

CONVERSION OPTIMIERUNG

Kundenbewertungen



Landsiedel

1

Kundenbewertungen
Kundenbewertungen generieren

1.1

Kundenbewertungen generieren
E-Mails

Kundenbewertungen generieren

E-Mails

Ihre Meinung zählt!
Wie viele Sterne geben Sie test-classic.de?

★ ★ ★ ★ ★

Jetzt bewerten

Bewerten Sie Ihre Bestellung 57220453 vom 04.11.2016 und berichten Sie anderen Kunden von Ihren Erfahrungen.

[Sie haben Ihre Ware noch nicht erhalten?](#)

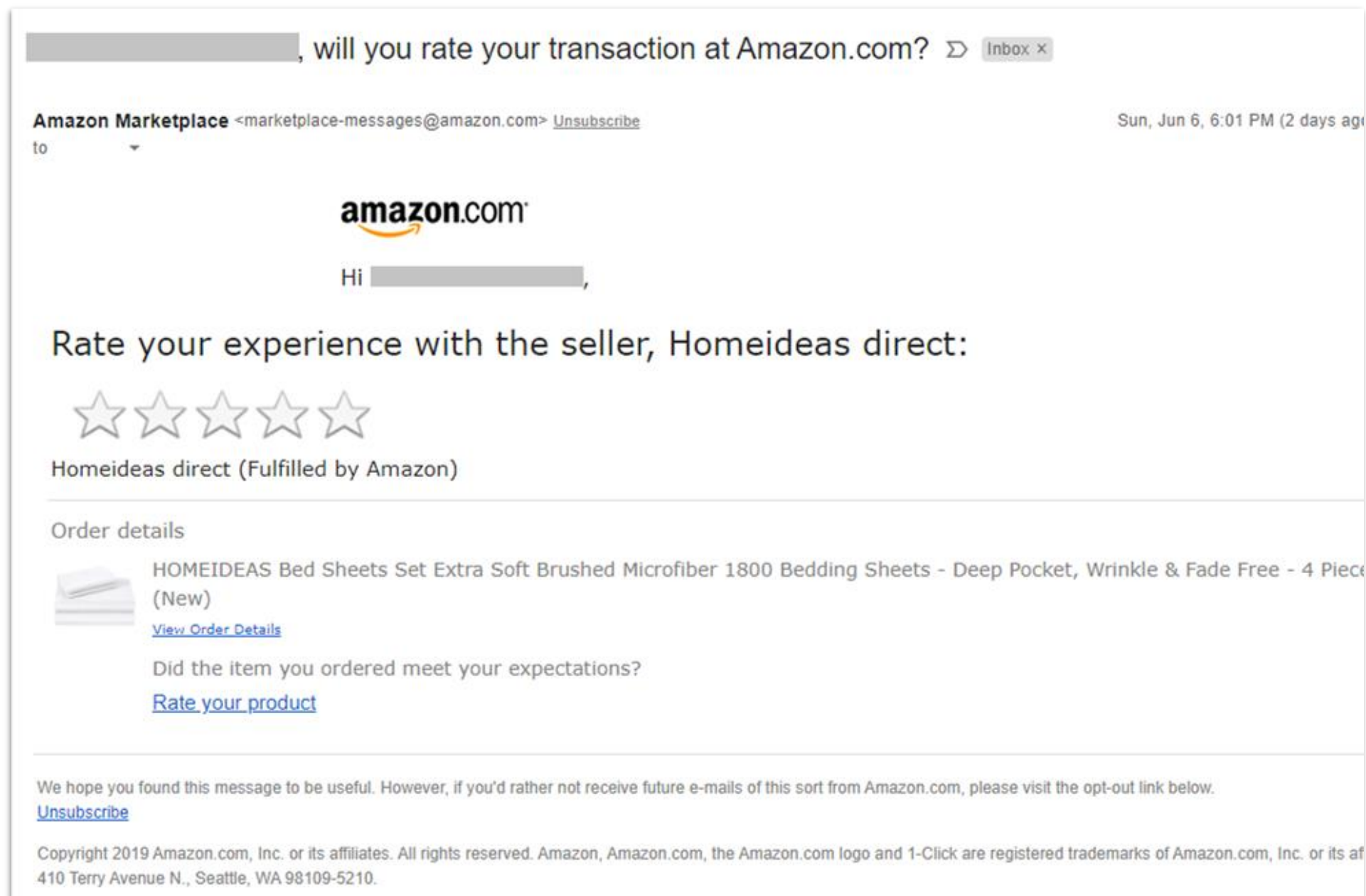
 **TRUSTED SHOPS**

- Eigene E-Mail strecken um nach einer Bewertung zu fragen
- Bewertung im eigenen Shop, auf Google oder anderen Plattformen
- E-Mails werden durch Dienstleister wie Trusted Shops oft selbst versendet

Quelle: <https://support.trustedshops.com/hs-fs/hubfs/support/products/crt/Bewertung%20abgeben/Bewertungsemail%20Dez%202016.png?width=614&height=510&name=Bewertungsemail%20Dez%202016.png>

Kundenbewertungen generieren

E-Mails



Quelle: https://channelreplies4.s3.amazonaws.com/uploads/sources/Amazon_Default_Review_Request_Email.png

- Amazon schickt nach einem Kauf immer eine E-Mail
- Fragt darin nach einer Bewertung
- Es kommen mehrere E-Mails, die nach einer Bewertung fragen
- Erhöht die Chance, dass jemand darauf reagiert

Kundenbewertungen generieren

E-Mails



Das Timing ist wichtig!
Die E-Mail sollte nicht zu früh kommen, der Kunde braucht meistens erstmal Zeit um sich mit dem Produkt auseinander zu setzen.

1.2

Kundenbewertungen generieren
Gutscheine

Kundenbewertungen generieren

Gutscheine



- Du kannst Kunden anbieten eine Bewertung abzugeben, damit sie einen x % Gutschein bekommen
- Schwierigkeit: "Belohnung" zielt auf positive Bewertung
- Fällt unter unlauteren Wettbewerb
- Diese Bewertungen müssen sichtbar gekennzeichnet werden

Kundenbewertungen generieren

Gutscheine



- Dasselbe gilt für die Teilnahme an einem Gewinnspiel im Gegenzug für eine Bewertung
- So etwas kann Abgemahnt werden

Kundenbewertungen generieren

Gutscheine



Beide Anwendungen bieten einen großen Anreiz für die Kunden eine Bewertung abzugeben. Du musst hier aber unbedingt auf Transparenz und Fairness achten, damit das Abmahnsicher bleibt.

1.3

Kundenbewertungen generieren
Kostenloses testen

Kundenbewertungen generieren

Kostenloses testen



Quelle: <https://www.moneysavingexpert.com/content/dam/mse/editorial-image-library/guide-images/hero-images/hero-incomeandfamily-product-testing.jpg>

- Stelle einer kleinen Kundengruppe dein Produkt kostenlos zum testen zur Verfügung
- Gleiche Behandlung, unabhängig von der Bewertung
- Die Teilnehmer müssen die Bedingungen kennen

Kundenbewertungen generieren

Kostenloses testen



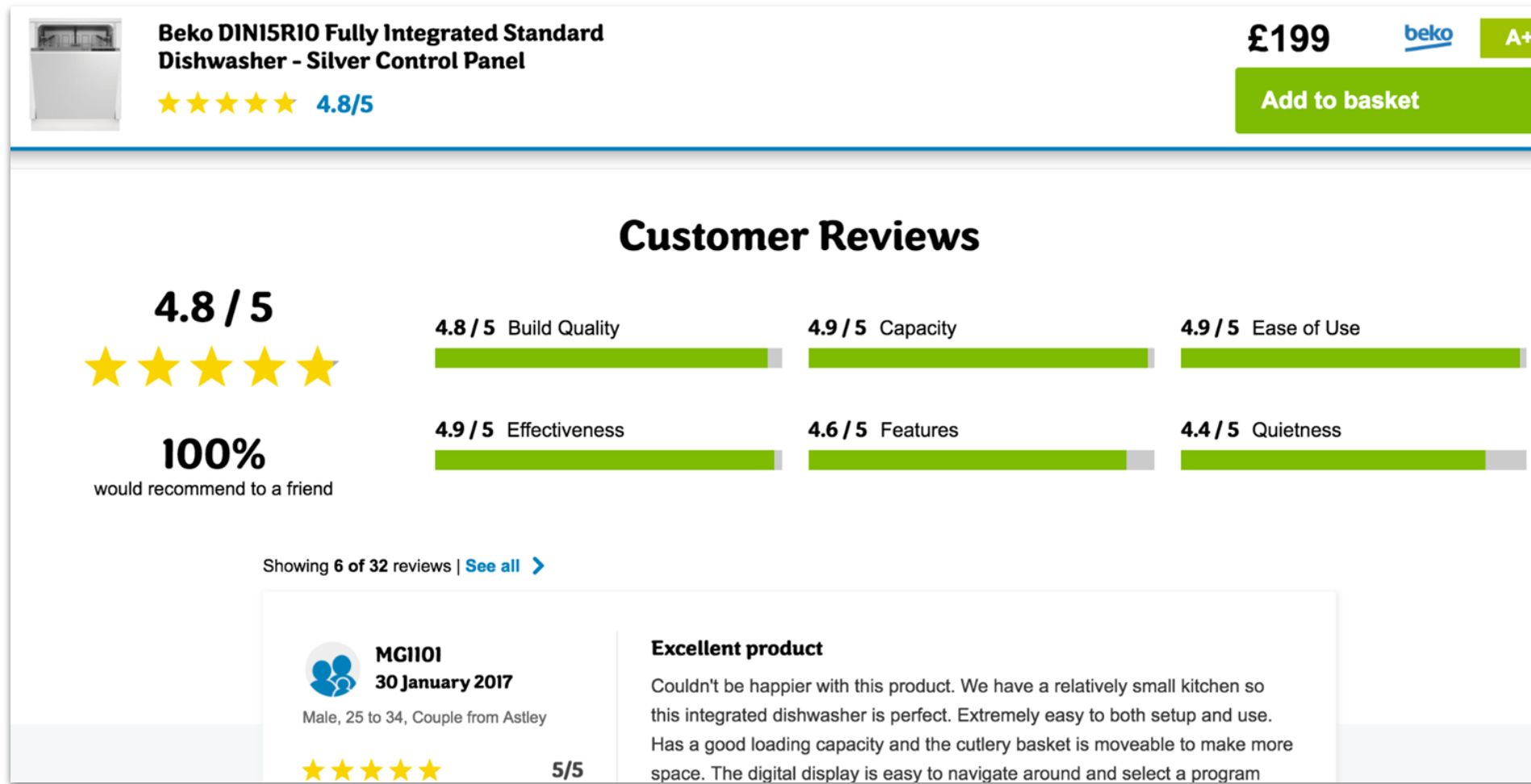
Auch hier müssen die Bewertungen gekennzeichnet sein. Auch die kostenlose Bereitstellung von Produkten im Gegenzug für eine Bewertung kann bei zu wenig Transparenz zu einer Abmahnung führen.

1.4

Kundenbewertungen generieren
Vereinfachter Prozess

Kundenbewertungen generieren

Vereinfachter Prozess



The screenshot displays a product page for a Beko DIN15R10 Fully Integrated Standard Dishwasher. The product is priced at £199 and has an A+ energy rating. It has a 4.8/5 star rating from 32 reviews. The 'Customer Reviews' section shows a 4.8/5 overall rating and a 100% recommendation rate. Detailed ratings for various aspects are provided: Build Quality (4.8/5), Capacity (4.9/5), Ease of Use (4.9/5), Effectiveness (4.9/5), Features (4.6/5), and Quietness (4.4/5). A sample review from user MG1101, dated 30 January 2017, is shown, praising the product as 'Excellent' and highlighting its ease of use and capacity.

Beko DIN15R10 Fully Integrated Standard Dishwasher - Silver Control Panel

£199 **beko** A+

★★★★★ 4.8/5

Add to basket

Customer Reviews

4.8 / 5
★★★★★
100%
would recommend to a friend

Showing 6 of 32 reviews | [See all](#)

MG1101
30 January 2017
Male, 25 to 34, Couple from Astley

★★★★★ 5/5

Excellent product
Couldn't be happier with this product. We have a relatively small kitchen so this integrated dishwasher is perfect. Extremely easy to both setup and use. Has a good loading capacity and the cutlery basket is moveable to make more space. The digital display is easy to navigate around and select a program

Quelle: <https://paulnrogers.com/wp-content/uploads/2017/09/Screenshot-2017-09-02-10.40.42.png>

- Während viele bewertete Aspekte gut aussehen, ist das für den Kunden nur “extra Arbeit”
- Halte den Bewertungsprozess daher so einfach wie möglich

Kundenbewertungen generieren

Vereinfachter Prozess

Overall ratingClear



i Please press the submit button at the bottom of the page to save your changes

Add a headline

Add a photo or video
Shoppers find images and videos more helpful than text alone.



Add a written review

The cover for the back is thick bulky plastic. Sure it fits fine, but this case makes your iPad feel twice as large as it really is. The screen cover is all right and works as a normal smart cover does. But in the end, just spring for the \$39.99 smart cover from Apple and your iPad won't feel huge and heavy.

Submit

- Beispiel Amazon
- Nur die Anzahl der Sterne ist ein Pflichtfeld
- Überschrift, Bild / Video & Kommentar sind freiwillig
- Somit kann die Bewertung in 2 Klicks abgeschlossen werden

Quelle: <https://www.groovypost.com/wp-content/uploads/2023/04/5-Edit-Review.png>

Kundenbewertungen generieren

Vereinfachter Prozess



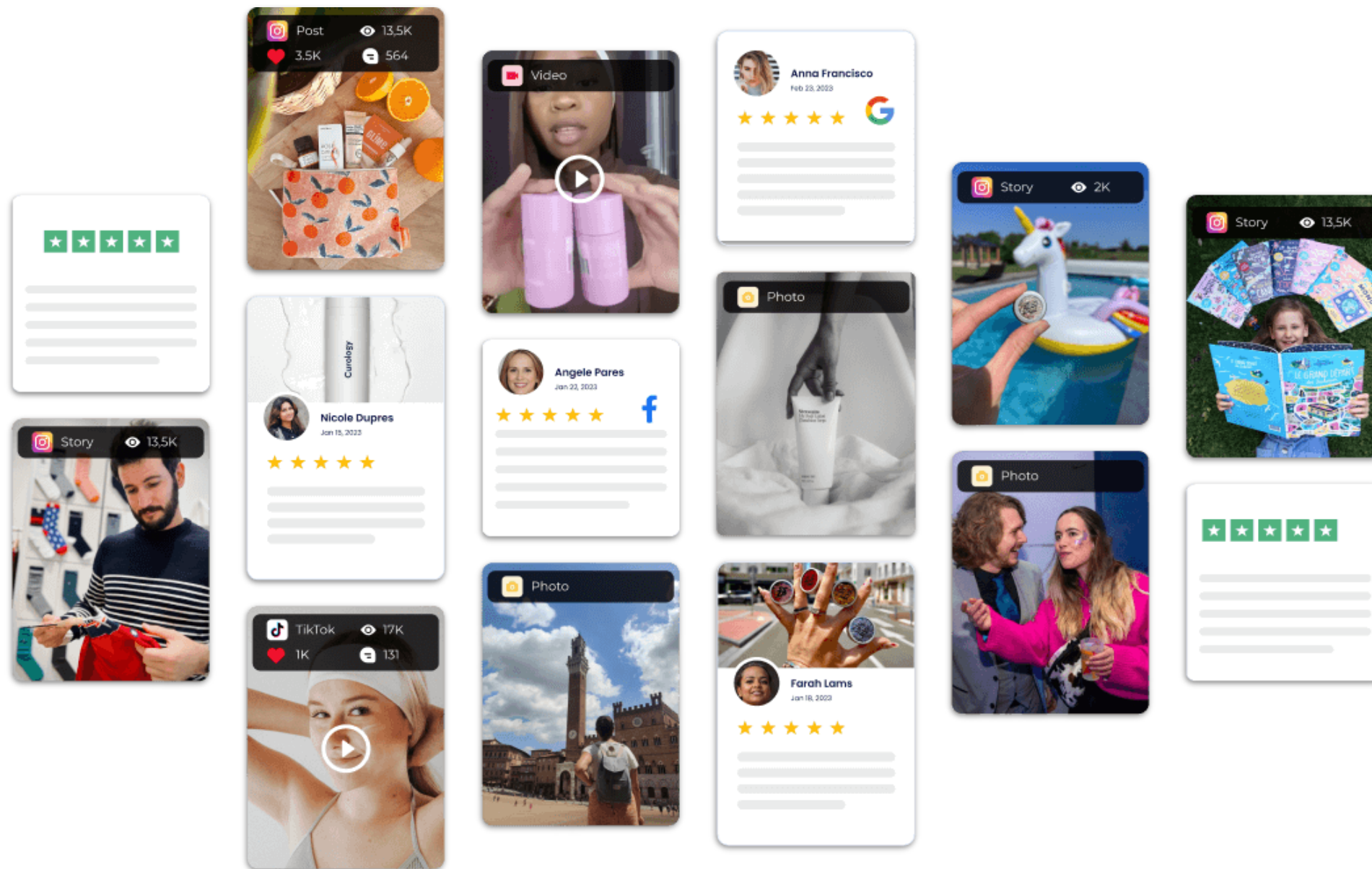
Technisch ist es möglich den Bewertungsprozess in der E-Mail selbst stattfinden zu lassen. Einige E-Mail-Clients blockieren das allerdings. Insgesamt ist es einfach wichtig es dem Kunden so einfach wie möglich zu machen.

1.5

Kundenbewertungen generieren
Social Media Contest

Kundenbewertungen generieren

Social Media Contest



Quelle: https://assets-global.website-files.com/60e482412f58de52d6b21bfd/654506430b167b8c8575d9c1_ugc-gallery.webp

- Wettbewerb für z.B. das beste Unboxing-Video
- Oder für die kreativste Anwendung des Produktes, beste Bewertung als Gedicht geschrieben, etc.
- Das passiert alles unter einem #
- Der Gewinner bekommt dann eine kleine Entlohnung z.B. einen Gutschein

Kundenbewertungen generieren

Social Media Contest



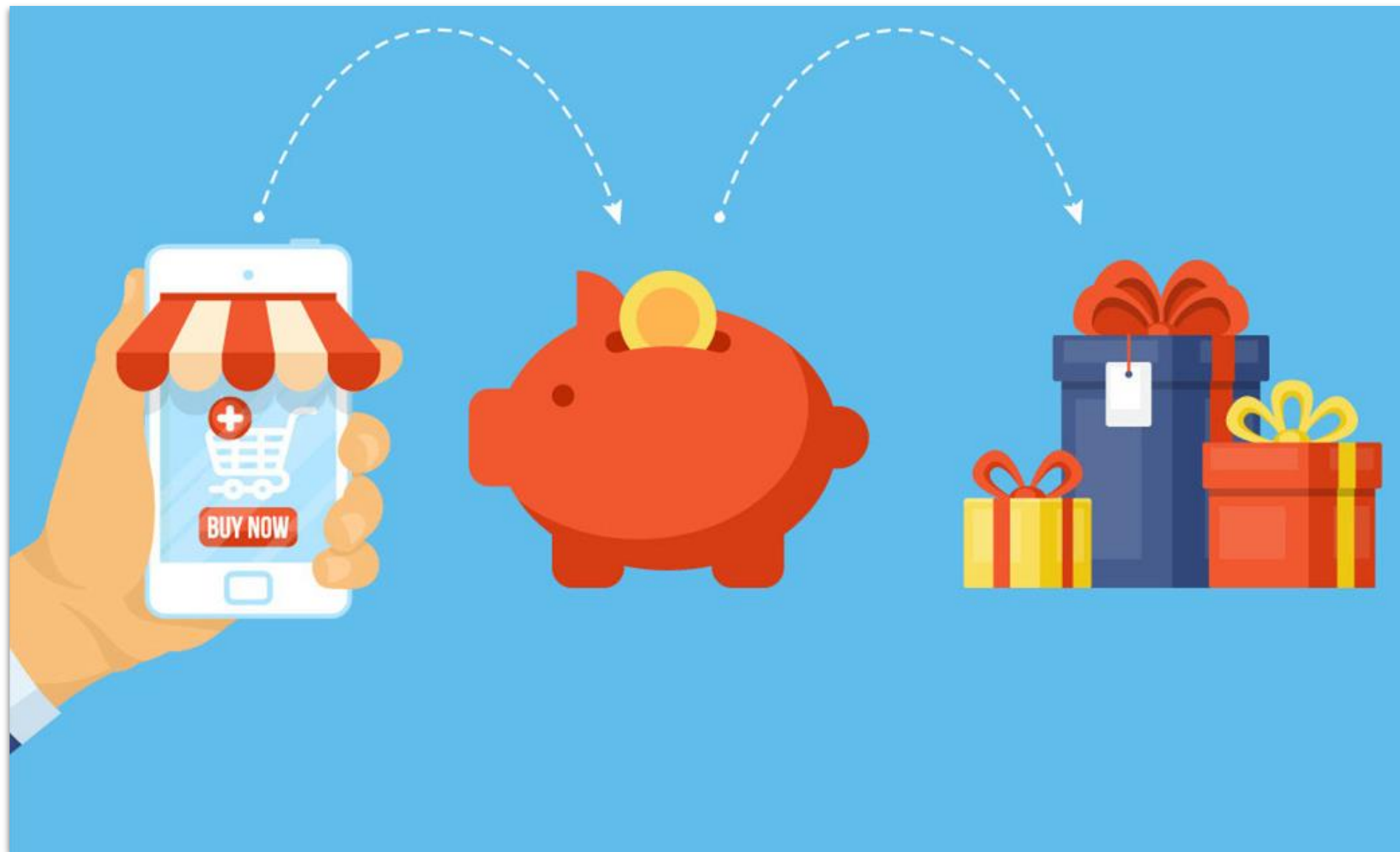
Hierfür wird eine gewisse Follower Base benötigt.
Je mehr Teilnehmer, desto besser und desto
mehr Aufmerksamkeit wird auf dein
Unternehmen gelenkt.

1.6

Kundenbewertungen generieren
Loyalty Program Boost

Kundenbewertungen generieren

Loyalty Program Boost



Quelle: <https://sloanreview.mit.edu/wp-content/uploads/2018/06/GEN-Huang-Customer-Experience-Loyalty-Program-Rewards-Incentive-Brand-1200-1200x630.jpg>

- Bei vorhandenem Loyalty Program
- Bewertung abgeben - Bonuspunkte erhalten
- Anzahl der Punkte muss unabhängig von der Bewertung sein
- Sonst fällt das auch schnell wieder in den unlauteren Wettbewerb

Kundenbewertungen generieren

Loyalty Program Boost

PUNKTE SAMMELN? GANZ EINFACH

1 € = 1 PUNKT

DEINE VORTEILE IM ÜBERBLICK

	UNLIMITED 1-999 PKT	GOLD >1000 PKT
BEAUTY GESCHENK FÜR ALLE 100 PUNKTE		
DAUERHAFT RABATT AUF DEINE LIEBLINGSMARKE	10%	15%
GEBURTSTAGSGESCHENK	Doppelte Punkte	30€ Gutschein
EXKLUSIVE ANGEBOTE		
MEMBER DAYS	✓	✓
GEWINNSPIELE	✓	✓
VERSANDKOSTENFREIE LIEFERUNG		✓
JUBILÄUMSGESCHENK		✓

Quelle: <https://www.sephora.de/Sephora-Unlimited.html>

- Sephoras Loyalty Program
- Du bekommst Punkte, wenn du im Shop einkaufst
- Für eine Bewertung bekommst du ebenfalls Punkte
- Mit den Punkten hast du dann dauerhaften Rabatt und weitere Vorteile

Kundenbewertungen generieren

Loyalty Program Boost



Auch hier ist wieder auf Transparenz zu achten. Kunden bekommen zwar keine direkte Entlohnung für eine Bewertung, im weiteren Sinne hat es aber trotzdem einen finanziellen Vorteil eine Bewertung abzugeben.

1.7

Kundenbewertungen generieren
QR-Code im Paket

Kundenbewertungen generieren

QR-Code im Paket



Quelle: <https://www.qrcode-generator.de/wp-content/themes/qrcode-generator/assets/media/images/qrcode-on/gallery/food-packaging/v2/foodpackaging-04.jpg>

- Simpler QR-Code auf der Verpackung oder als extra Flyer im Paket, der direkt auf die Bewertungsplattform führt
- Gerade bei Produkten sinnvoll, die nicht lange getestet werden müssen
- Also z.B. Papeterie, Pflanzen, etc.

Kundenbewertungen generieren

QR-Code im Paket



Quelle: <https://preview.redd.it/magvvaa6rh891.jpg?width=640&crop=smart&auto=webp&s=f0174334c86f9a14b0c576c6d93345ae6d6cb5be>

- SnackMagic schickt immer eine Dankeskarte im Paket mit
- Darauf ist ein QR-Code, der direkt zu weiteren Informationen führt
- Die Kunden können dort auch direkt eine Bewertung abgeben

1.8

Kundenbewertungen generieren
Persönlicher Kontakt

Kundenbewertungen generieren

Persönlicher Kontakt



- Persönliche Nachfrage nach einer Bewertung
- Vor allem Sinnvoll bei sehr teuren, komplexen oder individuellen Produkten oder Dienstleistungen

Quelle: https://www.deutsche-assistance.de/export/shared/images/news/20191127-schaden-leistungsfall-kundenkontakt-deutsche-assistance-530x303px.jpg_2007578827.jpg

Kundenbewertungen generieren

Persönlicher Kontakt



Entweder der Kunde gibt die Bewertung selbst ab oder der Anrufer erledigt das für den Kunden. Muss mit dem Kunden natürlich abgesprochen werden, wenn die Bewertung auf dem 2. Wege entsteht.