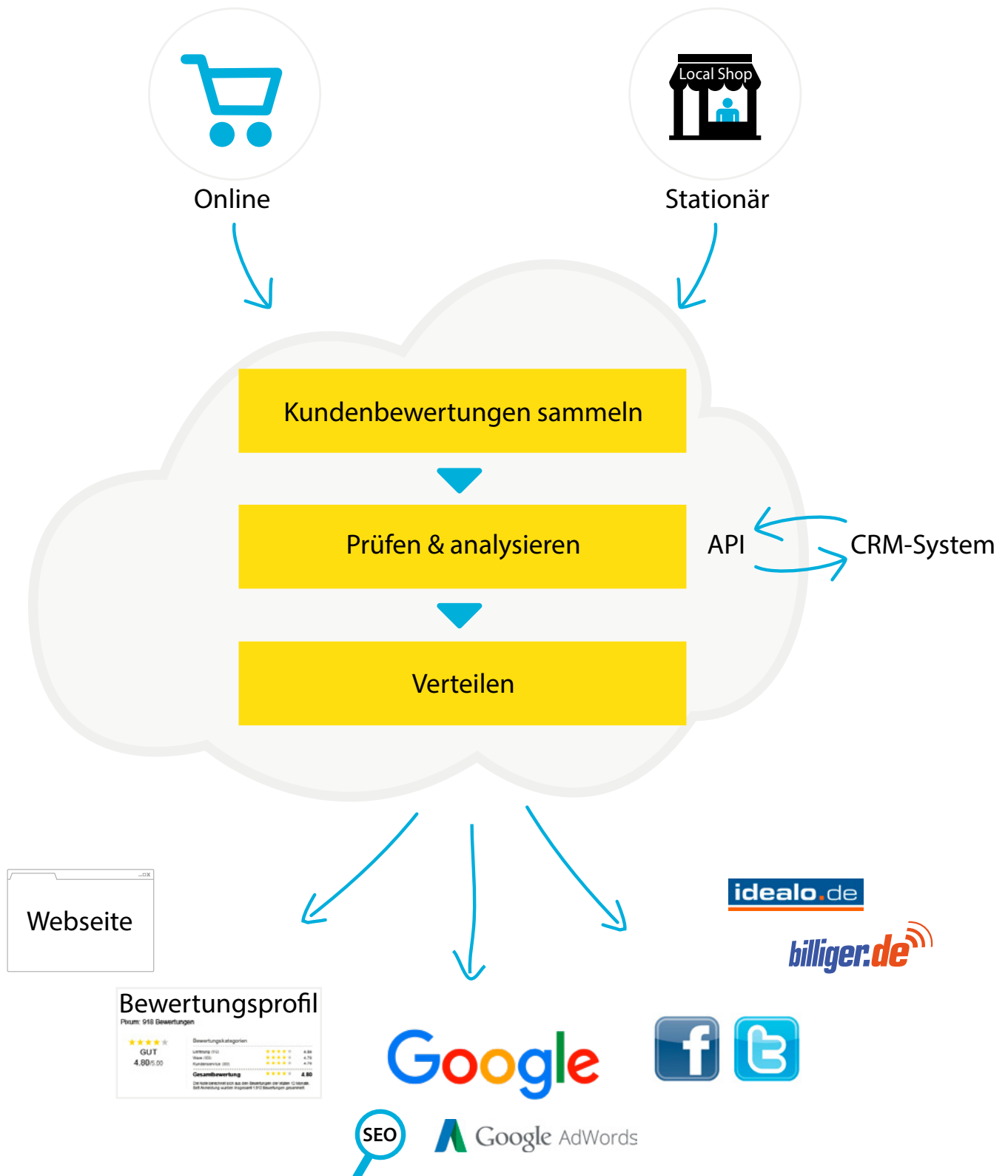




Trusted Shops

Local Reviews

Trusted Shops Feedback-Plattform



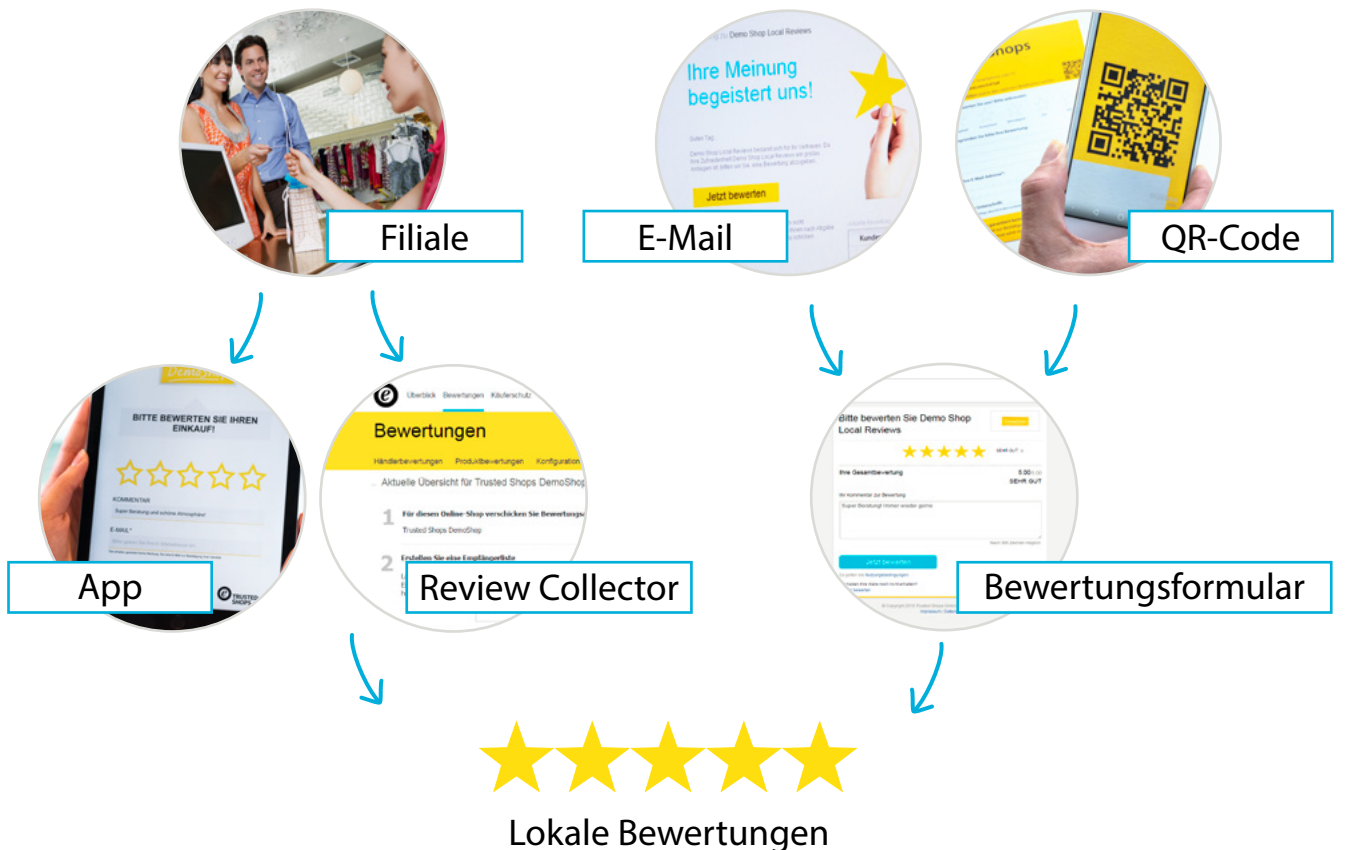
Lokale Bewertungen – Ihr Tool zur Steigerung der Filialperformance



Heutzutage nutzen Kunden die Vorteile von Online- und stationärem Handel gleichermaßen. Beide Vertriebswege beeinflussen das Kaufverhalten Ihrer Kundschaft enorm. Umso wichtiger ist es, sie zu verbinden und so die Online-Suche der Kunden für Ihr stationäres Geschäft zu nutzen. Mit Trusted Shops fangen Sie die Meinungen Ihrer Filialkundschaft ein und nutzen sie für Ihre Sichtbarkeit online sowie für fundierte Managemententscheidungen.

Sichtbarkeit online	Feedback analysieren	Filialmanagement
Zeigen Sie online, wie gut Sie sind. Denn 87 % der Verbraucher nutzen das Internet, um Informationen zu lokalen Geschäften zu erhalten.	Nutzen Sie das Feedback Ihrer Kunden, um Produkte und Services Ihrer Filialen zu optimieren und so Ihre Umsatzergebnisse zu steigern.	Vergleichen Sie Ihre Filialen und lernen Sie von Best-Practise-Ergebnissen.

► Sammelwege Local Reviews



1. Bewertungen sammeln

Viele Möglichkeiten für viele Sterne: Auf welche Weise Sie am effektivsten Kundenbewertungen vor Ort sammeln, ist von verschiedenen Faktoren abhängig – z. B. von der Art Ihrer Kundschaft oder der Größe des Ladenlokals. Wir beraten Sie gerne, welches Sammelmedium das beste für Ihr Geschäft ist.



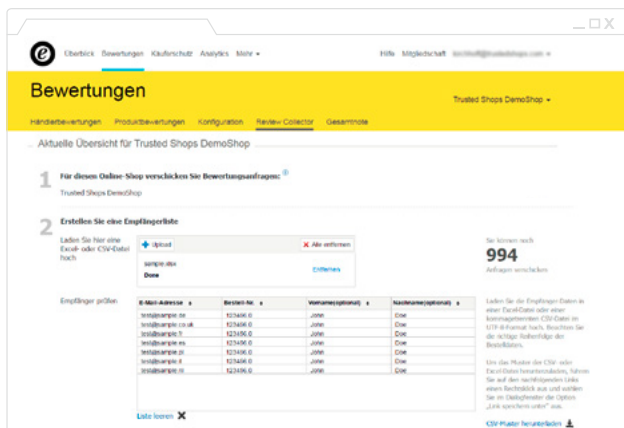
► Bewerten per Tablet

Mit der Tablet-Lösung sammeln Sie Bewertungen besonders einfach ein, z. B. an einem festen Terminal oder nach aktiver Ansprache.



► Bewerten per QR-Code/Direktlink

Platzieren Sie z. B. auf Flyern, in E-Mails oder auf der Quittung einen QR-Code, eine Short-URL oder einen Link, mit dem der Kunde zum webbasierten Bewertungsformular gelangt.



► Review Collector

Der Review Collector ist ein webbasiertes Tool, mit dem Sie Ihre Bestandskunden die Abgabe einer Bewertung bitten: Einfach Ihre Kundenliste als Excel-Datei hochladen, ein Template auswählen und auf „Senden“ klicken.



► Bewertungsanfrage per API

Haben Sie bereits die E-Mail-Adressen Ihrer Kunden? Dann nutzen Sie unsere Schnittstelle (API), um die Adressen direkt aus Ihrem CRM zu übermitteln. So bestimmen Sie den Zeitpunkt, wann die Bewertungsaufforderung an Ihre Kunden verschickt werden soll.

2. Bewertungen analysieren

Jede Bewertung ist nur so nützlich wie ihre Verwendbarkeit: Analysieren Sie Ihr Kundenfeedback und nutzen Sie die gewonnenen Informationen zur Optimierung Ihres Shops. Trusted Shops bietet Ihnen alles, was Sie dafür benötigen.

► Bewertungen verifizieren

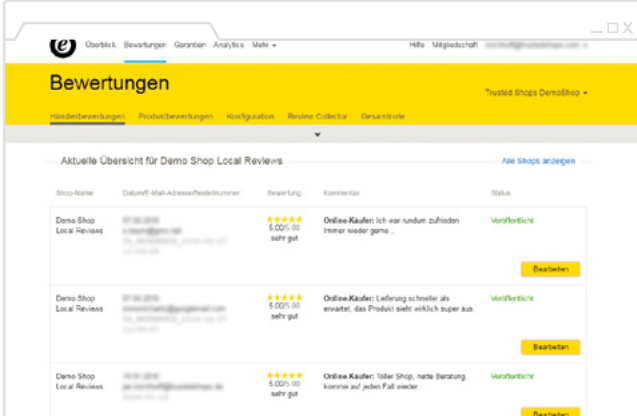
Dank einer ausgewogenen Mischung aus manuellen und automatischen Prüfungen sind Fake Reviews nahezu ausgeschlossen. So überprüft z. B. der Review Scanner Bewertungen auf Auffälligkeiten. Bei Trusted Shops ent-

scheidet jedoch nicht nur eine Software über die Echtheit der Bewertungen: Im Zweifelsfall prüft unser Review Service den Sachverhalt persönlich und moderiert bei Eskalationen.

► Bewertungen verwalten & kommentieren

Sie werden per E-Mail über den Eingang einer neuen Bewertung informiert und können somit umgehend reagieren: Im Trusted Shops Mitgliederbereich haben Sie die Möglichkeit, alle Bewertungen zu verwalten, zu sortieren und zu kommentieren.

Sämtliche Funktionen können mit Android- und iOS-App auch direkt vom Smartphone oder Tablet gesteuert werden.



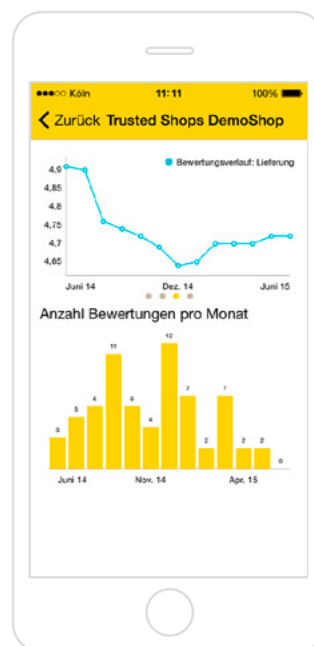
Shop Name	Datum/E-Mail-Adresse/Feedbacknummer	Bewertung	Kommentar	Status
Demo Shop Local Reviews	07/06/2015 demo@demo-shop.com	5.00/5.00 sehr gut	Online-Käufer: Ich war rundum zufrieden. Immer wieder gerne...	Verifiziert
Demo Shop Local Reviews	07/06/2015 demo@demo-shop.com	5.00/5.00 sehr gut	Online-Käufer: Lieferung schneller als erwartet, das Produkt sieht wirklich super aus.	Verifiziert
Demo Shop Local Reviews	07/06/2015 demo@demo-shop.com	5.00/5.00 sehr gut	Online-Käufer: Toller Shop, nette Beratung, komme auf jeden Fall wieder.	Verifiziert

► Bewertungsdaten analysieren

Mit Trusted Shops Analytics haben Sie alles, was Sie zur effektiven Auswertung Ihrer Bewertungen brauchen. Das einfache Ampelsystem im Mitgliederbereich zeigt auf einen Blick, an welchen Stellen Ihr Service optimal ist und wo er noch verbessert werden kann.

Die Verlaufs-, Trend- und Bewertungsgraphen geben einen detaillierten Aufschluss darüber, was Ihre Kunden bewegt. Und dank Benchmarking vergleichen Sie Ihre Werte mit den Markt- oder Branchenmittelwerten und erhalten so wertvolle Hinweise auf Optimierungspotenzial.

Sollten Sie weitere Analyseanforderungen haben, liefert Trusted Shops alle Bewertungsinformationen auch per Schnittstelle an Ihre eigene Datenbank. So können Sie individuelle KPIs wie Regionen, Trends oder interne Benchmarks einfach zentral über Ihr eigenes Business Intelligence System definieren und auswerten.

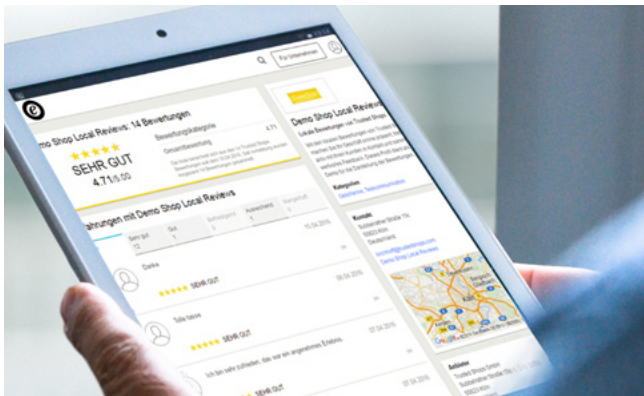


Auch unterwegs alle Informationen verfügbar via App



3. Bewertungen anzeigen

Rund 87 % aller Offline-Käufe geht eine Online-Recherche voraus. Trusted Shops bietet Ihnen alles, was nötig ist, damit Ihre Bewertungen gefunden und gesehen werden.



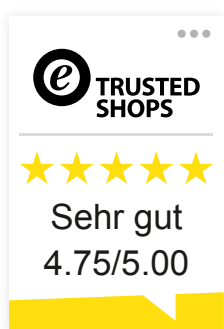
▶ Auf Ihrem Bewertungsprofil

Mit lokalen Bewertungen erhält jede Ihrer Filialen ein eigenes Bewertungsprofil, also eine SEO-optimierte Landingpage, die bei Google leicht gefunden werden kann. Das Profil ist dank Rich Snippets so optimiert, dass Sterne, Note und Bewertungsanzahl direkt in den Suchergebnissen angezeigt werden, was die Klickrate erhöht.

Mit einem Klick auf das Bewertungsprofil erfährt der Käufer alle kaufrelevanten Informationen, z. B. die Anzahl der Bewertungen, die Gesamtnote und die Bewertungskommentare.

▶ Auf Ihrer Website

Selbstverständlich können Sie die Bewertungen auch nutzen, um Ihre eigene Seite zu optimieren. Binden Sie einfach das **Trustbadge**® ein und zeigen Sie jedem Besucher Ihre Sterne und die Gesamtnote, ganz gleich, an welcher Stelle im Shop er sich gerade befindet. Mit einem Klick sieht der Kunde auch drei Beispielbewertungen, ohne dass er die Seite verlassen muss und im Shopping-Prozess gestört wird.



Trustbadge®

Mit dem **Review Sticker** werden Ihre positiven Bewertungen auf Ihrer Seite als Testimonials dargestellt. Google erkennt dabei die Bewertungen als Unique Content der Seite – somit heben Sie nicht nur optisch die Bewertungen für den Besucher hervor, sondern bewirken auch einen nachhaltigen SEO-Push, da sich der Inhalt des Stickers mit jeder neuen Bewertung automatisch aktualisiert.



▶ In Ihren AdWords-Anzeigen

Trusted Shops ist ausgewählter Partner von Google und stellt über eine direkte Schnittstelle Ihre gesammelten Bewertungen zur Verfügung. Diese werden dann automatisch in Ihren AdWords- und Shopping-Anzeigen sichtbar – das sorgt für höhere Klickraten und mehr Traffic in Ihrem Shop.

matratzen-concord.de – 20% auf fast alles sparen

Anzeige www.matratzen-concord.de/

4.5 ★★★★★ Bewertung für matratzen-concord.de

Großer Ausverkauf bei Matratzen Concord. Min. 20% auf viele Artikel

buecher.de – Portofrei

Anzeige www.buecher.de/

4.8 ★★★★★ Bewertung für buecher.de

Bücher, CDs, DVDs, Games, einfach alles portofrei, ohne Ausnahme!

Kundenzufriedenheit nach Maß

In der Vergangenheit haben vor allem etablierte stationäre Händler ihre Reichweite durch einen Online-Shop vergrößert. Heute gibt es vermehrt auch den umgekehrten Fall: Erfolgreiche Online-Shops eröffnen stationäre Filialen, um Berührungspunkte mit den Kunden zu schaffen und die Markenpräsenz zu erhöhen.



Das stationäre Geschäft ist für uns noch immer der stärkste Umsatzträger; hier können wir den Kunden mit unseren hochwertigen Produkten und unserer professionellen Beratungsleistung optimal bedienen. Die hohe Zufriedenheit unserer lokalen Kunden wollen wir natürlich als Alleinstellungsmerkmal für unser Marketing nutzen und unsere lokalen Geschäfte im Internet noch besser positionieren.

Alf Nagel, Geschäftsführer

The screenshot shows a Facebook post from Holzconnection on the left and a Trustpilot review on the right. The Facebook post features a photo of a modern wooden interior with a table, chairs, and shelves. The Trustpilot review displays a 5.00/5.00 rating with five stars and 24 reviews.

Facebook Post:

- Profile: Holzconnection (@holzconnection)
- Buttons: Jetzt einkaufen, Gefällt mir, Nachricht senden
- Navigation: Startseite, Info, Fotos, **Kundenbewertung**, Mehr

Trustpilot Review:

- Business: Holzconnection Berlin-Charlottenburg
- Rating: 5.00/5.00 (SEHR GUT)
- Category: Bewertungskategorie
- Total Rating: Gesamtbewertung 5.00
- Text: Die Note berechnet sich aus den 24 Trusted Shops Bewertungen seit dem 19.05.2016. Seit Anmeldung wurden insgesamt 24 Bewertungen gesammelt.
- Contact: Grolmanstraße 22, 10623 Berlin, Deutschland; Tel: +49 (0) 30854 39 81; charlottenburg@holzconnection.de

Alle	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft
24	24	0	0	0	0

Trusted Shops ist Europas
Vertrauensmarke im E-Commerce.



Sie haben weitere Fragen zum Thema Local Reviews?
Das Trusted Shops Team berät Sie gerne.

 +49 221 77536 58

members@trustedshops.com