



CREDE-MĂ, AM UN MAGAZIN ONLINE DE SUCCES

CUM SĂ CÂȘTIGAȚI ÎNCREDEREA VIZITATORILOR
MAGAZINULUI DUMNEAVOASTRĂ ONLINE



ȘTIȚI CĂ SUNTEȚI DE ÎNCREDERE, TOȚI CEI CARE VĂ CUNOSC
ȘTIU ACEST LUCRU, DAR CUM RĂMÂNE CU CEILALȚI?

Poate ați inventat ițele care nu se încurcă, hainele care îl fac invizibil pe purtător sau un dispozitiv de levitare alimentat cu energie solară. Și ceea ce este cu adevărat miraculos este că acestea chiar funcționează. Lucrați la ultimele finisaje ale magazinului dumneavoastră online, vă relaxați și așteptați să curgă comenzile.

Însă dacă vizitatorii magazinului dumneavoastră online nu au un gram de încredere în afacerea dumneavoastră, puteți să păstrați șampania încă la rece. În e-commerce, totul se bazează pe încredere.

Există, desigur, o serie de lucruri relativ simple pe care le puteți face pentru a îmbunătăți reputația afacerii dumneavoastră și pentru a genera încredere și integritate. Cel mai probabil că aplicați deja o serie dintre aceste soluții. Avem câteva recomandări rapide, cum ar fi:

- Folosiți un home page profesionist pentru magazinul dumneavoastră online

Prima impresie contează foarte mult, asigurați-vă că magazinul dumneavoastră online are un design aerisit și este ușor de navigat.

- Fiți atenți și la cele mai mici detalii

Nu uitați, vânzarea cu amănuntul presupune atenție la detalii. Acordați atenție gramaticii și ortografiei.

- Fiți propriul ”cumpărător misterios”

Vizitați periodic magazinul dumneavoastră online, ca să vă asigurați că totul este actualizat.

De la metode sigure de plată la integrarea cu social media, sunt multe recomandări pe care le puteți implementa ca să vă asigurați că vizitatorii se reîntorc. O armă din ce în ce mai importantă pentru dumneavoastră o reprezintă o platformă globală de recenzii, numită Trustpilot.

CLIEŢII AU CEA MAI MARE ÎNCREDERE ÎN OPINIA ALTOR CLIEŢI

Sigla Trustpilot a devenit o prezență importantă pe website-urile magazinelor online, care vând de la rechizite până la piese auto. De fapt, este utilizat de peste 180.000 de magazine online din întreaga lume și a publicat peste zece milioane de recenzii ale consumatorilor, de când s-a înființat, în 2007. Creșterea sa se bazează pe faptul că oamenii sunt extrem de interesați de opiniile și experiențele altora.

TRUSTPILOT ESTE UN FEL DE TRIPADVISOR PENTRU MAGAZINELE ONLINE

TrustPilot este un website independent, care permite companiilor și cumpărătorilor să se înregistreze și să posteze recenzii. Funcționează precum TripAdvisor pentru experiențele de vacanță, cumpărătorii accesează Trustpilot și acordă stele de la unu la cinci produselor și serviciilor și lasă un comentariu adițional.

Este un instrument util pentru cumpărători, și toate dovezile arată că este vital pentru magazinele online.



Conform unui studiu Bright Local din 2015, 92% dintre consumatori consultă recenziile online despre afacerile locale (de la 88% în 2014) și își formează o opinie mai rapid ca oricând (40% recunosc că își formează o opinie dacă citesc 1 – 3 recenzii, față de 29% în 2014).

Același studiu a constatat că 97% din publicul cu vârsta între 18 și 34 de ani au citit recenzii online pentru a afla despre o afacere locală. În mod surprinzător, chiar și în rândul celor de peste 55 de ani, grupul de vârstă cel mai puțin activ pentru căutarea online, cifra a fost de 90%.

DHL.RO Crede-mă, am un magazin online de succes

Toate drepturile rezervate. Acest articol nu poate fi reprodus sau transmis sub nicio formă electronică sau mecanică, inclusiv ca fotocopy, înregistrare sau cu ajutorul oricărui mediu de stocare fără permisiunea prealabilă a editorului.

“EXISTĂ UN SINGUR LUCRU PE LUME, MAI RĂU DECÂT ACELA DE A SE VORBI RĂU DESPRE TINE...”

Cum spunea Oscar Wilde, acela de a nu se vorbi deloc despre tine. Pentru un magazin care își desfășoară activitatea în mediul online, este recomandat să solicitați cumpărătorilor dumneavoastră să vă lase o recenzie în mediul online.



Conform studiului Trustpilot despre cum folosesc consumatorii recenziile în prezent, în timp ce 14% dintre consumatori sunt deschiși să scrie o recenzie fără a li se solicita acest lucru, cifra se dublează până la 29% dacă sunt invitați să scrie o recenzie.

Raportul a scos la iveală și alte lucruri remarcabile, cum ar fi:

- 19% dintre consumatori citesc recenzii înainte de a accesa website-ul unei companii
- Cei mai mulți consumatori (circa 57%) utilizează motoare de căutare pentru a descoperi aceste recenzii
- 79% dintre consumatori urmăresc răspunsurile companiei la recenziile negative
- 89% consultă recenzii cel puțin uneori în momentele când sunt interesați de o achiziție
- 47% dintre consumatori consultă recenzii online în timp ce accesează website-ul unei companii, înainte de a pune articolele în coșul virtual. Adică, consumatorii verifică ce părere au consumatorii actuali ai unor produse, în timp ce ei își fac propriile cumpărături

Poate că cea mai importantă statistică este că, în general, magazinele online care afișează evaluări pe website-urile lor au observat o creștere a ratei de conversie cu 270%.

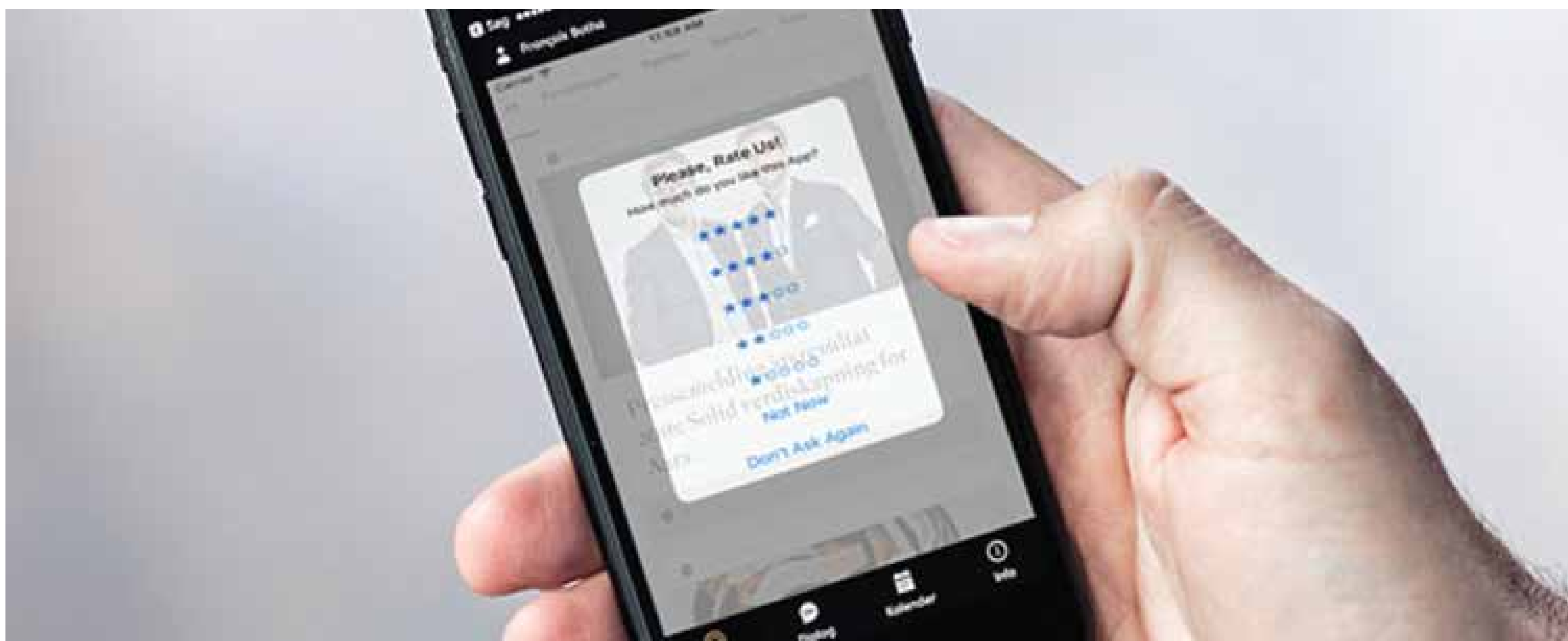
ÎNCREDEREA. PUTEȚI SĂ PUNEȚI PREȚ PE ACEASTA.

Nu aveți nicio garanție că toate recenziile pentru bunurile dumneavoastră vor fi pozitive. Dar, răspunzând unei recenzii, sau dacă este cazul să oferiți o rambursare sau o soluționare a reclamației, arată că sunteți interesat de clienții dumneavoastră și de ceea ce au de spus.

La fel de important, indiferent de ce ar spune oamenii în sondaje și recenzii, cercetările publicate ale Asociației științelor psihologice indică faptul că oamenii au tendința de a favoriza produsele cu mai multe recenzii, indiferent de rating-ul lor în număr de stele.

De fapt, oamenii au tendința de a cumpăra produse cu un rating între 4 și 4,7 stele, mai degrabă decât produse de 5 stele.

ALTERNATIVE PENTRU TRUSTPILOT



Cu peste 500.000 de recenzii nou postate lunar pe platforma lor, Trustpilot este liderul internațional al comunităților pentru cumpărături online. Însă nu sunt singurii. Alte nume sunt: **Feefo**, **Yotpo**, **Bazaarvoice**, **Powerreviews** și alții.

Dar, din punct de vedere al domeiului de aplicare, al creșterii sau al încrederii, un proprietar de magazin online ar trebui să se gândească de două ori înainte de a nu lua în considerare Trustpilot.

ÎN CONTINUARE:

Înregistrați-vă pe [Discover.DHL](#) pentru a avea acces la recomandările Dos and Don'ts. O să vă ajute să ajungeți la următorul nivel.

Solicitați oferta DHL pentru magazinele online acum.

Contactați Departamentul de **Relații cu Clienții DHL** pentru a discuta pe seama acestui subiect