

CRN-Reportage

Ebay-Händler zwischen Verunsicherung und Zuversicht

Zweimal im Jahr geht Ebay auf Deutschland-Tour und diskutiert mit seinen Powersellern die aktuellen Entwicklungen auf der E-Commerce-Plattform. Eine ganze Reihe von Neuerungen sorgte bei den Verkäufern zuletzt für Verunsicherung. CRN war beim Ebay-Infoabend in München dabei.

matthias.hell@crn.de

Eine Ausstellung mit Oldtimer-Autos aus den Vorkriegsjahren schmückt das Foyer des Münchner Fünf-Sterne-Hotels Arabella Sheraton. Während die blankpolierten Edelkarossen bewundernde Blicke auf sich ziehen, findet ein Stockwerk tiefer im Sitzungssaal »Garmisch Partenkirchen« der fünfte von insgesamt sieben Powerseller-Infoabenden statt, die das Online-Auktionshaus Ebay in diesem Herbst veranstaltet. Von der Grandezza der Eingangshalle ist in dem in die Jahre gekommenen Veranstaltungsraum wenig zu spüren und Stephan Zoll, Director Merchant Business bei Ebay Deutschland, greift zu direkten

der anderen Seite wandelt sich Ebay immer stärker zu einem Händlerportal und reagiert darauf, indem die für das Funktionieren der Plattform entscheidende Artikelsuche angepasst wurde.

Dass die Stimmung an dem Infoabend am besten mit dem Attribut »angespannt« zu charakterisieren ist, überrascht somit kaum. Und auch Zolls Präsentation mag manchen etwas schulmeisterlich vorkommen. Der Ebay-Manager wirkt bestimmt, setzt nur selten auf Zwischentöne und verweist Zwischenrufer entschlossen auf die Fragerunde im zweiten Teil des Abends. Das Publikum reagiert auf den Vortrag mit merk-

Ebay hat in den vergangenen Monaten mehr Veränderungen durchgeführt als je zuvor.

Worten: »Haben Sie die Oldtimer gesehen? So wollen Sie nicht enden!« Deshalb gelte es, Ebay immer wieder an die Erfordernisse der Zeit anzupassen. Nur so könne man sicherstellen, dass die E-Commerce-Plattform sich nicht zu einem Museum entwickle.

Überhaupt erspart Zoll, der bei Ebay für das Profiseller-Geschäft verantwortlich ist, den rund 200 anwesenden Powersellern wenig: Sein Vortrag erstreckt sich über mehr als eine Stunde und deckt auch thematisch ein breites Feld ab. Denn Ebay hat in den vergangenen Monaten eine Reihe von Veränderungen durchgeführt – mehr als je zuvor in der Geschichte des Online-Marktplatzes. So wurde das Bewertungssystem verändert und damit die Anforderungen an die Verkäufer erhöht. Auf

licher Distanz. Bisweilen wird in dem Raum missmutiges Murren laut und als Zoll erklärt, »Wir als Ebay werden mit dem neuen Gebührenmodell weniger verdienen«, gibt es lautes ironisches Gelächter. Dennoch: Rebellion sieht anders aus. Vielmehr scheinen die meisten der anwesenden Powerseller zwischen der Einsicht in die Notwendigkeit der angekündigten Reformen und einem Gefühl der Resignation zu schwanken.

Diesen Eindruck spiegelt auch der zweite Programmpunkt der Veranstaltung wider: Die Powerseller Julia Benda vom Modellbau-Anbieter Seben GmbH und Andreas Müller vom IT-Händler Delta-tec haben ihre Gedanken zu den Ebay-Neuregelungen zusammengetragen. Doch steht dabei nicht die Kritik an einzelnen Bestandteilen des Konzepts im Vordergrund, sondern vielmehr geht es auf konstruktive Weise darum, wie man sich am besten auf das



»neue« Ebay einstellt. Positiv wird erwähnt, dass die Eingliederung der Shopangebote in die Plattform zu einem Rückgang der Angebotsgebühren führe und es den Powersellern ermögliche, mit neuen Verkaufsformen zu experimentieren. »Mit Kombi-Angeboten habe ich recht gute Erfahrungen gemacht«, berichtet Müller. »So verkaufen wir LCD-Fernseher zusammen mit dem Montagezubehör als Set und bieten dem Kunden so einen Mehrwert, den er sonst bei Ebay nicht findet.« Daneben geben Benda und Müller ihre aus der Praxis gewonnenen Tipps an das Publikum weiter: Wer auch künftig bei Ebay gefunden werden wolle, müsse vor allem beim Formulieren der Artikelbeschreibungen viel Sorgfalt walten lassen. Empfohlen werden auch konkrete Tools zur Kaufabwicklung und der Verwaltung von Kundenmails, die massive Erleichterungen garantierten.

Viele Praxistipps

»Da hat man viel Gutes erfahren«, meint ein Besucher der Veranstaltung in der folgenden Pause. Doch wirken viele Powerseller nach so viel geballter Information auch ein bisschen geplättet. Axel Flasbarth, der bei Ebay den Bereich Merchant Relationship & Sales lei-

tet, bestätigt: »Als ich vor knapp drei Jahren neu zu Ebay kam, lief noch vieles wie von selbst.« Inzwischen sei das Umfeld schwieriger geworden und die E-Commerce-Plattform müsse mit einer Reihe von Feinjustierungen dafür sorgen, ihre führende Position auch künftig zu bestätigen.

Erfolgsmodell wird angepasst

Diese Neuerungen stehen auch im Zentrum der Fragerunde zum Abschluss des Infoabends. Einer der Knackpunkte ist der für Profiverkäufer obligatorisch gewordene Ebay-Bezahlservice Paypal. Warum man denn seine Ebay-Gebühren nicht mit Paypal bezahlen könne, lautet eine der Powerseller-Fragen. Während Paypal-Mitarbeiter Oliver Prothmann noch mühsam über technische Hintergründe referiert, stellt sich der Sachverhalt für einen Zwischenrufer einfacher dar: »Paypal ist euch wohl selber zu teuer!« Aufmerksame Stille herrscht dagegen bei den Erklärungen zur neuen Suchfunktion. Hier gibt es bei den Powersellern offenbar noch viel Wissensbedarf. Munter wird es dann wieder beim Thema »Käuferbewertungen«. Viele Ebay-Händler empfinden die Bewertung ihrer

Anstrengungen durch die Kunden als ungerecht. Einige fordern eine stärkere Reglementierung der Kundenbenotungen. Auch nach einer Stunde sind noch nicht alle Fragen geklärt und es wird klar, dass es für die Ebay-Mitarbeiter noch ein langer Abend mit vielen Gesprächen werden wird.

Auch die anwesenden CRN-Redakteure werden nach der Veranstaltung um Rat gefragt. »Was können Sie mir für mein Online-Geschäft empfehlen«, will Werner Thalmeier wissen. Als Powerseller verkauft er seit einigen Jahren IT-Zubehör wie Peripheriegeräte und Notebook-Taschen, zunächst nur über Ebay, inzwischen auch bei Amazon Marketplace. »Welche Plattformen kann ich noch ausprobieren? Oder soll ich mich auf den eigenen Shop konzentrieren?«, sinniert der Online-Händler. Über die Veränderungen bei Ebay will Thalmeier noch kein Urteil fällen. »Ich werde mir das anschauen. Vielleicht ist es ja eine Verbesserung, aber das kann man jetzt noch nicht beurteilen.« ■