

*Opiniile clienților online,
un task mic în site, dar
cu impact mare*



Ai deja un magazin online lansat de curând și te aștepți să “curgă” comenzile încă din prima zi? Dorințele pot deveni realitate, dar pentru asta trebuie să facem ceva mai mult.

În cadrul proiectului Sart Online by BTMic, TRUSTED.ro a ajutat 10 noi magazine online să îndeplinească criteriile Trusted.ro printr-un proces de educație și îndrumare, care face parte din misiunea noastră de a ajuta magazinele online să crească încrederea clienților în ele:

“Facem de multă vreme diverse tipologii de cursuri pentru magazine online sau persoane care doresc să dezvolte un e-commerce în viitor, dar aceasta este prima oportunitate de a lucra direct cu firme aflate în prim proces de extindere a activităților din offline către online. Când ești la început de drum, trebuie să le faci pe toate - de la adăugarea produselor în site până la asistența cu clienții nemulțumiți. De aceea e important să ai informațiile esențiale legate de aspectele cu care te vei confrunta cu siguranță - garanții legale și comerciale, retururi, date personale sau promoții, iar un proces ca cel din cadrul proiectul BTMic e poate cea mai bună metodă pentru primii pași” , explică Bogdan Manolea, co-fondator Trusted.ro.

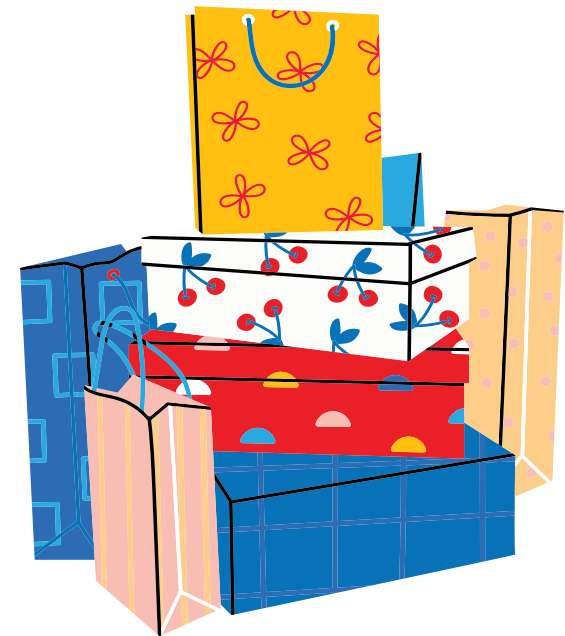
Pe lângă explicarea obligațiilor legale, o parte importantă din activitatea noastră este de a încuraja magazinele online să adopte practici care să crească încrederea, inclusiv prin colectarea și afisarea opiniei clienților.



Ca și cumpărător online, ai întâlnit deseori site-uri pe care ai citit recenzii de la diverși cumpărători, care acordau “steluțe” și te întrebai dacă oare acestea sunt reale, dacă te poți baza pe informația de aici. Iar răspunsul este “depinde”.

Dacă magazinul online are un sistem de recenzii prin care se asigură că doar clienții reali ai magazinului pot scrie o opinie, atunci da, merită să iei în calcul ceea ce spun alții despre produsul / serviciul respectiv. Dacă, însă, vei constata că toate opiniile sunt scrise cam în același ton și absolut toate sunt de nota 10, ar trebui să îți pui un semn de întrebare legat de veridicitatea acestora.

Acum, hai să vedem aici ce ar trebui să faci ca site-ul tău să transmită încredere și recenziile primite de la clienți să devină un instrument real și util în dezvoltarea afacerii tale online.



De ce sunt importante opiniile clienților și cum obții recenzii care să te ajute după lansarea magazinului online

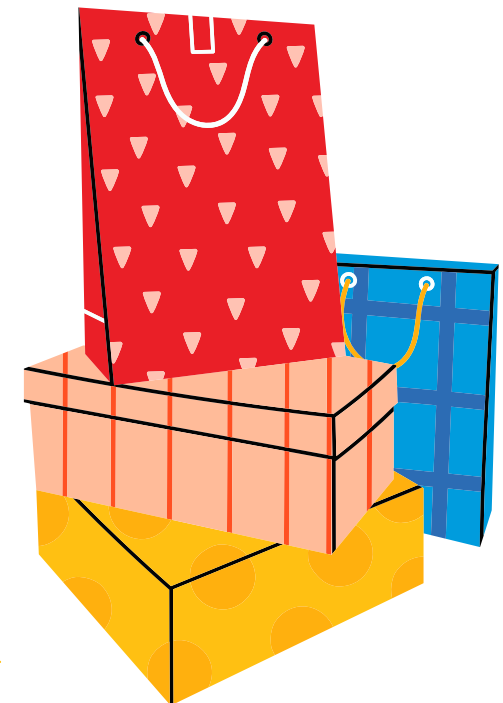
Opiniile clienților sunt importante pentru că:

- + Află ce le place clienților tăi
- + Află ce NU le place clienților tăi
- + Află ce faci bine și ce faci mai puțin bine și trebuie îmbunătățit
- + Creezi o conexiune cu clienții și le arăți că îți pasă de opinia lor
- + Transmiți încredere
- + Îți crești șansele de vânzare, prin faptul că 73% dintre cumpărătorii online caută review-uri înainte de a plasa o comandă online



Conform studiului efectuat de [GPeC si Isense in 2020](#), iată **ce informații urmăresc să afle cumpărătorii prin intermediul recenziilor** (chestionar cu variante de răspuns multiplu):

- + Dacă produsele au fost la calitatea cerută, conform review-urilor altor clienți (74%)
- + Răspunsurile magazinului online la opiniile negative (50%)
- + Cât de reale par să fie review-urile (47%)
- + Să vadă doar dacă există site-urile (41%)
- + Comentarii legate de notele primite de produse (39%)
- + Dacă există un mix normal de opinii pozitive și negative (36%)
- + Informații despre rapiditatea livrării (36%)
- + Note cât mai mari (35%)



10 idei prin care să obții recenzii de la clienții tăi și care să te ajute imediat după lansarea magazinului:

1. Contactează partenerii și clienții tăi din offline și roagă-i să îți spună părerea, iar apoi inserează informațiile în site-ul tău.
2. Ai mai puține comenzi la început, deci profită de asta - abordează clienții în mod personalizat, cu o adresare directă și personală și vezi ce merge și ce nu.
3. Publică pe site comentariile postate de clienți pe canalele de social media. Pentru creșterea veridicității fă un print-screen cu Opinia exact de pe canalul trimis - Whatsapp, Facebook, Instagram sau .. Telegram.
4. Introdu în colet o scrisoare prin care să le mulțumești sau fă un email special de mulțumire. Cu această ocazie îi poți ruga să îți trimită o poză cu produsul în funcțiune, pe care să o poți posta ulterior în social media sau pe site
5. Roagă-i să facă un scurt video despre cum folosesc ei produsul și afișează apoi acest filmuleț în pagina produsului sau pe prima pagina a siteului tău
6. Nu oferi bonusuri sau reduceri pentru a-i determina să scrie o recenzie pe site, pentru că nu vei transmite încredere și transparență. Review-urile nu sunt de vânzare!
7. Roagă un cunoscut (dar nu angajat!) să treacă prin tot procesul de cumpărare, inclusiv de obținere a opiniei pentru a înțelege unde sunt sincope pe care tu nu le-ai văzut.
8. Trimite cereri de opinie tuturor clienților, pentru a identifica și feedback-ul negativ care te poate ajuta să modifici de la început ce nu merge.
9. Nu ascunde opiniile negative, nu există învățacel doar cu 10 pe linie. Problema nu este dacă primești un 9 sau un 7, ci cum răspunzi și ce înveți din acel mesaj.
10. Dacă ai note mari, laudă-te cu ele!

În curând, afișarea unor recenzii neverificate, dar care par că vin de la persoane care nu au cumpărat din magazinul respectiv, va fi considerată o practică ilegală și sancționată, iar pentru asta este un proiect de lege în lucru care se estimează să intre în vigoare până la finalul anului 2021. Așadar, cel mai bine bine să iei măsuri din timp și să te asiguri ca pe site-ul tău colectezi opinii doar de la clienți reali!

Experiența clienților este una foarte importantă și de luat în seamă. Deși la prima vedere te superi pe cei care te critică și scriu o opinie negativă, de la ei vei învăța cel mai mult și vei afla unde trebuie să acționezi pentru a-ți îmbunătăți activitatea.

Ne place să spunem că **cei mai buni clienți sunt cei sinceri**, cei care îți scriu sau te sună dacă ceva nu-i bine în relația cu ei, dar desigur și ca să te felicite. Cu alte cuvinte, cei care își fac timp să îți dea feedback, fie el unul negativ sau pozitiv, pentru că în ambele cazuri avem de învățat pentru a ne îmbunătăți afacerea.

Dacă încă nu ai review-uri pe site și îți dorești acest lucru pentru a spori încrederea în magazinul tău, scrie-ne pe adresa contact@trusted.ro și îți vom da toate detaliile despre sistemul dezvoltat de TRUSTED.ro, [Opinii de încredere](#), prin care vei putea colecta în mod automat opiniile de la clienții tai reali. Sistemul [Opinii de încredere](#) este oferit GRATUIT tuturor clienților ce obțin marca de încredere [TRUSTED.ro](#).

În acest moment, sunt 215 magazine online certificate care dețin marca de încredere [TRUSTED.ro](#), din care mai mult de jumătate au ales să folosească sistemul [Feedback.trusted.ro](#) și am colectat peste 200.000 de opinii de la clienți 100% reali ai acestor magazine.