



# BÍZZON BENNEM, ONLINE KERESKEDŐ VAGYOK

HOGYAN ÉRHETI EL, HOGY VÁSÁRLÓI MEGBÍZZANAK ÖNBEN ÉS ONLINE BOLTJÁBAN?



## 2 NÖVELJE ÉRTÉKESÍTÉSÉT, MIKÖZBEN CSÖKKENTI KIADÁSAIT

ÖN EGY MEGBÍZHATÓ EMBER, ÉS EZT TUDJA IS MAGÁRÓL. SŐT, ISMERŐSEI IS TUDJÁK ÖNRŐL. DE MI VAN MINDAZOKKAL, AKIK NEM?

Lehet, hogy feltalálta a csomómentes kábelt, a láthatatlanná tévő ruhát vagy a napelemes jetpacket. Sőt, az is lehet, hogy még működnek is. Elvégezte az utolsó simításokat weboldalán, így hátradől, és várja a rendelések özönét.

Ha viszont a weboldalára látogatók nem bíznak meg legalább valamennyire az Ön üzletében, akkor sajnos még korai ünnepelni. Az online kereskedelemben ugyanis minden a bizalmon múlik. Természetesen létezik jó néhány viszonylag egyszerű lépés, amelyekkel növelheti jó hírnevét az online kereskedelemben, és elérheti, hogy üzlete megbízhatóságot sugározzon. Ami azt illeti, lehet, hogy már most is alkalmazza ezeket a módszereket. Ilyen lépések például a következők:

- TEGYE RENDBE KIRAKATÁT

Az első benyomás fontos, ezért ügyeljen rá, hogy weboldalának határozott, jól tagolt arculata legyen, és könnyű legyen rajta navigálni.

- VESSZEN EL A RÉSZLETEKBEN

Ne feledje, a jó árus akkurátus. Figyeljen a helyesírásra és a nyelvhelyességre. Ha nem tud különbséget tenni a kettőspont és az idézőjel között, keressen valakit, aki igen.

- VÉGEZZEN PRÓBAVÁSÁRLÁST SAJÁT OLDALÁN

Keresse fel weboldalát rendszeresen, és győződjön meg róla, hogy minden naprakész és friss. A biztonságos fizetési módszerektől a közösségi média integrációjáig számos trükköt vehet be, hogy megerősítse vásárlói bizalmát. A bizalom növelését célzó eszközök fegyvertárában azonban egyre inkább a **Trustpilot** nevű, értékeléseket gyűjtő nemzetközi platform válik a legfontosabb fegyverré.



## A VÁSÁRLÓK A TÖBBI VÁSÁRLÓNAK HISZNEK LEGINKÁBB

A Trustpilot logója kezd megszokottá válni különböző weboldalakon, függetlenül attól, hogy papír-írószert, vagy autóalkatrészeket kínálnak. Az oldalt több, mint 180 000 vállalkozás veszi igénybe a világ különböző pontjain, és 2007-es alapítása óta több mint 10 millió vásárlói értékelést tettek rajta közzé. Növekedése egyetlen alapvető igazságnak köszönhető: az embereket igazán csak mások tapasztalata és véleménye tudja meggyőzni.

## A TRUSTPILOT TULAJDONKÉPPEN A TRIPADVISOR MEGFELELŐJE AZ ONLINE KERESKEDELEMBEN



A Trustpilot egy olyan független weboldal, amely lehetővé teszi a cégek és a vásárlók számára, hogy értékeléseket tegyenek közzé. Csakúgy, mint a TripAdvisoron az üdülési tapasztalatok értékelésekor, a Trustpiloton is egy ötcsillagos skálán értékelhetik a vásárlók az Ön termékeit és szolgáltatásait, valamint megjegyzést hagyhatnak azokkal kapcsolatban.



#### 4 NÖVELJE ÉRTÉKESÍTÉSÉT, MIKÖZBEN CSÖKKENTI KIADÁSAIT

Ez nemcsak a vásárlókat segíti: minden jel arra mutat, hogy a platform az online kereskedők számára is létfontosságú.

A Bright Local 2015-ös kutatásából kiderül, hogy ma a vásárlók 92%-a olvassa el a helyi vállalkozásokról szóló online értékeléseket (ez 2014-ben még csak 88% volt), és hogy a vásárlók gyorsabban formálnak véleményt, mint valaha: az emberek 40%-a azt állítja, hogy számukra ehhez csupán 1-3 értékelés elolvasása elég (míg ez a szám 2014-ben 29% volt).

Ugyanez a kutatás derített fényt arra a tényre is, hogy a 18-34 éves korosztály 97%-a olvas online értékeléseket, hogy többet tudjanak meg a helyi vállalkozásokról. Ez a szám még az online böngészésben legkevésbé aktív, 55 év feletti korosztályban is 90%.

**„A VILÁGON CSAK EGY ROSSZABB DOLOG VAN ANNÁL, HA BESZÉLNEK RÓLAD..”**

Ez pedig – Oscar Wilde szerint – nem más, mint amikor egyáltalán nem beszélnek rólad. Ezért is fontos, hogy online kereskedőként megkérje vevőit, hogy értékeljék Önt.



## 5 NÖVELJE ÉRTÉKESÍTÉSÉT, MIKÖZBEN CSÖKKENTI KIADÁSAIT

A Trustpilot „Hogyan hasznosítják manapság a vásárlók az értékeléseket” című jelentéséből kiderül, hogy bár a vásárlók 14%-a nagy valószínűséggel magától is hagy értékelést, ez a szám több mint duplája (29%), ha a cég külön felkéri őket erre.

A jelentésből más tényekre is fény derül:

- A vásárlók 19%-a olvas értékeléseket, mielőtt felkeresné egy cég weboldalát.
- A vásárlók többsége (mintegy 57%-a) keresőmotorok segítségével találja meg a szóban forgó értékeléseket.
- A vásárlók 79%-a elvárja, hogy a cégek reagáljanak a negatív értékelésekre.
- 89%-uk legalább alkalmanként megnézi az értékeléseket a vásárlás folyamán.
- A vásárlók 47%-a megnézi az online értékeléseket, mielőtt egy márka weboldalán a kosarába tenne bármit is. Más szóval: a vásárlás során a fogyasztók ellenőrzik, hogy mit gondolnak más vásárlók az adott termékről.

Talán a legsokatmondóbb számadat az, hogy azon kereskedők körében, akik oldalukon közzétették a róluk szóló értékeléseket, a vevőkonverziós arány 270%-kal emelkedett.

### **A BIZALOM NEM FEJEZHETŐ KI PÉNZBEN.**

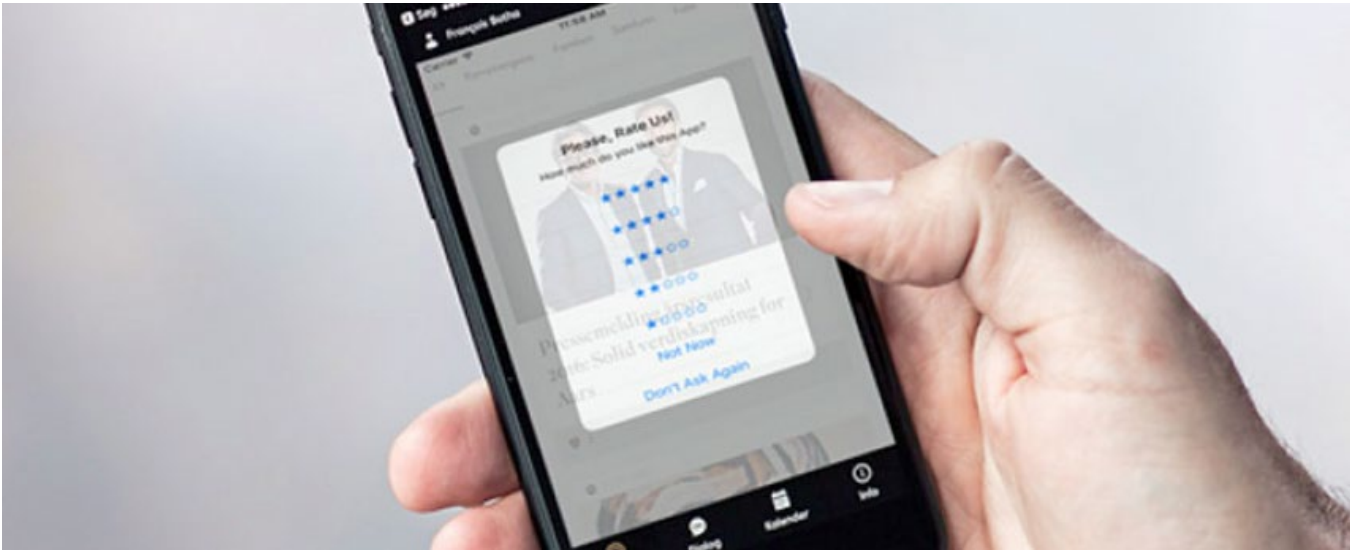
Senki sem garantálja, hogy az Ön termékéről csak pozitív értékelések fognak születni. Azonban ha reagál az értékelésre, és adott esetben felajánl valamilyen megoldást vagy kompenzációt, azzal bizonyíthatja, hogy érdeklik vásárlói és mondanivalójuk.

Nem kevésbé fontos, hogy bármit is állítanak a kérdőívet kitöltők, az Association for Psychological Science által közzétett tudományos kutatás szerint az emberek azokat a termékeket részesítik előnyben, amelyekről több értékelés áll rendelkezésre, függetlenül a csillagok számától.

Az igazság az, hogy az emberek nagyobb valószínűséggel vásárolnak a 4,0-tól 4,7 csillagig terjedő értékeléssel bíró termékekből, melyeket sok vásárló értékelt, minthogy egy ötcsillagos, de csak néhány felhasználó által kipróbált terméket vegyenek.



## A TRUSTPILOT ALTERNATÍVÁI



A weboldalára érkező havi több mint 500 000 új értékeléssel a Trustpilot a vezető nemzetközi internetes értékelő közösség az online vásárlás terén. Ez nem azt jelenti azonban, hogy ne lennének mások. Jelen vannak egyéb – köztük néhány kissé furcsa – nevek is, például a **Feefo**, a **Yotpo**, a **Bazaarvoice**, a **PowerReviews** és mások.

Azonban, ha a lefedett oldalak körét, a növekedést és mindenekelőtt a bizalmat tarjuk szem előtt, minden online kereskedőnek kétszer is meg kell gondolnia, hogy beéri-e a Trustpilot nélkül.



NÖVELJE ÉRTÉKESÍTÉSÉT,  
MIKÖZBEN CSÖKKENTI KIADÁSAIT.

Minden jog fenntartva. A kiadó írásos engedélye nélkül tilos a jelen kiadvány bármely részének elektronikus, kézi, vagy más módon történő sokszorosítása, vagy továbbítása, ideértve fénymásolat vagy felvétel készítését, és bármilyen adattároló és adatelérési rendszer használatát.

## TÖBBRE KÍVÁNCSI?

Látogasson el a [discover.dhl.com](https://discover.dhl.com) oldalra, ahol további érdekességeket is talál angol nyelven, vagy írjon nekünk az [ertesites.hu@dhl.com](mailto:ertesites.hu@dhl.com) email címre.