

“Na názoroch záleží!”

Hodnotenie produktov a obchodov spolu s najnakup.sk

Spoločnosť Nielsen uskutočnila v 50 krajinách globálny spotrebiteľský prieskum na vzorke 25.000 internetových užívateľov s cieľom zistiť, aká reklama je naj dôveryhodnejšia. Z výsledkov vyplynulo, že najviac ľudí dôveruje odporúčaniam známych a názorom, ktoré sú uverejnené online.

[nielsen: global advertising consumers trust real friends and virtual strangers the most](#)
[etrend: online odporúčania od známych sú pre ľudí naj dôveryhodnejšia reklama](#)

V záujme internetových obchodov, ako aj portálov prinášajúcich rôzne súvisiace služby je, **aby internetový obchod rástol**, a pokiaľ možno, čo **najrýchlejším tempom**.

Existuje veľa faktorov, ktoré rast obchodu ovplyvňujú, v tomto kontexte ide najmä o to, aby:

1. **internetový obchod priniesol potencionálnemu zákazníkovi vyššiu pridanú hodnotu**, cez zvýšenie množstva relevantných informácií o produktoch formou zbierania a zdieľania názorov o produktoch od ľudí, ktorí si ich reálne kúpili
2. **rástla dôvera v internetové nakupovanie** cez minimalizáciu negatívnych skúseností zákazníkov s internetovými obchodmi formou zbierania a publikovania overených názorov na internetové obchody



1/ PRODUKTY ★★★★★

Najnakup.sk pripravil iniciatívu, ktorej cieľom je vytvoriť najväčšiu databázu názorov o produktoch vytvorením siete partnerov, ktorí budú participovať na zbere dát a následne ich zdieľať s najnakup.sk a ostatnými partnermi v sieti (obchodmi).

Takto získané názory budú uverejnené na najnakup.sk, spolu s reklamným odkazom na stránky obchodu, s pomocou ktorého bol názor získaný.

Vy zbierané názory od všetkých obchodov poskytneme partnerom, aby ich mohli zobrazovať na svojich stránkach a získali tak zaujímavý obsah.

Do zberu a zdieľania názorov sa môžu zapojiť všetky internetové obchody, ktoré sú partnermi najnakup.sk.

2/ OBCHODY ★★★★★

Druhou črtou iniciatívy je ponúknuť všetkým internetovým obchodom službu, na základe ktorej môže obchod získať spätnú väzbu od svojich zákazníkov, teda hodnotenie svojho obchodu.

Hodnotenie obchodu bude zverejnené na najnakup.sk, môže byť aj na stránkach obchodu. Najnakup.sk môže obchodu zaslať po získaní názoru notifikačný email. Následne má obchod možnosť vyjadriť sa ku každému názoru.

V prípade zverejnenia najnakup.sk pridá k obchodu hviezdičky ilustrujúce hodnotenie na základe získaných názorov, a ak bude hodnotenie pozitívne, na stránku o obchode pridáme aj certifikát - logo s odporúčaním obchodu.



“Na názoroch záleží!”

Hodnotenie produktov a obchodov spolu s najnakup.sk

AKO TO FUNGUJE

Najnakup.sk umožňuje **hodnotiť obchody a produkty**.

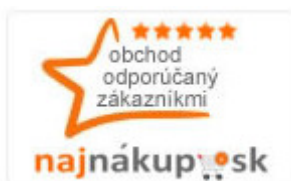
Za **relevantné názory** však považujeme len tie, ktoré prinesú **reálni zákazníci a skutoční vlastníci produktov**.

Preto pri hodnotení obchodu vyžadujeme zadať aj číslo objednávky a dátum objednania, pričom tieto údaje sú dostupné len obchodu a administrátorom, aby aj s ich pomocou vedel obchod identifikovať objednávku a prípadne sa k hodnoteniu vyjadriť. Takéto názory považujeme za overené.

Názory, ktoré administrátori najnakup.sk posúdia ako nerelevantné alebo podvodné, bez upozornenia zmažú.

Existujú dva spôsoby ako získať dobré hodnotenie:

- pasívny, Váš zákazník príde po objednaní/dodaní tovaru na naše stránky a vyplní dotazník
- aktívny, kedy bude zákazník vyzvaný emailom 10 dní po objednávke vyplniť dotazník s hodnotením



Veríme, že vysoký počet hodnotení a pozitívna známka prinesie obchodu viac zákazníkov. Názory na Váš obchod môžete zverejniť aj na svojich stránkach. Pokiaľ získate väčší počet pozitívnych hodnotení, najnakup.sk pridá k Vášmu obchodu logo. Naším návštevníkom tiež umožníme radiť ponuky nielen podľa ceny ale aj podľa hodnotenia obchodov.

Okrem hodnotenia obchodu ponúkame zákazníkovi možnosť ohodnotiť aj produkty, ktoré si zakúpil.

- 1) tieto hodnotenia produktov následne uverejníme na našich stránkach
- 2) tiež ich ponúkame späť obchodu formou automatizovaného rozhrania cez xml feed



Najnakup.sk ponúka možnosť zapojiť sa do siete zbierajúcej a zdieľajúcej názory na produkty. Obchod sa má možnosť rozhodnúť, či poskytne "svoje" názory na produkty aj iným obchodom. Pokiaľ áno, tak tiež získa názory "iných" obchodov, pomerným spôsobom na princípe zásluhovosti. Všetky tieto názory bude moč importovať z najnakup.sk cez xml feed do svojho systému, a zobrazovať na stránkach obchodu.

Všetky služby spojené s funkciou "Na názoroch záleží" sú prevádzkované pre našich klientov zdarma.

Či sa obchod rozhodne službu aktívne využívať a v akom rozsahu je plne na jeho uvážení.

“Na názoroch záleží!”

Hodnotenie produktov a obchodov spolu s najnakup.sk

PREČO TO ROBÍME A ČO OD TOHO OČAKÁVAME

Nevieme zabezpečiť, aby každému rástli predaje, hoci by sme si to želali.

Na Slovensku je miera predaja cez internetové obchody v porovnaní s inými kanálmi nízka. Keď sa dívame na množstvo ľudí, ktoré navštívi internetové obchody tak máme pocit, že vôbec nie je malé. Problém je, že k objedaniu dôjde v malom počte prípadov. Práve v tejto súvislosti chceme začať intenzívne pracovať na dôvere v internetové obchody. Chceme všetkým ukázať, že v internetových obchodoch nakupuje veľké množstvo spokojných zákazníkov a že sa nie je čoho obávať.

Na druhej strane, pokiaľ sa v obchodoch vyskytne situácia, ktorú zákazník chápe negatívne, je nutné mať systém, ktorý poskytne spätnú väzbu a takéto situácie odhalí, a následne prijať opatrenia.

V internetových obchodoch chýba akási interaktivita, možnosť poradiť sa s predavačom. Práve cez názory na produkty od ľudí ktorí ich už majú vyskúšané chceme pomôcť znížiť význam tohto faktoru v prospech internetových obchodov.

PREČO ÍŠŤ DO SLUŽBY „NA NÁZOROCH ZÁLEŽÍ“ S NAJNAKUP.SK

Najnakup.sk je v súčasnosti (r.2008-2010) lídrom na trhu katalógov tovarov a porovnávačov cien na Slovensku.

Spravidla si každý mesiac pripisuje rast návštevnosti. Za august 2009 dosiahol 15.miesto v návštevnosti webov na Slovensku meraných Asociáciou internetových médií ([link](#)).

Aktuálna návštevnosť metodikou google analytics od 25.09.2009-25.10.2009

Počet návštev:	1.187.744
Návštevníkov:	687.809
Zobrazených stránok:	5.603.853

IMPLEMENTÁCIA SLUŽBY

Službu je možné implementovať čiastočne alebo úplne v nasledovných krokoch.

1. Automatické zasielanie informácií o objednávkach (na najnakup.sk je možné zadať email, na ktorý sa pošle správa pri získaní nového hodnotenia)
2. Zverejnenie názorov o obchode na stránkach obchodu
3. Zbieranie hodnotení produktov a ich import z najnakup.sk do databázy obchodu cez xml feed

Popis jednotlivých krokov nájdete na najnakup.sk v profile obchodu, menu „Na názoroch záleží“

“Na názoroch záleží!”

Hodnotenie produktov a obchodov spolu s najnakup.sk

ŠTRUKTÚRA DOTAZNÍKA

- **Číslo a dátum objednávky**
- **Ako často nakupujete v XY**
 - 1/ išlo o môj prvý nákup
 - 2/ menej ako 3 krát
 - 3/ pravidelne
- **Ako hodnotíte prehľadnosť obchodu**
 - hviezdičky 1-5
- **Ako hodnotíte kvalitu komunikácie s obchodom**
 - hviezdičky 1-5
- **Zodpovedala Vami zaplatená cena cene na stránkach obchodu**
 - áno / nie / neviem
- **Nakúpili by ste v tomto obchode znovu**
 - áno / asi áno / asi nie / nie
- **V akom stave je objednávka**
 - a/ tovar bol dodaný
 - b/ tovar zatiaľ nebol dodaný
 - c/ objednávku som zrušil/a/
 - d/ objednávku zrušil obchod

po vybraní možnosti: **a/ tovar bol dodaný**

- **Po koľkých dňoch bol tovar doručený**
 - a/ v deklarovanom termíne
 - b/ do 5 dní po termíne
 - c/ viac ako 5 dní po termíne
- **Bol doručený tovar v poriadku**
 - a/ áno
 - b/ nie, chýbala časť objednaného tovaru
 - c/ nie, bol dodaný úplne iný tovar
 - d/ nie, bol dodaný poškodený tovar
 - e/ nie, iný dôvod (aký ?)

po vybraní možnosti: **b/ tovar zatiaľ nebol dodaný**

- **Uplynul už sľúbený termín dodania**
 - a/ áno
 - b/ nie
 - c/ neviem

po vybraní možnosti: **c/ objednávku som zrušil/a/**

Vyberte dôvod zrušenia objednávky

- a/ nedodržaná dodacia doba
- b/ objednal som si tovar v inom obchode

“Na názoroch záleží!”

Hodnotenie produktov a obchodov spolu s najnakup.sk

c/ tovar už nechcem/nepotrebujem

d/ iný dôvod (aký ?)

po vybraní možnosti: **d/ objednávku zrušil obchod**

Vyberte dôvod zrušenia objednávky

a/ tovar sa už nepredáva

b/ nemožnosť zobrať tovar na splátky

c/ zrušené bez udania dôvodu

d/ iný dôvod (aký ?)

- **Zodpovedal popis produktov v obchode nakúpenému tovaru**
- áno / nie / neviem
- **Aké hlavné výhody obchodu by ste odporučili**
- zadanie textu
- **Na ktoré nevýhody by ste upozornili**
- zadanie textu
- **Meno, prípadne prezývka**
- **Email**
- nnie je zverejnený, slúži pre prípadné overenie pravosti hodnotenia