

DER SERVICE CHAMPION BIRGIT DUMKE

Die Apotheke apo-rot hat frühzeitig die Zeichen der Zeit erkannt und wurde so zum eBay-Umsatzmillionär. Die 2002 von Birgit Dumke gegründete Apotheke aus Hamburg Rotherbaum bot bereits 2004 die ersten Produkte im Internet an. Die Idee, auch eBay für einen Online-Shop zu nutzen, überzeugte sie vor allem aus zwei Gründen: Die einzigartige Reichweite, durch die ein größerer Kreis an Kunden gewonnen werden sollte, sowie die faire Provisionsgestaltung, die allen Beteiligten ein optimales Geschäft ermöglicht. Mittlerweile werden mehr als 40.000 Artikel aus den Bereichen Medizin, Homöopathie, Kosmetik, sowie Pflege- und Tierbedarf angeboten. Der große Erfolg, so Elena Arlitt, die den eBay Shop ins Leben



rief, war damals nicht abzusehen. „Bei der 1.000. Bewertung haben wir uns gemeinsam hingesezt und die Vielzahl der positiven Rückmeldungen durchgelesen. Das hat uns sehr gefreut, denn wir haben gemerkt, dass wir auf dem richtigen Weg sind und die Zusammenarbeit mit eBay die richtige Entscheidung war.“

Der Online-Versand von Produkten stellt zwar ein strategisch wichtiges Standbein des Unternehmens dar, doch auch vor Ort konnte die Apotheke wachsen. 14 Jahre nach der Gründung ist apo-rot in Hamburg mit sechs Filialen vertreten.

Deutschlandweit können alle Artikel auch in einer der 18 Partner-Apotheken erworben werden. Dabei gelten sowohl für die Filialen vor Ort, als auch den Online-Shop das gleiche Leitmotiv: Ein breites Sortiment und eine angebotsgerechte Bearbeitung mit schnellem Versand. In allen Aspekten spielt der Kundenservice eine große Rolle: „Es ist uns sehr wichtig, auch unseren Online-Kunden individuell mit Beratung und Service zur Seite zu stehen. Für jedes Leiden und Bedürfnis möchten wir eine Lösung parat haben. Das zeichnet uns aus.“

In der Zukunft möchte apo-rot das internationale Geschäft weiter ausbauen, sagt Elena Arlitt weiter: „Viele Bestellungen bei eBay gehen mittlerweile auch ins Ausland. Für uns sind insbesondere Italien, Spanien, aber auch Großbritannien interessante Märkte geworden. Durch eBay haben wir die Möglichkeit, dort noch mehr Kunden zu erreichen und als Unternehmen zu wachsen.“

APO ROT STECKBRIEF

DIE IDEE:	Für jedes Leiden Hilfe parat haben
DIE MACHERIN:	Birgit Dumke
DAS MOTTO:	Ihre Apotheke online und vor Ort
DAS ERFOLGSGEHEIMNIS:	Ein ausgezeichneter Kundenservice
DER NÄCHSTE SCHRITT:	International wachsen
GRÜNDUNG:	2014
STANDORT:	Rothenbaumchaussee 76, 20148 Hamburg, Hamburg
KATEGORIE:	Fashion
NAME DES EBAY-SHOPS:	apo-rot

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE:

Daphne Rauch
eBay Corporate Services GmbH | Unternehmenskommunikation
Marktplatz 1, 14532 Europarc-Dreilinden
Tel.: +49 (0)30. 8019. 5161 | Mail: presse@ebay.de

Caroline Lambert
Faktor 3 AG | Beratung
Kattunbleiche 35, 22041 Hamburg
Tel.: +49 (0)40. 67 94 46. 6106 | Mail: c.lambert@faktor3.de

Auf unserer Website: presse.ebay.de