Claudia Bendfeld unter Beweis, dass dieses Konzept aufgeht, wenn man mit genügend Engagement ans Werk geht und seinen Prinzipien treu bleibt. Im Gespräch mit INTERNETHANDEL spricht Claudia Bendfeld über die Erfolgsfaktoren und die Zukunft ihres Unternehmens und wirft einen kritischen Blick auf eBay.

Claudia Bendfeld aus Oberhausen ist 34 Jahre alt und gelernte Schauwerbegestalterin. Als sie im Jahr 2002 nicht von ihrem Ausbildungsunternehmen übernommen wurde, beschäftigte sie sich, als Alternative zu einem angestellten Arbeitsverhältnis, mit dem Thema Existenzgründung. Dabei stand der Wunsch im Vordergrund, von zuhause aus selbständig zu arbeiten. Die Idee ließ sich im Rahmen des damaligen Konzeptes „Ich-AG“ realisieren und heute ist Claudia Bendfeld erfolgreich mit einem eigenen Online-Schmuckhandel am Markt vertreten. Im Gespräch mit INTERNETHANDEL berichtet die engagierte Jungunternehmerin von den entscheidenden Erfolgsfaktoren ihres geschäftlichen Konzeptes, wirft einen kritischen Blick auf die jüngsten Entwicklungen bei eBay und gibt unseren Lesern einen guten Rat in Sachen Selbständigkeit mit auf den Weg.

Kunden so behandeln, wie man selber gerne behandelt werden will

Claudia Bendfeld bietet ihren Schmuck unter dem Verkaufslabel „Order and Smile“ im Internet an. Der Name ist hierbei Programm, denn ein überzeugender und umfassender Kundenservice wird bei dem jungen Unternehmen groß geschrieben. Durch eine reibungslose Abwicklung, einen schnellen Versand und durch Produkte von hoher Qualität will die Unternehmerin ein Lächeln auf die Gesichter ihrer Kunden zaubern, wenn diese die bestellte Ware erhalten. Das Konzept geht auf: Als eBay-Verkäufer mit Top-Bewertung kann das Unternehmen heute auf eine Zufriedenheitsquote von beeindruckenden 99,9





Prozent auf der Basis von mehr als 37.000 Einzelbewertungen verweisen. Der hohe Anspruch an den Kundenservice zeigt sich vor allem dann, wenn ein Käufer eine Frage stellt oder sich sogar mit einer Reklamation an Claudia Bendfeld wendet.

Ein weiterer Erfolgsfaktor besteht darin, dass die Gründerin und Unternehmerin mit Herzblut bei der Sache ist. Sie selber hat Spaß an der Vielfalt ihres heutigen Sortimentes und freut sich über jedes neue Stück, das sie in ihr umfangreiches Lieferprogramm aufnimmt. Dieses besteht mittlerweile hauptsächlich aus ansprechendem Schmuck und hochwertigen Accessoires von verschiedenen Herstellern und Großhändlern. Angeboten werden die Produkte dabei nicht nur bei eBay, sondern auch über den eigenen Online-Shop, mit dem Claudia Bendfeld auf zahlreichen Marktplätzen und Preissuchmaschinen vertreten ist.

eBay auf dem Prüfstand: Neues Zahlungsverfahren und Gebührenerhöhung

Mit dem Online-Auktionshaus eBay und vor allem mit den zahlreichen geplanten und bereits umgesetzten Änderungen für gewerbliche Verkäufer geht Claudia Bendfeld hart ins Gericht: „Leider hat eBay aber in den letzten Jahren sehr an Sympathie verloren, sei es durch stetige Preiserhöhungen, indirekter PayPal-Zwang, wenn man seinen eBay-Shop behalten wollte, oder der Änderung des Bewertungssystems. Der geplanten Einführung des neuen Zahlungsverfahrens sehe ich sehr besorgt und verärgert entgegen. Und die erneute, zum Teil massive Gebührenerhöhung, wird schwer zu stemmen sein.“

Nicht zuletzt auf den persönlichen Erfahrungen mit dem Auktionshaus basiert eine wichtige und zentrale Überzeugung der Unternehmerin: „Existenzgründer sollten sich heutzutage nicht nur auf einen Marktplatz konzentrieren.“ Nichts desto trotz blickt Claudia Bendfeld optimistisch in die Zukunft. In der nächsten Zeit will sie sich vor allem mit der Suchmaschinenoptimierung für ihren eigenen Online-Shop beschäftigen und außerdem verstärkt Schmuck von heimischen Jungdesignern in ihr Sortiment aufnehmen. Abschließend gibt die erfolgreiche Unternehmerin den Gründern und angehenden Unternehmern unter unseren Lesern noch einen guten Rat mit auf den Weg: „Nicht zu sehr auf das hören, was in Foren geschrieben wird. Besonders in der Anfangszeit, können einem die Forenbeiträge die Motivation und den Glauben an der eigenen Tätigkeit rauben.“ Wir danken Claudia Bendfeld für das informative Gespräch und wünschen ihr auch weiterhin viel Erfolg mit „Order and Smile“.