

Pris, Service, Information, Tryghed og Udvalg

Coolshop har udviklet sig til det naturlige sted for gamere, når de søger nyt gear og udfordringer. Og netop brugerloyaliteten er høj, hvilket ratingen på trustpilot.dk samt de allerede indtrufne stemmer på årets brugerpris vidner om.

e-Handelsprisen fik en snak med Jacob Risgaard fra Coolshop -

Pris

- Da vi på andet år vandt en pris som DK's bedste spilbutik, tænkte jeg, at vi har fat i det rigtige her. Vi forsøger at gøre e-handel simpel. Det lyder corny, men det handler om, at vi skal kunne se os selv i spejlet. Vi behandler kunderne, som vi gerne selv vil behandles. Det du ser, er hvad du får, uden overraskelser med fragt, kortgebyr o.a., og finder du det billigere, refunderer vi forskellen.

Information

Coolshop var de første der lagde produktvideoer på deres site, og de bruger store summer på danskproduceret spil tv-udsendelser, for at sikre at danskerne har muligheden for et godt informationsgrundlag, før der handles.

- Vi har brugerdeltagelse på sitet, så folk søger information og debatterer om produkterne. Hvis et spil er dårligt, har vi ingen anden interesse end, at lade brugerne formidle det videre til hinanden.

Service

- Vi var de første til at sætte chat ind for fem år siden, i dag er der mange der har det. Folk kunne ikke forstå det - er du en robot eller en maskine - skrev mange dengang. Det giver os muligheden for at sende links og browse med kunden, noget man ikke kan per telefon.

Tryghed

- Der mangler rigtigt godt spiltillbehør, f.eks. hvorfor skal vi betale så meget for originalt Nintendo Wii udstyr? Vi har det sidste års tid undersøgt markedet sammen med kunderne for alt det bedste uoriginale Wii udstyr og købt enorme partier af det. Vi tager random 1000 kunder ud, og tilbyder dem 50kr. i rabatpoint for at udfylde et spørgeskema. Mange markedstingsfolk gør den fejl, at glemme at alle ikke har den samme mening som dem selv.

Udvalg

På coolshop er der altid mere end 200 000 produkter at vælge imellem.

- På sitet laver vi en beregning over det, du har set mest på, og næste gang du logger ind på din konto, finder den selv det interessante til dig. Featuren er ud fra respekt for kundens tid, for der er mange produkter og formater, og mange spil kommer i flere versioner og collection editions osv.

Og fremtiden?

Coolshop har de sidste 30 dage haft 800 000 unikke besøgende, hvilket er lig en 10ende plads på listen over Danmarks mest besøgte hjemmesider. Ret vildt for en ren netbutik!

- Vi har lige overtaget Sveriges største spilbutik, og i England lancerer vi vores koncept. Vi har ikke pengehuse bag os, vi var bare tre unge mennesker, der var heldige at gøre det rigtige, og haft mulighed for at vokse os store.

Noget vi gerne vil udvikle videre er, at brugerne kan designe deres ens egen coolshop, og på lang sigt vil vi gerne være det naturlige sted, når der skal downloades spil.

E-HANDELSPRISEN siger tak til Jacob og vi glæder os til at følge Coolshops udvikling.

www.coolshop.dk

