Market Places

Ο ανταγωνισμός των reviews

City Never Sleeps

Νικόλας Ζαρταλούδης

Digital Marketing Consultant - 6 Χρόνια
The City Never Sleeps Limited – Digital Garage Manchester

Telcos Project Manager – 12 Χρόνια
Forthnet – Cosmote – IMImobile Greece

Τι είναι το marketplace;

Το online marketplace είναι ένα είδος e-commerce σελίδας όπου πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες προσφέρονται από διάφορες εταιρείες ή/και online καταστήματα, και η επικοινωνία ή / και η συναλλαγή ορίζεται από τον διαχειριστή του marketplace.

E-commerce

Πληροφορίες

Προϊόντα ή Υπηρεσίες Τρίτων

Επικοινωνία ή Πώληση

Κατηγορίες marketplace;

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ MARKETPLACE

Comparison | Search Engines | Opened Platforms | Theme Portals - Apps | App Stores

skroutz

BEST PRICE .GR

Google

Bing

amazon

ebay

AliExpress

jamjar

e-FOOD.gr

FASHIONCHICK

Apple Store

Google Play

Comparison | Theme Portal – App

skroutz

BEST PRICE .GR

e-FOOD.gr

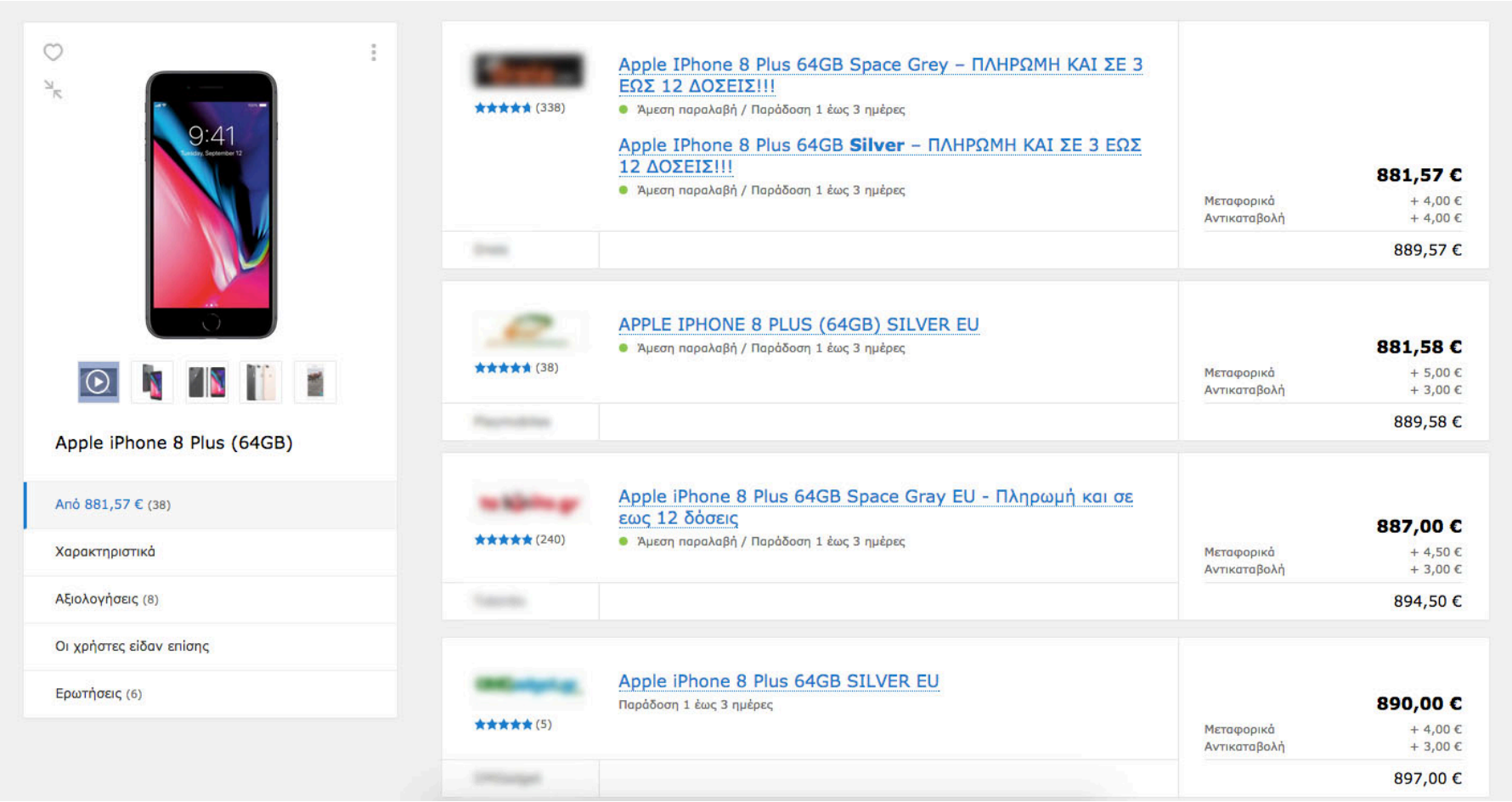
FASHIONCHICK

Pros & Cons

- Εύρεση νέων πελατών
- Αύξηση αγορών μέσω marketplaces
- Χαμηλό κόστος πελάτη
- Σύστημα συστάσεων, πίστης (loyalty) και reviews
- Τεχνογνωσία

- Πόλεμος τιμών σε κοινά προϊόντα ή υπηρεσίες
- Χαμηλό περιθώριο κέρδους
- Απαιτητικό κοινό
- Reviews
- Συνδρομητικά τέλη

Η δύναμη της τιμής



Είναι τελικά όλα, θέμα τιμής;

Ναι αρχικά για λόγους… SEO!

	881,57 €
Μεταφορικά	+ 4,00 €
Αντικαταβολή	+ 4,00 €
	889,57 €

	881,58 €
Μεταφορικά	+ 5,00 €
Αντικαταβολή	+ 3,00 €
	889,58 €

	887,00 €
Μεταφορικά	+ 4,50 €
Αντικαταβολή	+ 3,00 €
	894,50 €

	890,00 €
Μεταφορικά	+ 4,00 €
Αντικαταβολή	+ 3,00 €
	897,00 €

Η απόφαση όμως;

5,0 (240)

Αξιολόγησε το κατάστημα

100+ παραγγελίες / εβδομάδα μέσω Skroutz

3+ χρόνια στο Skroutz

Θετικές 240

Αρνητικές 0

- ✓ Ενημέρωση για την εξέλιξη της παραγγελίας
- ✓ Φιλική εξυπηρέτηση
- ✓ Έγκαιρη παράδοση

4,9 (338)

Αξιολόγησε το κατάστημα

100+ παραγγελίες / εβδομάδα μέσω Skroutz

2 χρόνια στο Skroutz

Θετικές 337

Αρνητικές 1

- ✓ Προσεγμένη συσκευασία προϊόντων
- ✓ Ενημέρωση για την εξέλιξη της παραγγελίας
- ✓ Έγκαιρη παράδοση

Ο… χαμένος;

[illegible] στις 16/05/2017

εκανα την παραγγελια μου και την επομενη ειχα το τηλ μου στην επαρχια ωσ εδω ολα καλα.το τηλ ηταν χαλασμενο το εχω στειλει στο καταστημα απο τισ 4/5/17 και ακομα περιμενω να με ενημερωσουν 16/5/17,σημερα πηρα εγω τηλ και μου ειπαν οτι ειναι μακρια η σαμσουνγκ το τηλ μου ειναι ετοιμο αλλα δεν μπορουν να πανε να το παρουν για να μου το στειλουν στην επαρχεια.δηλαδη πρεπει να ανεβω αθηνα να το παραλαβω μονος μου?

Έλλειψη υποστήριξης μετά την αγορά, Προβληματική επικοινωνία

Αξιολογήσεις που έχουν γίνει σε διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους

Δε συμπεριλαμβάνονται στη βαθμολογία

Η δύναμη των **reviews**

Τα reviews έχουν μεγαλύτερη δύναμη

Μπορεί να μην λειτουργούν πάντα και σε όλα άμεσα αλλά βραχυπρόθεσμα φέρνουν καλύτερα αποτελέσματα.

Μου την έχει "στημένη" ο ανταγωνισμός

Κομπλεξικός πελάτης

ανυπόμονος

και;

απατεωνίσκος

[redacted]

14 weeks ago

★☆☆☆☆ *The user didn't write a review, and has left just a rating.*

(owner)

14 weeks ago

Ευχαριστούμε πολύ για την κριτική σας...Με μια απλή μάτια ομως στο σύστημα μαςβλεπουμε ότι δεν έχουμε συνεργαστεί ποτε! Το AcanomutaTattoo Studio δέχεται και τις κακές κριτικές όσο και τις καλές... Ο κόσμος όμως θα εκτιμούσε την κριτική από κάποιον που έχει περάσει από το κατώφλι του στούντιο και όχι από κάποιον που δεν έχουμε συνεργαστεί ποτέ. Από την αλλη πλευρά ευχαριστούμε πολύ τους χιλιάδες ευχαριστημένους συλλέκτες tattoo που μας στηρίζουν!!!

Τις περισσότερες φορές θα πρέπει να σκεφτείτε πως τα reviews είναι μια mini διαχείριση community.

Δηλαδή, οι απαντήσεις που θα δώσετε, δεν καλύπτουν ΜΟΝΟ εκείνον που σας έκανε το review
αλλά το σύνολο των πελατών σας,
εν ενεργεία ή εν δυνάμει

επομένως...

Τι πρέπει να κάνουμε όταν δεχόμαστε ένα review.

Απαντάμε.

Είτε είναι θετικό ή αρνητικό.

Είναι σαν κάποιος να σου πει καλημέρα και εσύ να μην απαντήσεις.

1. Πάρτε μια βαθιά ανάσα
2. Πάρτε άλλη μια βαθιά ανάσα!
3. Διάβασε 3 φορές το κείμενο και υπογράμμισε τους βασικούς προβληματισμούς του πελάτη
4. Ξεκινήστε με μια συγνώμη (αν έχετε πραγματική υπαιτιότητα) ή με μια ειλικρινή κατανόηση στο πρόβλημα του πελάτη.
5. Αναφερθείτε περιληπτικά αλλά δομημένα στο πρόβλημα του πελάτη
6. Αναφέρετε τρόπους επίλυσης ή αλλαγή στη διαδικασία σας, αν αυτό ικανοποιεί και τον τρόπο εργασίας σας
7. Πάντα να ενεργείτε ως επαγγελματίες

1. Πείτε ένα ευχαριστώ
2. Πείτε κάτι παραπάνω από ένα, απλό ευχαριστώ!

3. Νικόλα σε ευχαριστώ για το χρόνο σου να μας δώσεις την θετική σου άποψη για τις υπηρεσίες μας. Σίγουρα γέμισες χαμόγελα τις φάτσες των μελών της ομάδας που προσπαθεί καθημερινά ώστε να πετυχαίνουμε τους στόχους που έχουμε θέσει. Ο βασικότερος από όλους είναι η άρτια εξυπηρέτηση προς τον πελάτη μας. Να είσαι καλά και είμαστε εδώ για όποια επιπλέον ενημέρωση χρειαστείς!

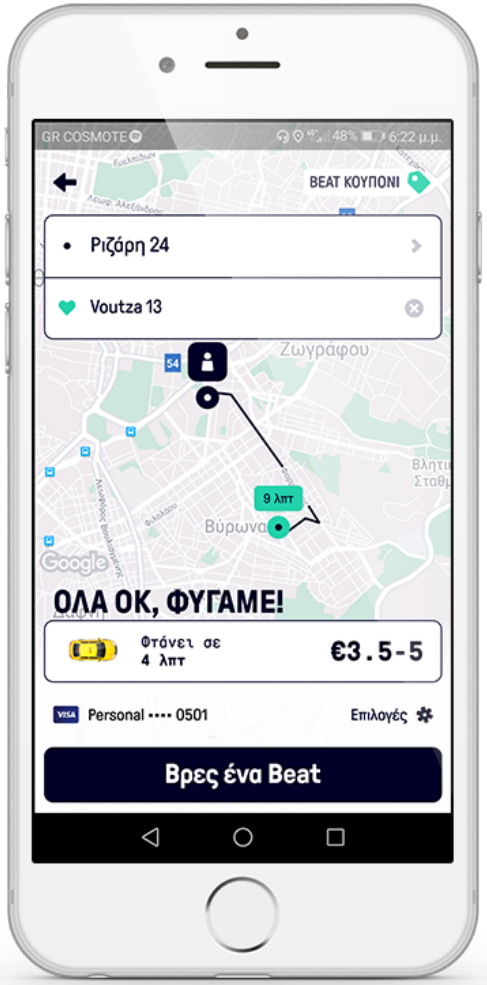
Σε τι βοηθάνε τα reviews

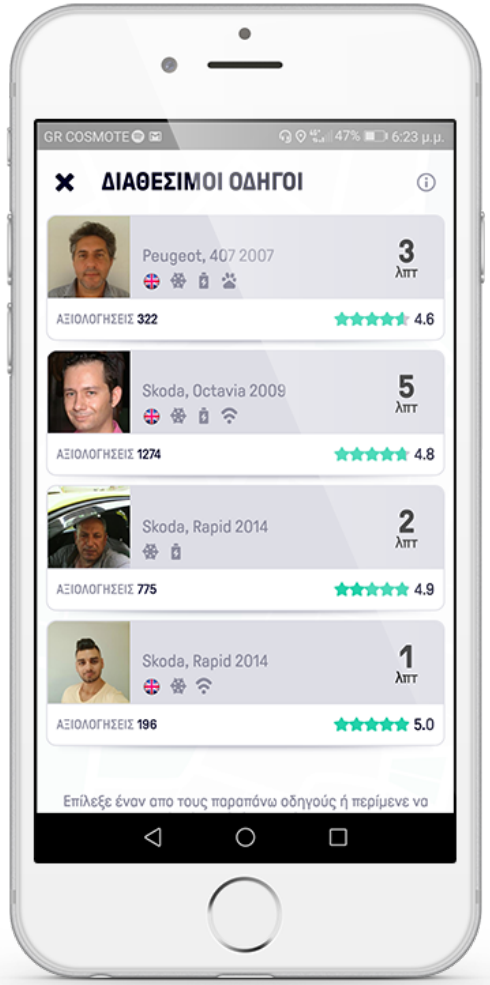
- Στην επιβεβαίωση ή διόρθωση των διαδικασιών
- Στην ενεργοποίηση μια μορφής αυτογνωσίας
- Στην επικοινωνία με τον πελάτη
- Στη προώθηση του brand

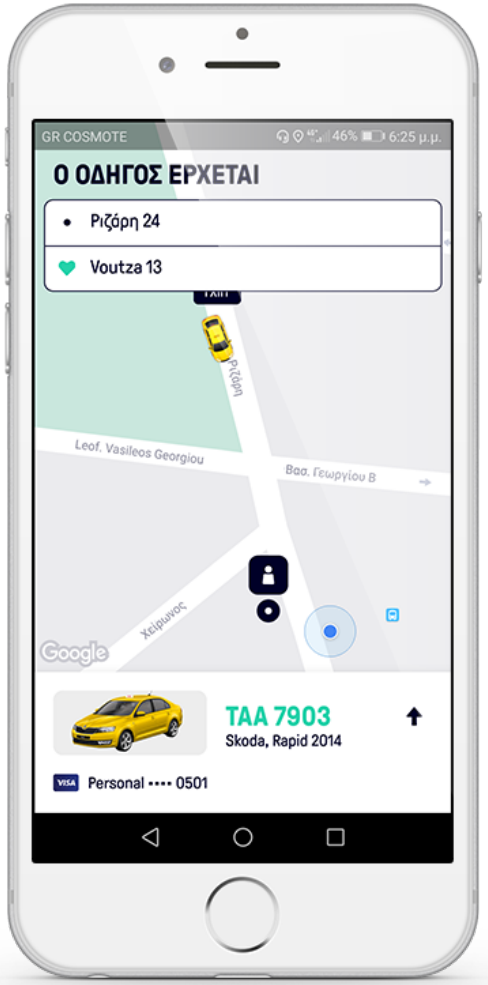
Υπάρχουν περιπτώσεις που δεν απαντάμε;

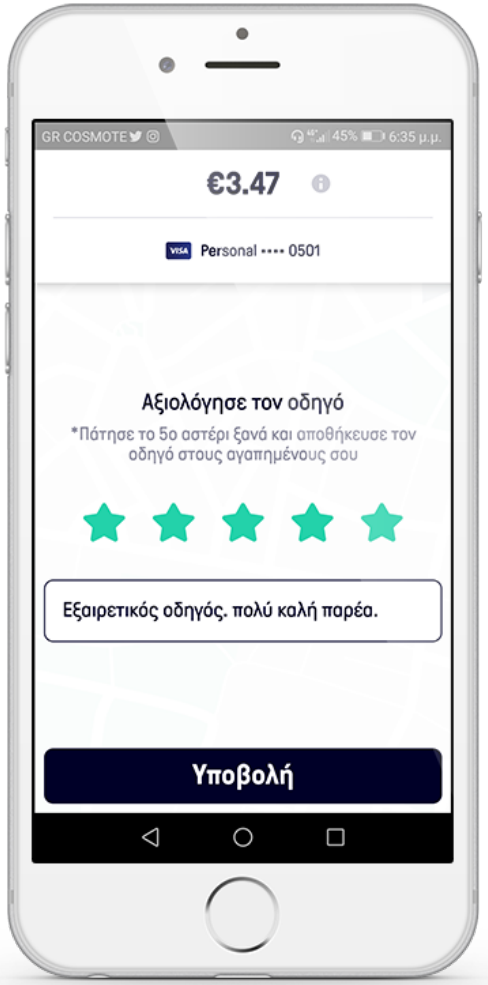
Γιατί απλά δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα!

theBeat process

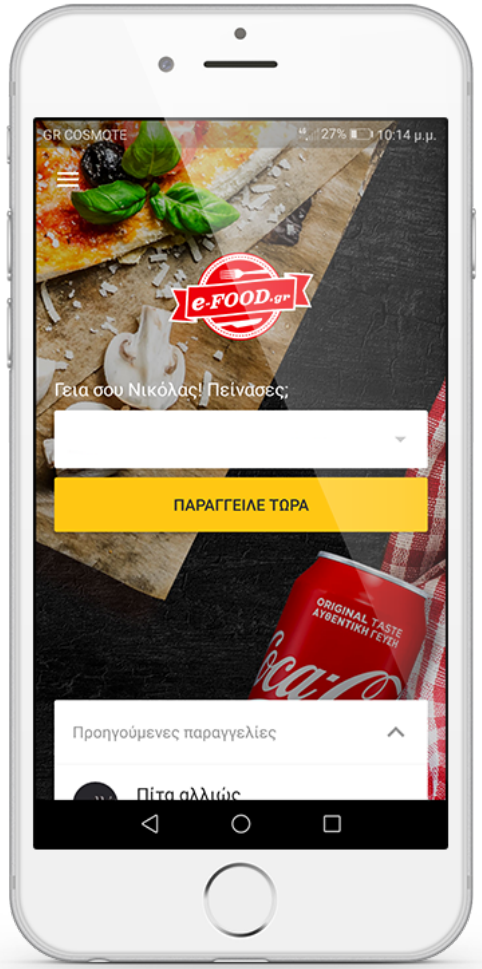


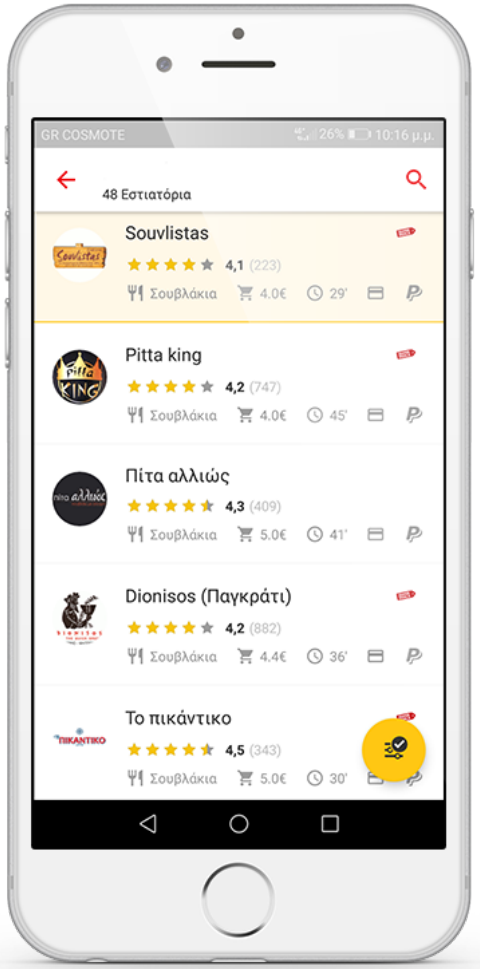


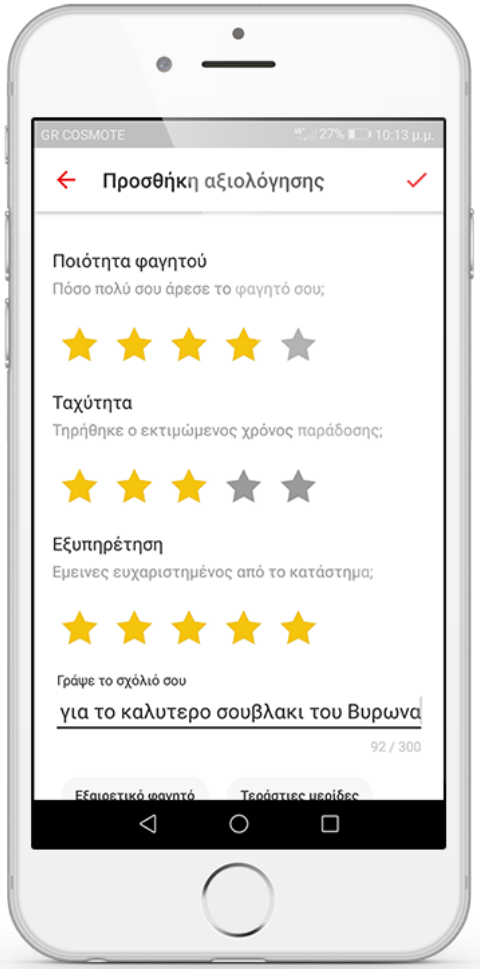




efood process



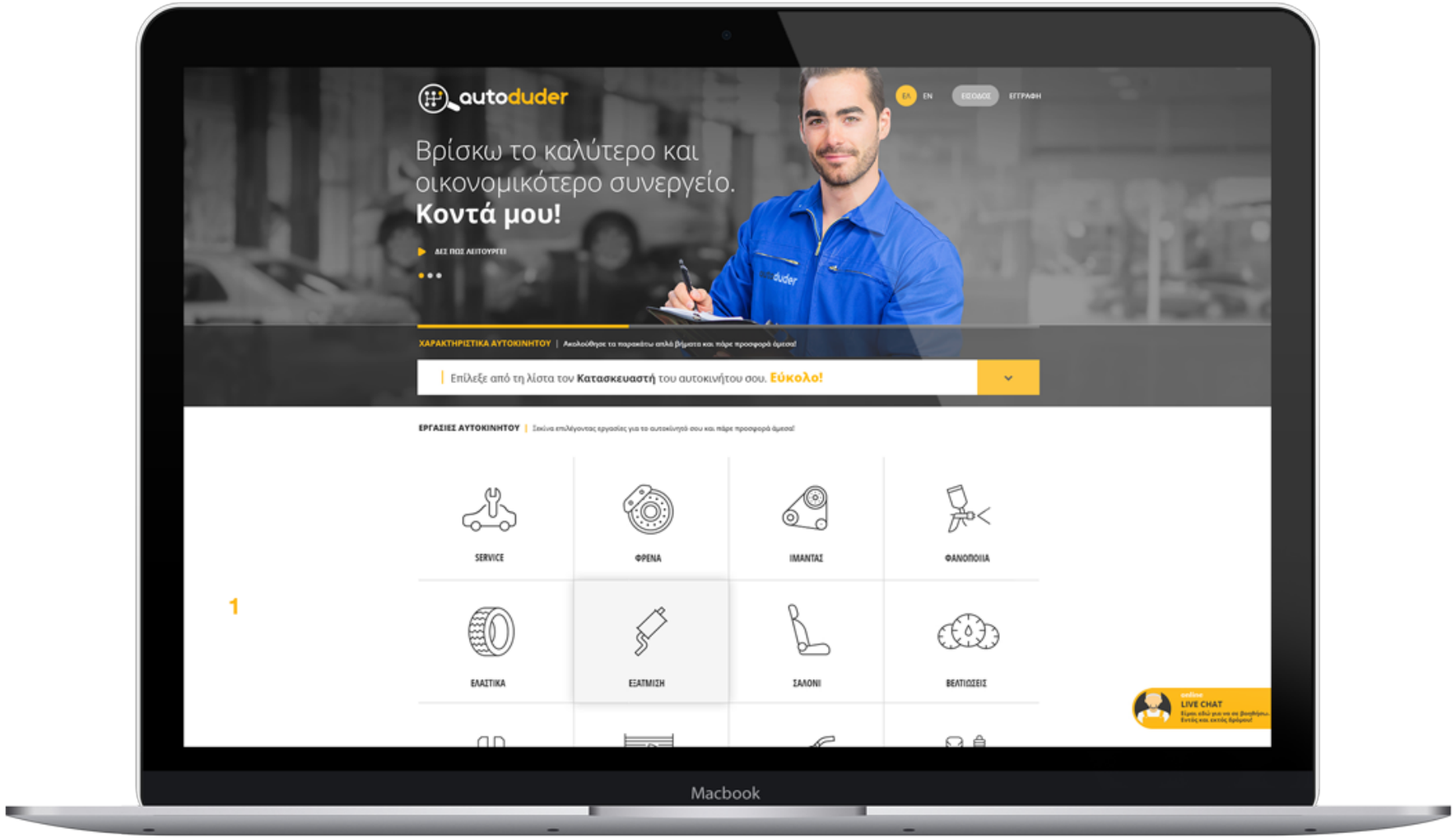




New Kid on the Block!

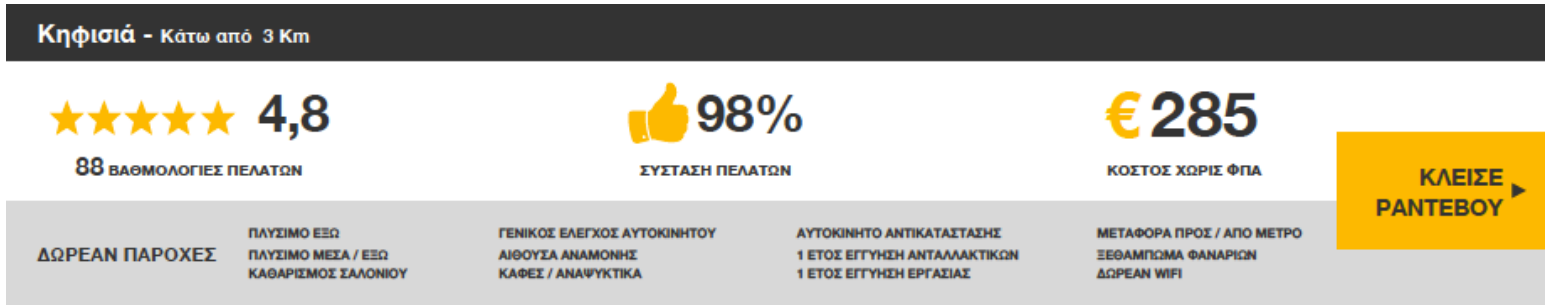
autoduder

Ένα νέο marketplace που καλείται να λύσει τον «πονοκέφαλο» του service


autoduder
ΕΛ
EN
ΕΙΣΟΔΟΣ
ΕΓΓΡΑΦΗ
Βρίσκω το καλύτερο και οικονομικότερο συνεργείο.
Κοντά μου!
ΔΕΣ ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ
Επίλεξε από τη λίστα τον Κατασκευαστή του αυτοκινήτου σου. Εύκολο!
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ
SERVICE
ΦΡΕΝΑ
ΙΜΑΝΤΑΣ
ΦΑΝΟΠΟΙΙΑ
1
ΕΛΑΣΤΙΚΑ
ΕΞΑΤΜΙΣΗ
ΣΑΛΟΝΙ
ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ
online
LIVE CHAT
Macbook

Βασικά Χαρακτηριστικά

- Εύκολη χρήση, με προεγκατεστημένο βοήθημα στην εύρεση του αυτοκινήτου σας
- Ξεκάθαρη και άρτια ενημερωμένη κατηγοριοποίηση των εργασιών
- Γεωγραφικό προσδιορισμό με βάση το μέρος που βρίσκεστε
- Κάλυψη σε όλη την Αττική
- Επιλογή συνεργείου με βάση 3 κατηγορίες:
  - Τιμή
  - Αξιολόγηση
  - Σύσταση



Ερωτήσεις;

THANK YOU!

City Never Sleeps Limited

281 Palatine Road,
Manchester, M22 4ET

+306977653553
+447758667472