

CONVERSION OPTIMIERUNG

Kundenbewertungen



Landsiedel

0

Kundenbewertungen
Einführung

Kundenbewertungen

Einführung



- Anteil der Online-Shopper, die vor dem Kauf Kundenbewertungen als Entscheidungshilfe nutzen (2020)
- Etwa jeder Zweite liest Kundenbewertungen vor dem Kauf
- Verdeutlicht die Wichtigkeit Kundenbewertungen im eigenen Webshop zu haben

Quelle https://www.bitkom.org/sites/main/files/styles/wide/public/2020-01/200110_online-bewertungen-vor-kauf_pg_web.png?itok=qWTH9J3J

1

Kundenbewertungen

Was sind Kundenbewertungen

Kundenbewertungen sind Rezensionen zu einem Produkt oder einer Dienstleistung, die Kunden nach einem Kauf hinterlassen. Je nach Möglichkeit können die Bewertungen auf der eigenen Website, Vergleichsportalen, Marktplätzen oder auf anderen Plattformen abgegeben werden.

Kundenbewertungen

Was sind Kundenbewertungen

Verena

Gekauft: 27.1.2022

Bewertet: 6.2.2022



Sehr viele Fächer und seeehr angenehm zu tragen durch die Polster am Rücken. Auch wenn schwere Sachen im Rucksack sind, hat man das Gefühl, dass der Rucksack nicht so schwer ist. Einziges Problem ist, dass der Verschluss schwer aufgeht.

- Typische Kundenbewertung eines Online-Shops
- Bewertung von 1 - 5 wird in Sternen abgegeben
- Dazu wird oftmals noch ein Text geschrieben, manchmal inkl. Bild

Kundenbewertungen

Was sind Kundenbewertungen

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**

- Oftmals werden Bewertungen durch automatisierte Mailings eingeholt
- Kunden gehen meistens nicht noch einmal auf den Webshop um dort eine Bewertung zu schreiben

2

Kundenbewertungen Relevanz im E-Commerce

Kundenbewertungen

Relevanz im E-Commerce

- **Social Proof:** Kundenbewertungen fungieren als social proof, der neuen Kunden Vertrauen in das Produkt oder die Dienstleistung gibt
- **Qualitätsindikator:** Bewertungen bieten Einsichten in die Qualität und Funktionalität des Produkts oder der Dienstleistung durch andere Kunden
- **Entscheidungshilfe:** Bewertungen helfen anderen Kunden bei der Kaufentscheidung, indem sie nützliche Informationen aus der Perspektive eines Nutzers bereitstellen

Kundenbewertungen

Relevanz im E-Commerce

- **Kundenvertrauen:** Positive Bewertungen können das Vertrauen in den Online-Shop und dessen Produkte stärken
- **SEO-Vorteile:** Bewertungen können die Sichtbarkeit in Suchmaschinen verbessern, da sie regelmäßig aktualisierten und authentischen Inhalt bieten
- **Feedback für Verbesserungen:** Negative oder konstruktive Bewertungen bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern

3

Kundenbewertungen Herausforderungen

Authentizität

Die Sicherstellung der Echtheit von Bewertungen, um Manipulationen und gefälschte Bewertungen zu vermeiden kann zur Herausforderung werden.

01

Glaubwürdigkeit

Kunden werden oft hellhörig, wenn die Bewertungen nicht über eine unabhängige Plattform entstanden sind. Oftmals kann ein Unternehmen die Bewertungen bearbeiten oder negative Bewertungen gar nicht erst veröffentlichen.

03

Du musst einen Weg finden, wie du mit negativen Bewertungen auf eine Art und Weise umgehst, die professionell ist und das Kundenvertrauen nicht untergräbt.

Negatives Feedback

Es ist zudem wichtig, dass du Bewertungen ständig überwachst, damit unangemessene Inhalte vermieden werden.

Moderation

Inkonsistenzen

Unterschiedliche Bewertungsstandards und Erwartungen zwischen Kunden können zu inkonsistenten Bewertungen führen.

Analyse

Aus großen Mengen an Bewertungen nützliche Erkenntnisse zu gewinnen kann zeitaufwendig und herausfordernd sein.

07

Menschen sind eher dazu geneigt ihre negativen statt ihre positiven Erfahrungen im Internet mitzuteilen. Das kann zu einer Verzerrung der Bewertungen führen.

**Grund hinter der
Bewertung**

4

Kundenbewertungen Vor- und Nachteile

Kundenbewertungen

Vor- und Nachteile

Pros

Kann Kunden positiv bei der Kaufentscheidung beeinflussen



Erste hilfreiche Anlaufstelle für potentielle Kunden



Kann sich positiv auf das Ranking in Suchmaschinen auswirken



Kann somit einen Wettbewerbsvorteil darstellen



Verbesserungspotenzial in negativen Bewertungen finden



Cons



Kann Kunden auch negativ bei der Kaufentscheidung beeinflussen



Kann missbraucht werden (ungerechtfertigte Bewertungen)



Kann Reputation schaden & Eindruck des Unternehmens verzerren



Kunden können Bewertungen missverstehen oder aus dem Kontext reißen

5

Kundenbewertungen Bewertungsplattformen

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen



Eigener Shop



Marktplätze



Preisvergleich-
plattformen

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Eigener Shop



Eigener Shop

Marktplätze

Preisvergleich-
plattformen

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Eigener Shop

- Eigene Website können auch als Bewertungsplattformen genutzt werden, wo Kunden nach Bestellungen ihre Bewertung abgeben können
- Dazu ist ein “Bewertungssystem” notwendig
- Je nach Art des Bewertungssystems gibt es unterschiedliche Wege, Bewertungen in Websites einzubinden
- Wir sehen uns jetzt drei Möglichkeiten dazu an

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Eigener Shop

01

Plug-Ins sind die schnellste Möglichkeit um Bewertungssysteme einzubinden. Einfache Integration und für die meisten Shopsystem gibt es unzählige Plug-Ins. Entweder sind die Plug-Ins kostenlos oder werden monatlich/jährlich abgerechnet.

Plug-Ins

02

Den Code selbst auf deiner Website zu integrieren ist um einiges aufwändiger. Entweder muss man hierzu den Code selbst schreiben, was viel Zeit kostet oder man beauftragt einen Externen dafür.

Code selbst integrieren

03

Einige Shopsysteme haben bereits Bewertungssysteme von sich aus integriert. Falls du noch kein Shopsystem hast und Bewertungen als Priorität siehst, dann kannst du ein Shopsystem mit integriertem Bewertungssystem auswählen.

Shopsystem

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Eigener Shop

4.61

★★★★★

(186) Bewertungen

Bewertungen sortieren ▾

✓ Verifizierter Käufer

Monika

Komfort

Unbequem

Normal

Sehr bequem

Qualität

Unzufrieden

Sehr zufriede...

Passform

Fallen zu kl...

Passen wie ...

Fallen zu gr...

★★★★★

Sitzen super

Mittelhohe Laufsocken Schwarz / 43 - 46 / 4 Paar

Sitzen super und rutschen nicht nach unten. Ich habe bei dieser Länge nichts auszusetzen. Sind ihr Geld wert.

✓ Verifizierter Käufer

Evangelia

Komfort

Unbequem

Normal

Sehr bequem

Qualität

Unzufrieden

Sehr zufriede...

★★★★★

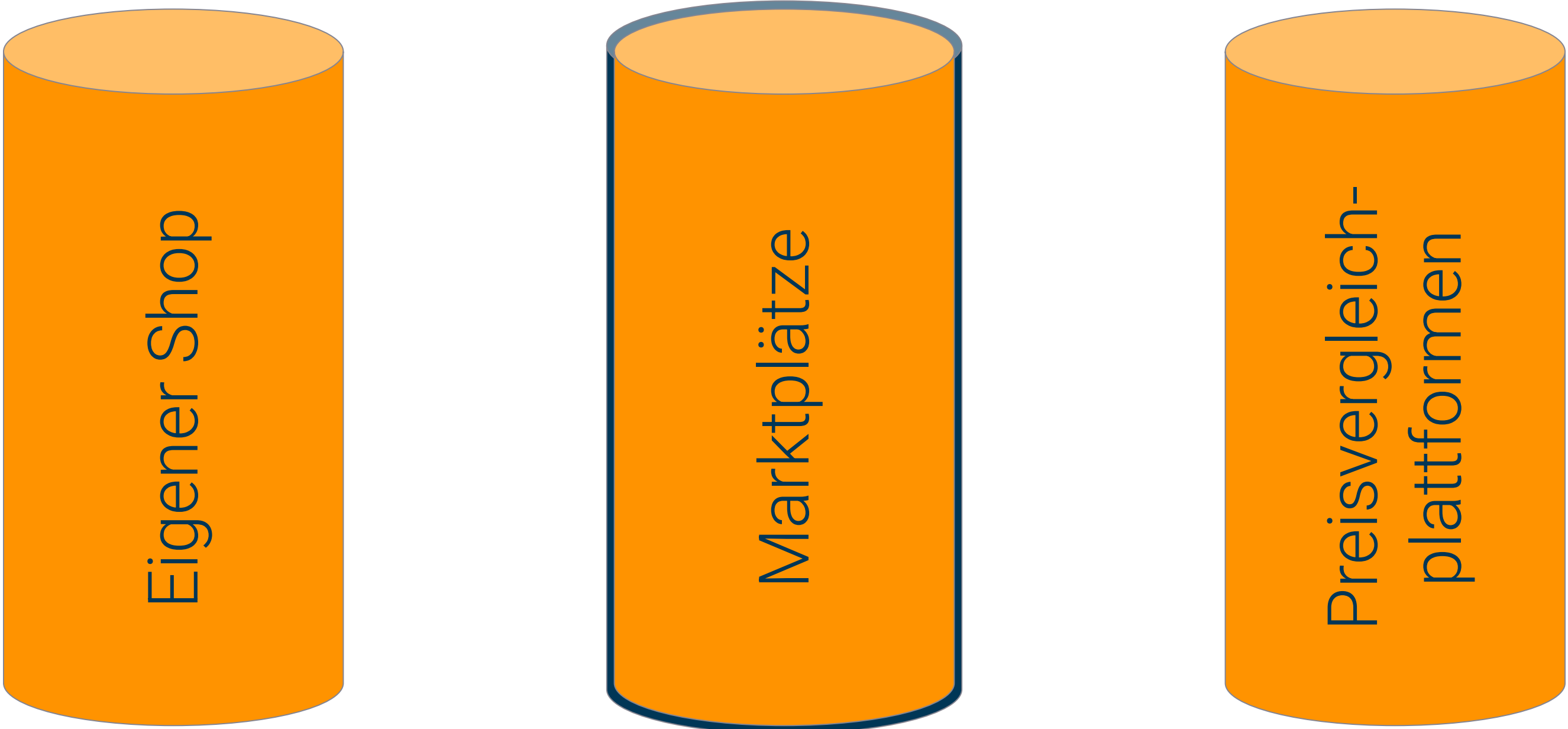
Prima

Mittelhohe Laufsocken Schwarz / 35 - 38 / 4 Paar

Sehr gute Qualität!!

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Marktplätze



Eigener Shop

Marktplätze

Preisvergleich-
plattformen

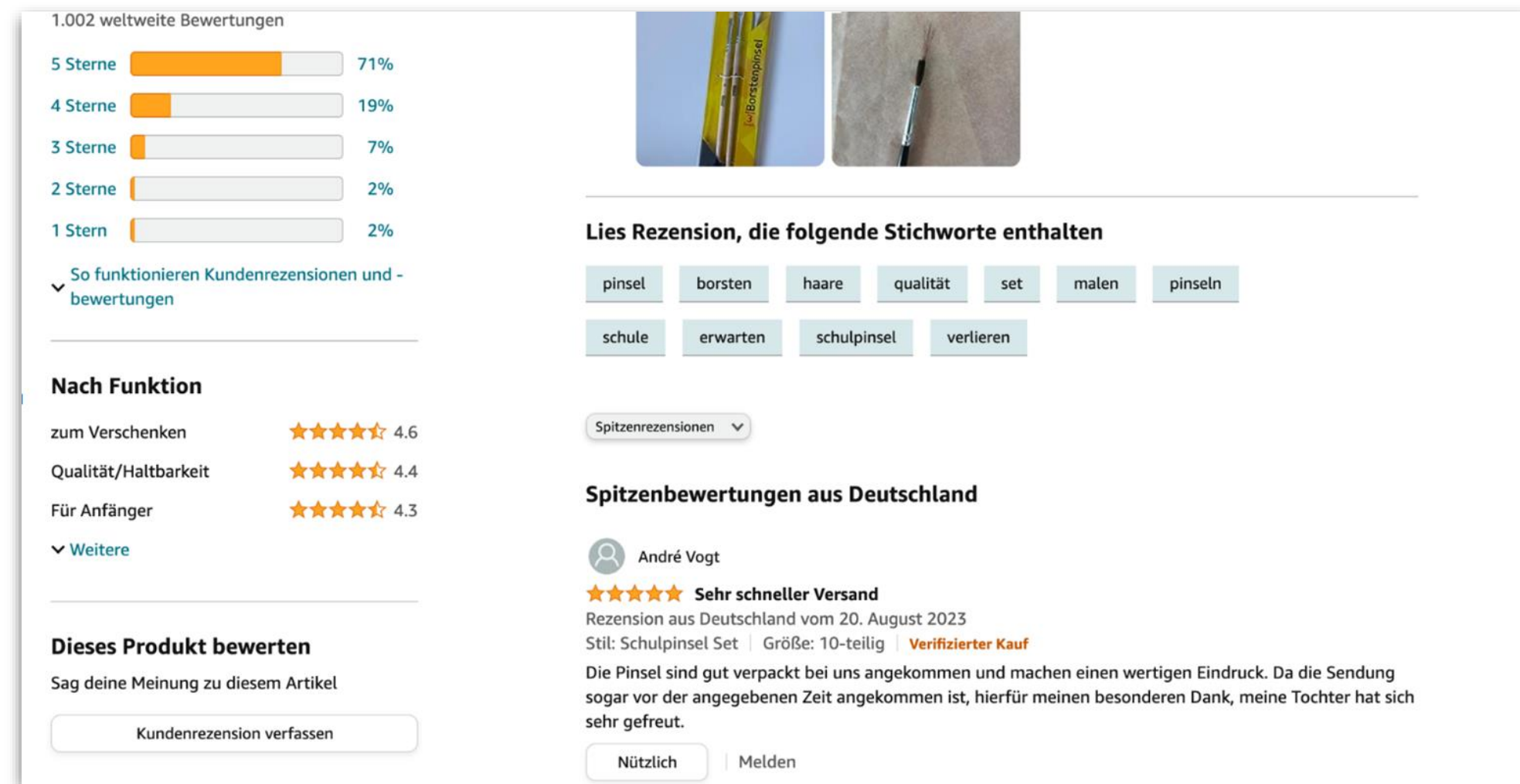
Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Marktplätze

- Bekannteste Bewertungsplattformen sind heutzutage Marktplätze
- Oftmals nicht nur Produktbewertungen, sondern auch Shop-Bewertungen möglich
- Keine Integration oder derartiges notwendig
- Marktplätze haben Bewertungssysteme in der Regel bereits integriert

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Marktplätze



Quelle: <https://www.amazon.de/>

- Produktbewertungen
- Auf Amazon-Marktplatz
- Keine weitere Integration nötig, da der Marktplatz es von sich aus anbietet
- Bewertungen nur möglich wenn der Kunde auch wirklich eingekauft hat

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Preisvergleichsplattformen



Eigener Shop

Marktplätze

Preisvergleich-
plattformen

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Preisvergleichsplattformen

- Auch auf Preisvergleichsplattformen gibt es Bewertungen
- Je nach Plattform können Bewertungen auch anders funktionieren
- In der Regel ziehen sich Preisvergleichsplattformen die Bewertungen von anderen Seiten (Webseiten, Marktplätze, usw.)
- Aber es gibt auch Alternativen, wo Kunden ihre Bewertungen direkt auf Preisvergleichsplattformen abgeben können

Kundenbewertungen

Bewertungsplattformen - Preisvergleichsplattformen

In der Nähe verfügbar

Samsung Galaxy A34 128G...
ab 319,00 €
📍 Holzkirchen

Samsung Galaxy A54 256G...
ab 539,00 €
📍 Holzkirchen

Samsung Galaxy S23 128G...
ab 949,00 €
📍 Holzkirchen

Standort ändern

Zuletzt angesehen

Alienware AW3423DWF
ab 863,20 €

Apple Studio Display
ab 1.499,95 €

Apple iPhone 13
ab 635,00 €

Top 10 Produkte
5G Handys

Apple iPhone 14

Preisvergleich

☐ Sofort lieferbar

☐ Ohne Rücksendekosten

Sortieren nach:

Preis

Produktbezeichnung des Shops	Preis & Versand	Zahlungsarten	Lieferung	Shop & Shopbewertung
APPLE iPhone 14 - 128GB - Blau - NEU & OVP - differenzbesteuert	719,00 € Günstigster Gesamtpreis 719,00 € inkl. Versand 📄 Preis inkl. Gutschein		● Lieferung: bis Mo. 25.09.	 Marktplatz ★★★★★ (212992) Verkauf durch: ikauf66
Apple iPhone 14 128GB Blau Brandneu (Differenzbesteuert)	789,00 € 789,00 € inkl. Versand 📄 Preis inkl. Gutschein	 Rechnung Vorkasse	● Lieferung: bis Sa. 16.09. DHL ● Rücksendung 30 Tage kostenfrei	 ★★★★★ (260)
Apple iPhone 14 (128GB) - Blue - Neuware - Blau	789,00 € 789,00 € inkl. Versand	 Vorkasse	● Lieferung: bis Mo. 18.09. DHL GoGreen ● Rücksendung 14 Tage kostenfrei	 ★★★★★ (20)
iPhone 14 128 GB Blue	789,00 € 793,95 € inkl. Versand	 Rechnung Nachnah... Vorkasse	● Lieferung: bis Mi. 20.09. DHL ● Rücksendung 14 Tage kostenfrei	 ★★★★★ (257)
Apple iPhone 14 5G 4GB RAM	799,00 €	 Rechnung		

- Preisvergleichsplattform Idealo
- Vergleich von iPhone-Produkten
- Daten wie z.B. Preise, Bewertungen, Lieferzeit, etc. wird miteinander verglichen

Quelle: <https://www.idealo.de/>

6

Kundenbewertungen Plug-Ins für Kundenbewertungen

Kundenbewertungen

Plug-Ins für Kundenbewertungen



Judge.me

Judge.me ist ein Bewertungssystem-Plugin, welches für viele Shopsysteme geeignet ist, darunter auch Shopify, BigCommerce, WooCommerce, usw. Es ist eines der bekanntesten Review-Plugins und ist mittlerweile in 38 Sprachen verfügbar.

Leistungen

- Shop- & Produktbewertungen
- Review Sharing auf Social Media
- Kostenlose & kostenpflichtige Versionen verfügbar
- Bewertungserinnerungen per E-Mail

Kundenbewertungen

Plug-Ins für Kundenbewertungen



Loox

Loox ist eine voll ausgestattete Shopify Review App, mit der Unternehmen jeder Größe automatisch Kundenbewertungen mit Fotos und Videos erfassen und Inhalte von zufriedenen Kunden auf ansprechende Weise anzeigen können.

Leistungen

- Foto & Video Produktbewertungen
- Referral & Upsell Funktionen
- Nur kostenpflichtige Versionen verfügbar
- Integrationen zu sehr vielen anderen Tools

Kundenbewertungen

Plug-Ins für Kundenbewertungen



Stamped

Stamped ist ebenfalls wie Judge.me eine Review App, die mit verschiedenen Shopsystemen kompatibel ist. Die Besonderheit liegt darin, dass auch an Loyalty-Programm angeboten wird.

Leistungen

- Foto & Video Produktbewertungen
- Loyalty & Upsell Funktionen
- Nur kostenpflichtige Versionen verfügbar
- Fokus auf UGC-Content-Erstellung durch Reviews

7

Kundenbewertungen
Entscheidung treffen

Kundenbewertungen Entscheidung treffen

01

Wettbewerbsvorteil

- | Möchtest du gegenüber deinen Mitbewerbern einen Vorteil?
- | Prüfe die Mitbewerber-Shops auf Bewertungsmöglichkeiten.
- | Falls deine Mitbewerber die Möglichkeit anbieten, solltest du es auf jeden Fall auch nutzen und falls nicht, dann kannst du dir so einen Vorteil gegenüber ihnen schaffen.



Kundenbewertungen Entscheidung treffen

Invest

- | Hast du genug Budget zur Integration eines Bewertungs-Tools?
- | Hast du gerade andere Projekte im Blick, für die du Budget benötigst?
- | Berücksichtige die monatlichen Investitionen auf das gesamte Jahr und prüfe, ob du dir die Implementierung eines Bewertungs-Tools leisten kannst/willst.

Kundenbewertungen

Entscheidung treffen



03

Seriosität

- | Wirkt dein Webshop deiner Meinung nach unseriös?
 - | Möchtest du, dass dein Webshop seriöser wirkt?
 - | Wenn dir Seriosität wichtiger ist, empfiehlt es sich eine Bewertungsmöglichkeit anzubieten.
- 

Kundenbewertungen Entscheidung treffen

04

Kaufentscheidung

- | Zögern deine Kunden oftmals bei der Kaufentscheidung?
- | Bietet dein Produkt und Kundenservice eine Qualität, die es ermöglicht, positive Bewertungen zu generieren? Diese Bewertungen können wiederum die Kaufentscheidung deiner Kunden positiv beeinflussen.

8

Kundenbewertungen Aufgaben