

**Informationen über die  
Internetshop Schnittstelle -  
für das  
Kundenwertungstool  
ekomi**



**ekomi**

Garantiert echte Kundenmeinungen

- ✓ **Shop hervorheben**
- ✓ **Seriosität unterstreichen**
- ✓ **Mehr Vertrauen**
- ✓ **Bessere Konversion**
- ✓ **Mehr Umsatz**

## Inhalt

<b>1. Einführung Thema „Vertrauen durch Kundenbewertungen“</b>	<b>2</b>
<b>2. Wie funktioniert die Kundenbewertung .....</b>	<b>3</b>
Negative Bewertungen bearbeiten.....	4
Schutz Ihrer Reputation .....	4
Kundenfeedback zur Prozessoptimierung nutzen.....	4
<b>3. Effekt auf die Suchmaschinenoptimierung (SEO).....</b>	<b>5</b>
Suche nach Bewertungen.....	5
<b>4. Feedbackformular.....</b>	<b>6</b>

## 1. Einführung Thema „Vertrauen durch Kundenbewertungen“

### **Vertrauen im E-Commerce ist ein zentrales Erfolgskriterium.**

Das Ziel eines jeden Online Shop Betreibers ist es, die Umsätze nachhaltig und langfristig zu steigern.

*66% der Shopbesucher haben schon einmal einen Shop verlassen, da dieser Ihnen nicht vertrauenswürdig erschien*

(Quelle: Internet World Business Trendscout, August 2007).

Folgende Faktoren haben einen starken Einfluss auf die Vertrauensbildung beim Shopbesucher :

#### **Design**

Professionelle Zielgruppen und sortimentsrelevante Gestaltung  
Artikeldarstellungen / Beschreibungen mit hochwertigen Fotos

#### **Usability**

Bestellprozess  
Suchmöglichkeiten / Filter  
Zahlungsmöglichkeiten

#### **Präsenz von Sicherheitsmechanismen**

SSL Verschlüsselung  
Trusted Shop Zertifikat

Doch der entscheidende Punkt ist, mittels Vertrauensaufbau aus Shopbesuchern Käufer zu machen und somit den bestehenden Traffic besser zu nutzen.

### **Kunden zu Kunde Meinungen**

Kundenmeinungen sind eines der wichtigsten Instrumente, um das Vertrauen gegenüber Shopbesuchern steigern zu können.

#### Wissenschaftliche Studien zum Thema „Kundenmeinungen“

In einer Studie mit 2000 Käufern *finden 92% die Beurteilungen durch andere Kunden "äußerst" oder "sehr" hilfreich.*

(eTailing Group)

63% der Kunden gaben an, dass sie eher in einem Online Shop kaufen, der Bewertungen und Beurteilungen aufweist.

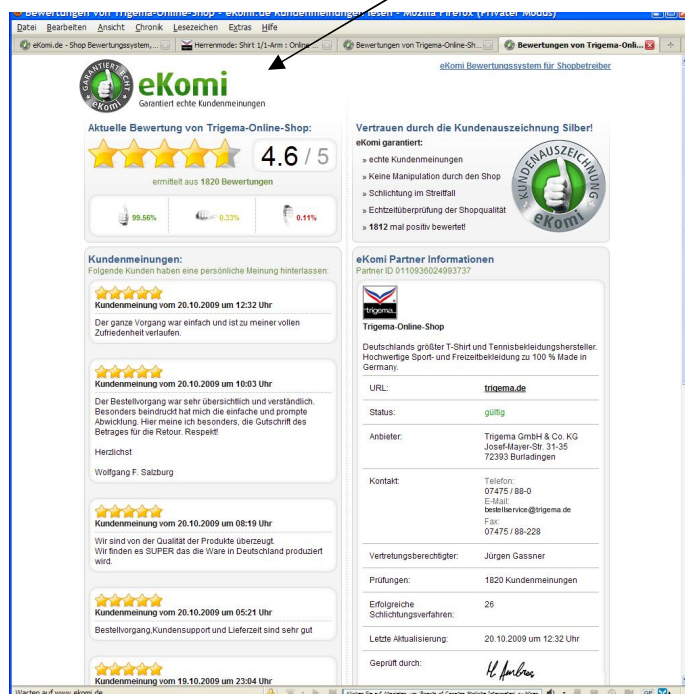
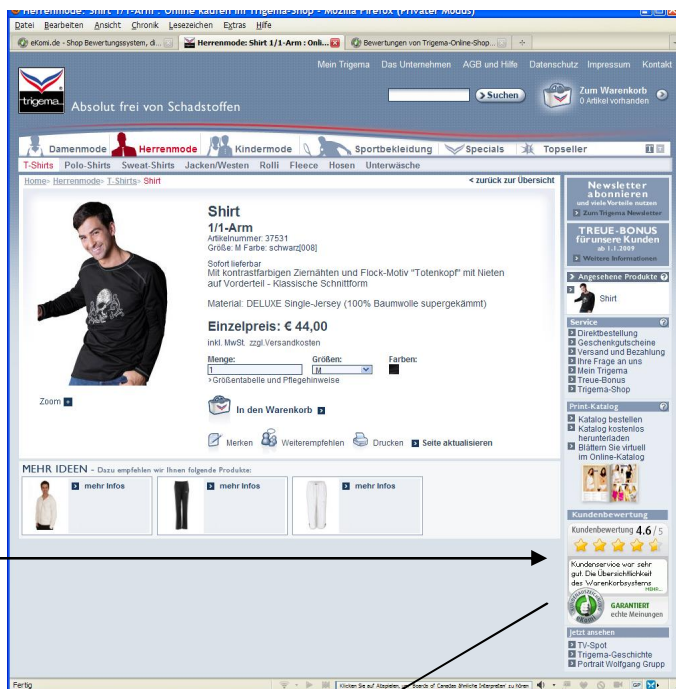
(CompUSA & iPerceptions Studie)

Nur 26% der 137 größten befragten Einzelhändler bieten Beurteilungen und Bewertungen von Kunden an, aber *96% von ihnen bezeichnen – aus der eigenen Erfahrung - Beurteilungen und Bewertungen von Kunden als eine wirksame oder sehr wirksame Methode, um aus Besuchern Käufer zu machen.*

## 2. Wie funktioniert die Kundenbewertung

Mit der COWIS eKomi Schnittstelle sind Sie in der Lage Ihr Kundenfeedback redaktionell prüfen zu lassen und einfach verwalten zu können. Durch die intelligente Widgetlösung werden die positiven Meinungen direkt auf Ihren Verkaufsseiten eingebunden und beeinflussen den Besucher in der wichtigen Phase der Kaufentscheidung positiv.

Die Kunden schenken Ihnen Vertrauen, Sie brechen deren Kaufblockade und steigern Ihren Umsatz.



## Negative Bewertungen bearbeiten

Sollten Sie in seltenen Fällen negativ bewertet werden (der aktuelle Schnitt der eKomi Shops liegt bei 98,4% positiv), können Sie die Unstimmigkeit mittels eines speziellen Kontaktools direkt auf der eKomi Plattform belegen und so die Kundenzufriedenheit steigern.

## 95% der unzufriedenen Kunden kommen wieder, wenn ein Problem schnell und effizient gelöst wird.

(Quelle: National Association of Retail Marketing Services)

Bis zu **12% mehr Käufer** auf 100 Besucher wurden bereits mit eKomi erzielt – nutzen Sie Ihre Besucherströme und steigern Sie Ihren Umsatz.



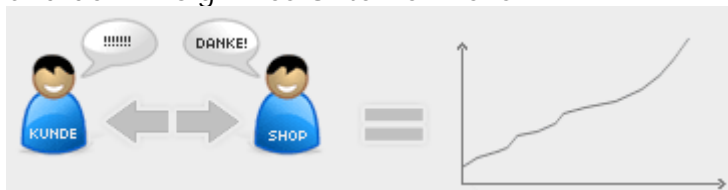
## Schutz Ihrer Reputation

Es gibt nichts, das Ihr Geschäft mehr schädigt, als die unkontrollierte Verbreitung negativer Meinungen über Ihr Unternehmen. Schützen Sie Ihren Ruf und bündeln Sie das Feedback auf Ihren eigenen Seiten. So haben Sie stets die Möglichkeit auf Kritik reagieren und positives Feedback zum eigenen Vorteil nutzen zu können.

## Kundenfeedback zur Prozessoptimierung nutzen

Im E-Commerce ist es schwierig, Informationen über die Bedürfnisse und Wünsche der eigenen Kunden herauszufinden. Mangelnde Kommunikation verhindert die Optimierung Ihrer Prozesse und lässt Sie entscheidende Probleme oder auch Besonderheiten Ihres Online Shops nicht erkennen.

Nutzen Sie das Feedback Ihrer Kunden, um die eigene Darstellung Ihres Unternehmens und die internen Prozesse verbessern zu können. Auf diesem Weg steigern Sie langfristig und nachhaltig die Zufriedenheit Ihrer Kunden, Ihren Umsatz und den Erfolg Ihres Unternehmens



Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.ekomi.de>

### 3. Effekt auf die Suchmaschinenoptimierung (SEO)



#### Suche nach Bewertungen

Die Artikelbezogene Suche wird zwar in erster Linie durch direkte Eingabe von Marken und / oder Artikelnamen dominiert, jedoch wird ein Teil der Suchanfragen auch über Anfragen zu Kundenbewertungen generiert.

So werden auch folgende Anfragen über Suchmaschinen gestellt:

[Suchbegriff] Bewertungen

Kundenbewertungen [Suchbegriff]

Kundenmeinungen [Suchbegriff]

Diese Anfragen weisen dann in den Suchmaschinen Ergebnissen auch auf die Bewertungsseiten (Landingpages/Backlinks) bei ekomi.de

#### 4. Feedbackformular

Rückfax an: 07344 / 9638-320

NTS Systemhaus Süd GmbH & Co. KG  
Weilerstraße 41  
89143 Blaubeuren

von:

Hallo NTS!

- Wir möchten die COWIS-Internetshop-ekomi-Schnittstelle einsetzen.  
Bitte kontaktieren Sie uns, um die Details zu besprechen.

Geplanter Einsatz:

- Sofort / Schnellstmöglich
  - Innerhalb der nächsten 2 Monate
  - Eilt nicht
- Wir interessieren uns nach wie vor für die Schnittstelle,  
benötigen jedoch noch mehr Informationen – bitte kontaktieren Sie uns.
- Im Moment noch kein Interesse
- Melden Sie sich wieder ab \_\_\_\_\_

Ihr Ansprechpartner:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift