

Partnerschaftlich zum Erfolg

ALTERNATE ist einer der erfolgreichsten E-Commerce-Händler Deutschlands. Im Jahr 1992 startete das Unternehmen mit Anzeigen in Printmedien, nur fünf Jahre später etablierte ALTERNATE einen Onlineshop – und gehört damit zu den E-Commerce Pionieren. Seitdem hat ALTERNATE sein Angebot von IT und Elektronik stetig ausgebaut und bietet mittlerweile mehr als 85.000 Produkte aus zwanzig Kategorien an, zum Beispiel aus den Bereichen Haushalt, Garten, Outdoor, Werkzeug und Spielzeug. Dabei setzt sich der ALTERNATE Kundenstamm sowohl aus langjährigen Käufern als auch einem stetigen Strom an Neukunden zusammen, die die Zuverlässigkeit, das breite Sortiment aber auch das beispielhafte Bekenntnis zur Nachhaltigkeit des Unternehmens schätzen.

ERFOLGSMETRIKEN

 **4-fache**

Beschleunigung des Umsatzvolumens nach Ablösung des vorherigen Anbieters durch PayPal RATENZAHLUNG

 **180%**

Steigerung des Warenkorbwertes mit der PayPal RATENZAHLUNG gegenüber der sofortigen, vollen PayPal Zahlung

 **50%**

Steigerung der Nutzung von RATENZAHLUNG während der 0% Finanzierungskampagne gegenüber des regulären Angebots der Ratenzahlung

„Von Anfang an war 0% ein Erfolg für uns. Der Erfolg ist immer da!“

– **Thorsten Albers**
Vertriebsleiter ALTERNATE

„PayPal weckt Vertrauen und Aufmerksamkeit.“

– **Juliane Kolb**
Unternehmenssprecherin ALTERNATE

ZIELSETZUNG

Das Erfolgsrezept von ALTERNATE basiert auf Kundenfreundlichkeit und steter Erneuerung. Schon seit 2009 bietet ALTERNATE PayPal an, welches Vertriebsleiter Thorsten Albers bis heute als „Standbein“ bezeichnet. Mehr als die Hälfte der Käufe wickelt ALTERNATE via PayPal ab - insbesondere für Neukunden signalisiert die Marke Vertrauenswürdigkeit.

Aber PayPal unterstützt ALTERNATE auch partnerschaftlich, wenn es um strategische Weiterentwicklung und Marketing geht. Exklusive PayPal Newsletter und Kampagnen dienen dem Unternehmen auch als Kundenakquisition, bestätigt Juliane Kolb, Unternehmenssprecherin bei ALTERNATE.

2016 war ALTERNATE einer der ersten Händler, denen PayPal das Produkt RATENZAHLUNG zur Integration anbot. Für Albers stand bereits am selben Abend fest, dass das Produkt einen Nerv treffen wird: „Wir wollten einer der ersten sein, die das machen, um gegenüber dem Wettbewerb einen Vorsprung zu haben“. Mit simpler Handhabung und großem Wiedererkennungseffekt sollte die RATENZAHLUNG ein Wachstum realisieren, das die umständliche Bankfinanzierung nicht leisten konnte.

LÖSUNG

ALTERNATE trennte sich von der Bankfinanzierung und sah binnen weniger Wochen unerwartet hohe Kundenakzeptanz für die PayPal RATENZAHLUNG. Während das Angebot der Banken Zeit und Mühe kostete und trotzdem oft in der Ablehnung der Kreditanfrage resultierte, erlaubt die PayPal RATENZAHLUNG sofortige Rückmeldung.

Hinzu kam, dass die Marke PayPal sowohl bestehenden als auch neuen PayPal Kunden bereits ein Begriff war und damit auch langfristig anderen Anbietern gegenüber überlegen. Doch letztlich war für Albers, „die Einfachheit, wie die Zahlung abgewickelt wird, das Entscheidende.“ Hinzu kam die große Übersichtlichkeit des Angebots. Die Einbindung des dynamischen Ratenrechners erlaubte es den Kunden während des gesamten Einkaufsvorgangs hinweg den Überblick über die anfallenden Teilbeträge zu behalten.

ALTERNATE macht regelmäßig Gebrauch von PayPal Marketingkampagnen oder verwendet Banner Promotion für ihre Aktionen, um Kunden die Option der Finanzierung per PayPal nahezubringen.

RESULTAT

Die Klarheit und damit einhergehende Transparenz des Produktes RATENZAHLUNG überzeugte die Kunden und damit ALTERNATE. Albers berichtet, „wir haben in zwei Wochen das Volumen erreicht, das wir sonst in zwei Monaten erreicht haben, weil der Kundenzuspruch für die RATENZAHLUNG sofort so groß war.“

Die Kosten-Nutzen-Rechnung geht für ALTERNATE eindeutig auf, denn die RATENZAHLUNG erlaubt vielen Kunden die Finanzierung größerer Anschaffungen mit wenigen Klicks und resultiert in einem „deutlichen Anstieg im Wert des Gesamtwarenkorb“, so Albers.

Marketingkampagnen in Form von Newslettern oder 0% Finanzierungswochen bescheren ALTERNATE zusätzlich verlässlichen Zulauf. Es sind Verbraucherfreundlichkeit und eine partnerschaftliche Kooperation im Sinne des beiderseitigen Erfolgs, die ALTERNATE auch zukünftig mit PayPal verbindet.

„Nach einer Minute habe ich das OK und ich weiß meine RATENZAHLUNG läuft durch.“

– **Thorsten Albers**
Vertriebsleiter ALTERNATE
alternat.de

Hinweis: Daten basieren auf internen Daten von 2020. Die Ergebnisse sind möglicherweise nicht typisch und können je nach Unternehmen erheblich variieren. Fallstudie genehmigt für die Nutzung in Deutschland.

