

heureka!
group

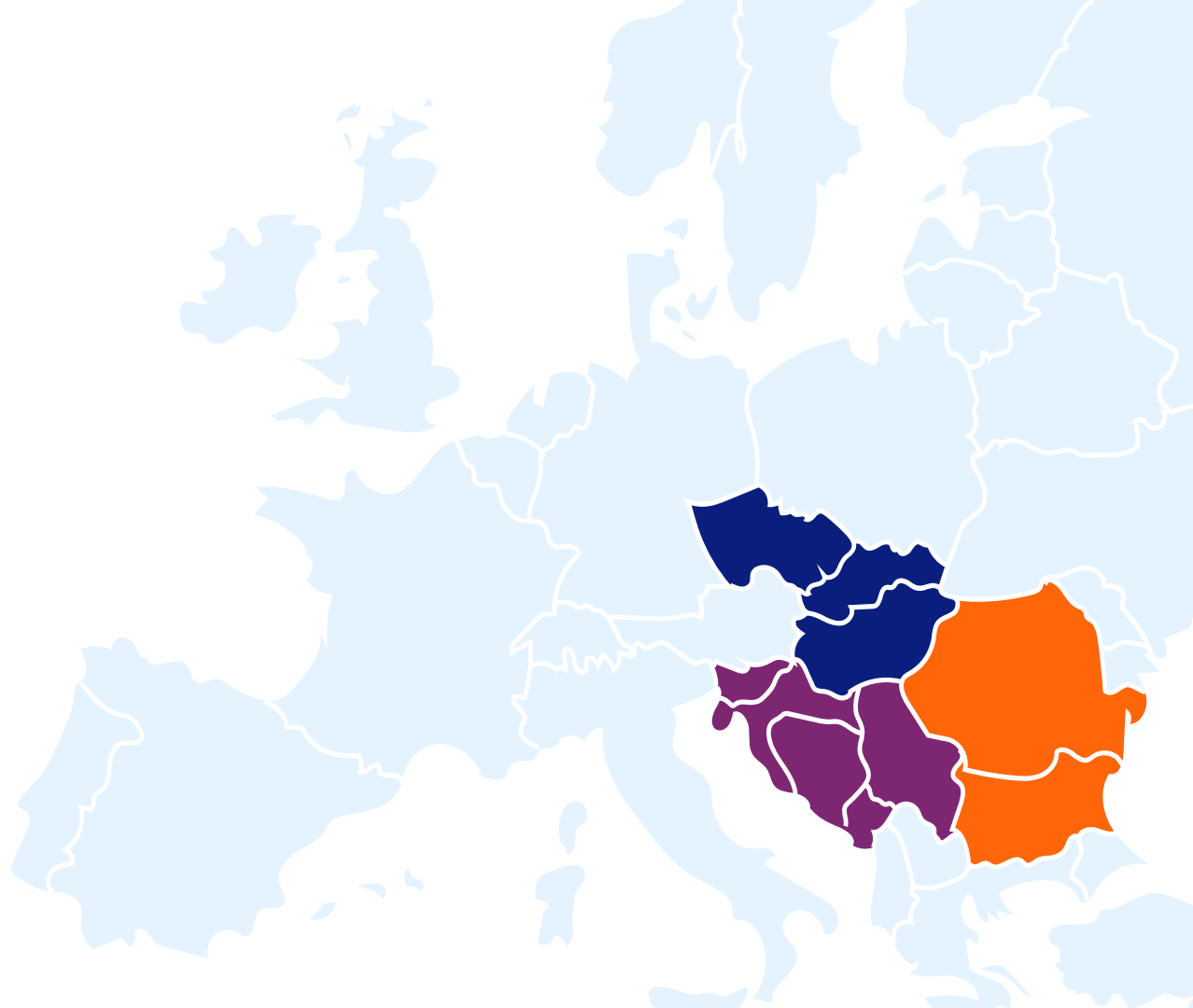
heureka! ceneje! jeftinije! idealno!
árukereső! compari! pazaruvaj!

Jak recenze mění
prodeje

Služba Ověřeno
zákazníky krok za
krokem

heureka! group

heureka! ceneje! jeftinije! idealno!
árukereső! compari! pazaruvaj!

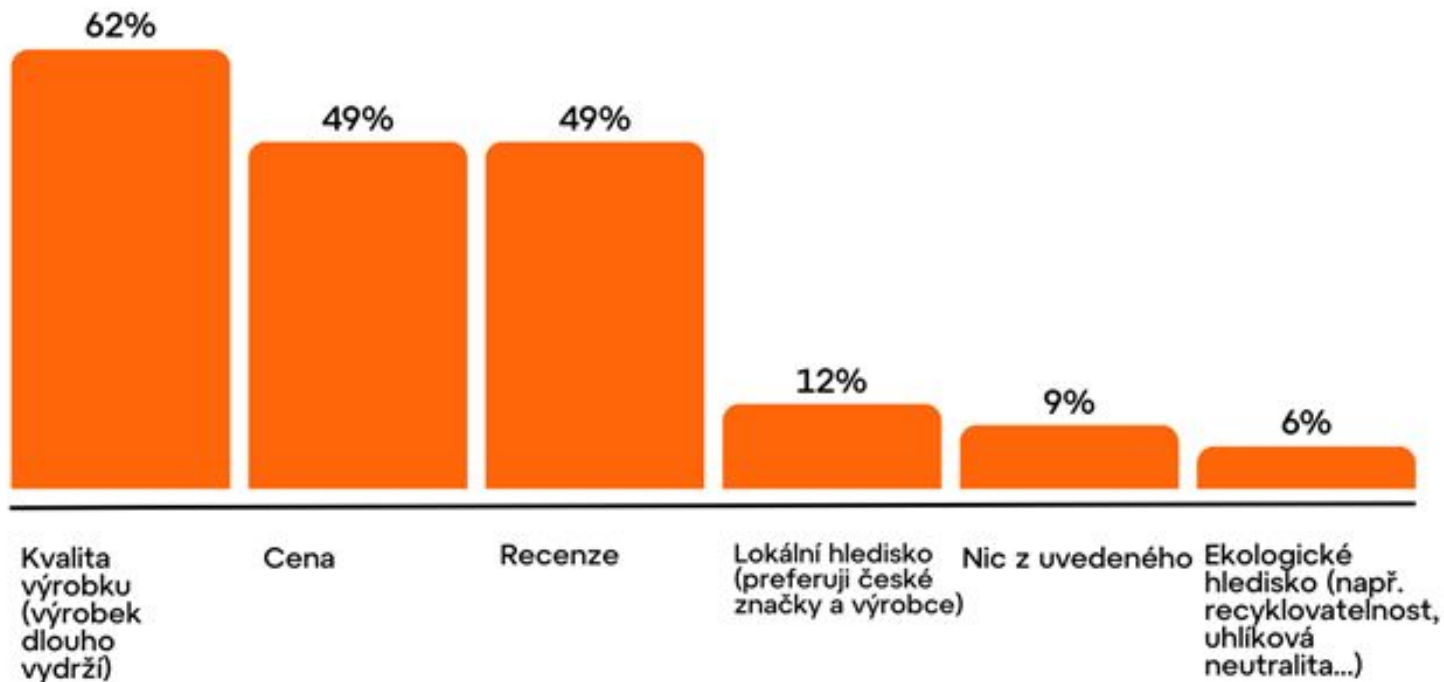


Proč lidé chodí na Heureka?



1. Porovnání cen / nejlevnější
2. Recenze produktů
3. Důvěryhodnost e-shopů

Faktory, které ovlivní zákazníka při nákupu



Síla hodnocení produktových recenzí

Pár čísel

77%

nakupujících vyhledává webové stránky s hodnocením a recenzemi.

74%

zákazníků uvádí, že hodnocení a recenze jsou klíčovým způsobem, jak se dozvědět o produktech, které si nikdy předtím nekoupili.

9/10

říkají, že při rozhodování o nákupu berou v úvahu recenze.

78%

spotřebitelů říká, že čím dražší produkt, tím více čtou produktové recenze

93%

spotřebitelů říká, že recenze mají vliv na to, zda si produkt zakoupí či nikoli

Jak služba Ověřeno zákazníky funguje

1. Aktivace
 - odsouhlasení VOP
 - vložení tajného klíče
2. Evidování objednávek
 - není důležitý proklik z Heureka
3. Zasílání dotazníku
 - ne dříve než 6 tý den od vytvoření objednávky
 - možnost navázat odesláním na reálné dodání produktu
4. Sběr zpětné vazby z dotazníků

Co nového služba přináší

✨ Přehlednost informací v administraci

✨ Lepší časování

✨ Lepší doručitelnost

✨ Lepší viditelnost čeho jste dosáhli

✓ Jak si vedete s certifikátem

- Nově vidíte v adminu Heureka stav vašeho certifikátu Ověřeno zákazníkem
- Máte přehled o počtu, pozitivních i negativních hodnoceních.
- Snadno sleduje svou reputaci a spokojenost zákazníků

heureka!shops

- 📄 Přehled
- 🛒 Značky
- 📄 PPC a správa kreditu
- 📄 Spárovanost produktů
- 📄 Statistiky a reporty
- 🔒 **Ověřeno zákaznky**
 - 📄 Přehled služby
 - 📄 Nastavení a data z dotazníků
- 🔗 Bidding

● Služba Ověřeno zákaznky je aktivní



🎉 Gratulujeme, máte zlatý odznak Ověřeno zákaznky. Vaši zákazníci si vás cení.

Pochlubte se odznakem na vašich stránkách.

Vaše cesta k certifikátu



Hodnoceno na základě posledních 90 dní

👍 Mira spokojenosti

👍 90 %

👍 97 %

👎 Počet hodnocení

👎 desítky

👎 stovky

Hodnocení spokojenosti zákazníků

Na základě posledních 90 dní

98.5%

👍 1354 pozitivních

👎 20 negativních



udělených hodnocení

1374

✓ Koncový uživatel má možnost odložit si vyplnění dotazníků

Optimalizace načasování dotazníků = lepší zpětná vazba

Aktuální chování shopového dotazníků

- po 6 dnech od nákupu
- po 6 dnech + delivere time

Komplikace, které do toho zasahují


- Nemáme informace o produktech
- Komplikace při doručení, které prodlužují čas

Řešení -> Prémiová flexibilita

- Prodloužit odpověď až o 7 dní

Lepší načasování
vyšší míra odpovědí + kvalitnější zpětná vazba

Spokojenější zákazníci a cennější data pro vás!



Odpovědi vyhodnocuje nezávislá služba [Ověřeno zákazníky](#)

Vážený zákazníku,

děkujeme za váš nákup v obchodě ABC před 4 dny. Ohodnoťte, prosím, obchod a zakoupené produkty: **Jméno vašeho produktu**

Doporučili byste obchod ABC svým známým?

Doporučuji **Nedoporučuji**

Objednávka ještě nedorazila? [Připomenout za 7 dní](#)

Vaše hodnocení pomůže zlepšit naše služby a poslouží ostatním nakupujícím při výběru vhodného obchodu.
Předem děkujeme za váš názor.

Obchod **ABC**

Vylepšení designu dotazníků (Připravujeme pro vás)

1. Přehlednost a jednoduchost

Čisté rozložení, dostatek bílého místa, jasná hierarchie informací.

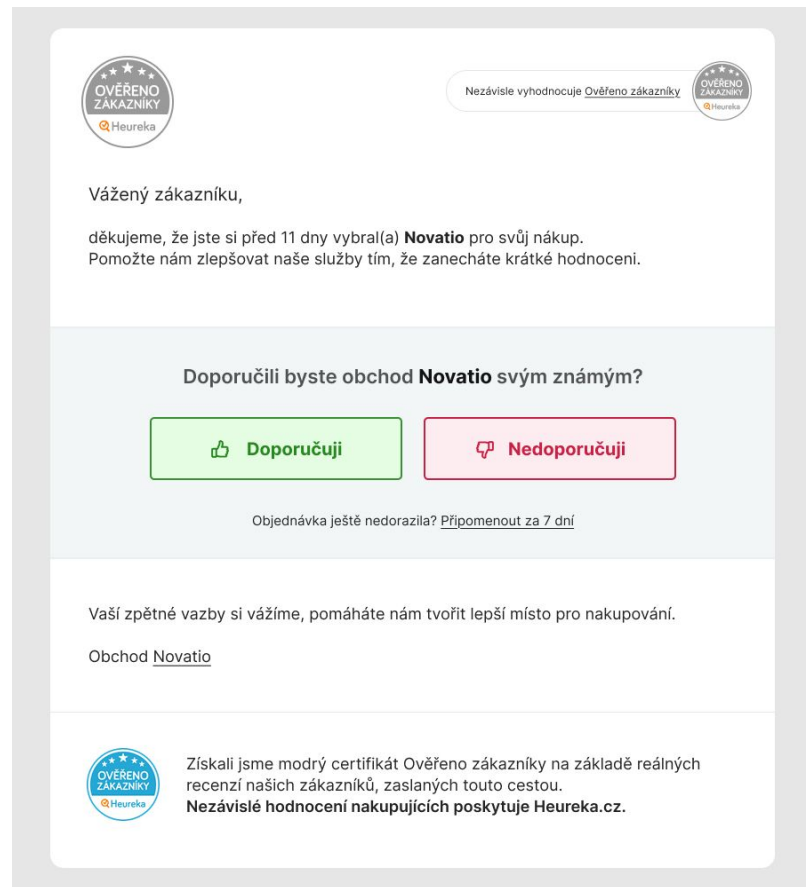
2. Responzivní a atraktivní vizuál

Optimalizace pro mobil, použití barev, ikon a progres baru pro lepší zážitek.

3. Konzistentní a čitelný styl

Jednotné barvy, fonty a dobře čitelné písmo pro snadné vyplnění.

Nový design = vyšší response rate



Brandovaná šablona (Připravujeme pro vás)

Prémiová reprezentace brandu

1. Zvyšuje důvěryhodnost

Respondenti snáze poznají, že dotazník je opravdu od vaší firmy, a ne od neznámého odesílatele nebo spamu.

2. Posiluje značku

Každý kontakt se zákazníkem je příležitost připomenout vaši značku a budovat vztah.

Váš brand = vyšší response rate

The screenshot shows an email template for Novatio. At the top left is the Novatio logo, a stylized 'N' inside a blue rounded square. To the right is a circular badge with five stars and the text 'OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY' and 'Heureka'. Below the logo is the text 'Vážený zákazníku,' followed by a message: 'děkujeme, že jste si před 11 dny vybral(a) **Novatio** pro svůj nákup. Pomožte nám zlepšovat naše služby tím, že zanecháte krátké hodnocení.' Below this is a question: 'Doporučili byste obchod **Novatio** svým známým?' and two buttons: a green 'Doporučuji' button with a thumbs up icon and a red 'Nedoporučuji' button with a thumbs down icon. Below the buttons is the text 'Objednávka ještě nedorazila? [Připomenout za 7 dní](#)'. At the bottom of the email body is the text 'Vaší zpětné vazby si vážíme, pomáháte nám tvořit lepší místo pro nakupování. Obchod [Novatio](#)'. At the very bottom of the page is another 'OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY' badge and the text: 'Získali jsme modrý certifikát Ověřeno zákazníky na základě reálných recenzí našich zákazníků, zaslaných touto cestou. **Nezávislé hodnocení nakupujících poskytuje Heureka.cz.**'

Nové widgety (Připravujeme pro vás)

Reprezentace vaší kvality a spokojenosti zákazníků

1. Důvěra zákazníků

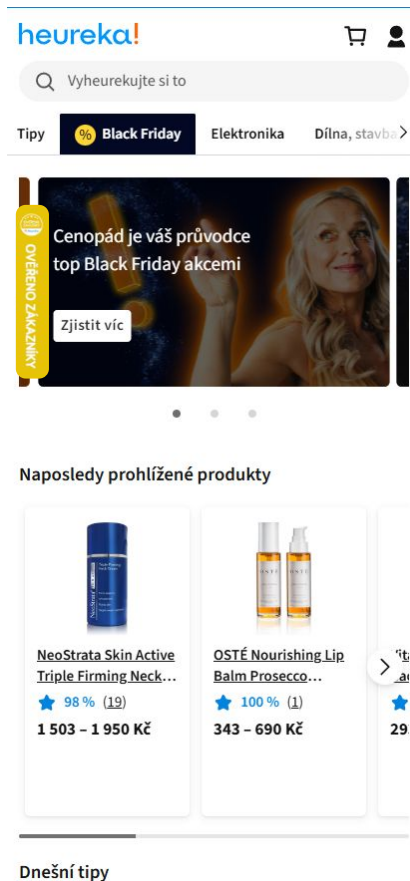
Social proof je klíčový pro rozhodnutí zákazníků nakoupit na e-shopu.

2. Mobilní nákupy

Stále více zákazníků nakupuje přes mobil, proto je důležité zobrazovat hodnocení i na telefonech.

Social proof = menší odchodovost

Větší konverzní poměr



The screenshot shows the heureka! website interface. At the top, there is a search bar with the text "Vyheurekajte si to" and a shopping cart icon. Below the search bar, there are navigation links for "Tipy", "Black Friday" (highlighted with a yellow circle and percentage icon), "Elektronika", and "Dílna, stavba". A large banner features a woman's face and the text "Cenopád je váš průvodce top Black Friday akcemi" with a "Zjistit víc" button. Below the banner, there is a section titled "Naposledy prohlížené produkty" (Recently viewed products) displaying two products: "NeoStrata Skin Active Triple Firming Neck..." with a 98% rating (19 reviews) and a price range of 1 503 - 1 950 Kč, and "OSTÉ Nourishing Lip Balm Prosecco..." with a 100% rating (1 review) and a price range of 343 - 690 Kč. A right-side navigation arrow and a star icon are visible next to the second product.

Co Heureka dalšího chystá

- Vydali jsme lepší řazení recenzí, dle relevance
- Přidání fotek a videa
- AI summary



Děkujeme, že nám pomáháte posouvat program dál!

- Upravená forma financování služby
- Díky příspěvkům můžeme přinášet nové funkce a rychleji reagovat na vaše potřeby

Start zdarma	Doporučeno pro vás	Enterprise
<p data-bbox="305 467 672 517" style="text-align: center;">Přejít na nižší úroveň</p> <p data-bbox="305 539 639 576">Ideální, když si chcete službu ověřeno zákazníky poprvé vyzkoušet.</p> <ul data-bbox="305 604 620 670" style="list-style-type: none">✓ Ověřené recenze✓ Až 15 odeslaných dotazníků měsíčně	<p data-bbox="734 408 1097 436">Profi 499 Kč/měsíc</p> <p data-bbox="734 484 850 502">● Aktivní plán</p> <p data-bbox="734 539 1049 580">Ideální, když chcete sbírat recenze a zvyšovat důvěryhodnost svého e-shopu.</p> <ul data-bbox="734 604 1058 744" style="list-style-type: none">✓ Ověřené recenze✓ Exkluzivní přístup k novým funkcím a vylepšením více zde✓ Až 999 odeslaných dotazníků měsíčně <p data-bbox="734 770 1087 858">⚡ 499 Kč v bonusových kreditech Každý měsíc vám celou platbu vrátíme ve formě bonusových kreditů s platností do konce měsíce.</p>	<p data-bbox="1163 467 1530 517" style="text-align: center;">Kontaktujte nás</p> <p data-bbox="1163 539 1512 580">Nejlepší pro ty, co sbírají hodně recenzí a potřebují individuální přístup.</p> <ul data-bbox="1163 604 1497 744" style="list-style-type: none">✓ Ověřené recenze✓ Exkluzivní přístup k novým funkcím a vylepšením více zde✓ 1 000+ odeslaných dotazníků měsíčně <p data-bbox="1163 770 1520 858">⚡ Bonusové kredity Každý měsíc vám celou platbu vrátíme ve formě bonusových kreditů s platností do konce měsíce.</p>

Jak efektivně pracovat s recenzemi v praxi

Jedná se o unikátní zpětnou vazbu získanou od reálných zákazníků vašeho obchodu

1. Reagujte na recenze
2. Porovnávejte se s konkurencí
3. Poučte se z nich
4. Komunikujte rychle

Reagujte na recenze

heureka!shops



- Přehled
- Značky
- PPC a správa kreditu
- Spárování produktů
- Statistiky a reporty
- Ověřeno zákazníky
- Bidding
- Marketplace
- Nastavení
- Návodě a aktuality
- Shop Roku

Vítejte zpět!

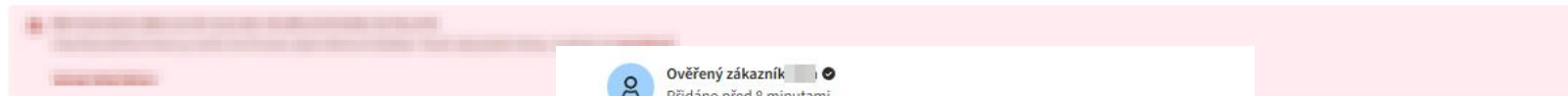
Top doporučení pro vás

Výborné
100 %
Skóre optimalizace
Gratulujeme, váš obchod je optimalizován pro vynikající výsledky!

- Zvyšte svou návštěvnost až o 80 % s režimem PPC (32%)
Vaše produkty se budou zobrazovat na produktové kartě a oslovíte tak stovky až tisíce lidí denně namísto desítek.
Rozdíl mezi free a PPC režimem? [Dobít kredit](#)
- Nastavte cenu dopravy (11%)
- Budujte důvěru pomocí certifikátu „Ověřeno zákazníky“ (21%)
- Mějte přesně s novým konverzním měřením! (21%)

Zobraz všechny (5)

Aktualizujeme každých 30 minut



Vaše obchody

Aktivovaný v PPC
Upravit obchod Upravit pobočky **Recenze obchodu**

Ověřený zákazník
Přidáno před 8 minutami

Doporučuje obchod
100 % ★★★★★
Zboží dorazilo za 2 dny

- + Velký výběr zboží
- + Rychlé dodání

Doporučuji všem

Objednáno: [redacted]
ID recenze: [redacted]
ID objednávky: [redacted]

Reagovat ▼

+ Přidat další obchod

Prokliky
17 800
Přehled kliků Nastavit ceny



Ověřený zákazník

Přidáno před 17 hodinami

Nedoporučuje obchod

50 % ★★☆☆

Zboží dorazilo za 3 dny

— Nedá se platit kartou přes G pay ani po vložení karty ručně



Reakce obchodu

Dobrý den,
děkujeme za Vaši recenzi.

Na našem e-shopu aktuálně nabízíme platbu kartou online při vytvoření objednávky, platbu kartou online pomocí služby Click to Pay, platbu online prostřednictvím Google Pay či Apple Pay, platbu na dobírku u kurýra přepravní společnosti a také online bankovní převod.

Hezký den

Váš tým



Overený zákazník

Přidané 21. 10. 2021

Neodporučá obchod

— Je 5 dní od objednania a tovar ešte neprišiel aj napriek tomu, že bol odoslaný hneď po objednaní.

Objednané: [redacted]

ID recenzie: [redacted]

ID objednávky: [redacted]



Reakcia obchodu

Ďakujeme za recenziu a mrzí nás táto situácia, ktorá vznikla na strane kuriéra. Ako som Vás informoval už aj telefonicky o strate balíka na strane kuriéra. Preto Vám hneď posielame ešte raz tovar a ospravedlňujeme sa Vám za prípadné neprijemnosti.

Upraviť reakciu

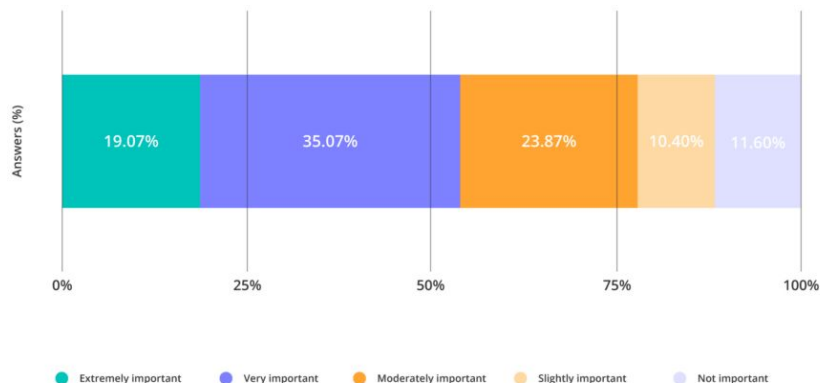
Zmazať reakciu

Odpovědi na recenze obchodu jsou důležité

88 % respondentů považuje reakci firmy na recenze za lehkou až extrémně důležitou. Tato převážná většina ukazuje, že odpovídání na recenze není jen možnost. Vaši zákazníci to očekávají jako součást dobré služby.

70 % lidí říká, že reakce firmy na recenze ovlivňují jejich nákupní rozhodnutí. Odpovídání na recenze má na potenciální zákazníky efekt.

How important is to you that businesses respond to their online reviews?



heureka! group

heureka! ceneje! jeftinije! idealno!
árukereső! compari! pazaruvaj!

Děkujeme
za
pozornost