



Recensioni Online per e-Commerce

I feedback e recensioni sono una ottima leva di propensione all'acquisto ed al contatto.

Secondo uno studio condotto da iPerceptions nel 2011, il 63% dei consumatori si dice più propenso ad acquistare su un sito che presenta le opinioni dei consumatori.

Se oltre alla valutazione si riescono a catturare anche le recensioni che illustrano vantaggi il beneficio ottenibile è maggiore.

Nel caso di siti web con un traffico importante ed elevati i volumi di contatto/acquisto, il rilascio spontaneo di recensioni da parte degli utenti è fisiologico, nei canali online che consentono questa azione.

Tuttavia una implementazione e sviluppo ad hoc di questa leva di marketing consente un notevole miglioramento delle performance di queste azioni.

Nel caso in cui si abbia un sito piuttosto nuovo, o comunque con un traffico e numero di conversioni limitate, è necessario creare un piano di sviluppo mirato.

Questa leva strategica aumenta di efficacia in funzione di:

- ✓ **Qualità**
Livello qualitativo del servizio e soddisfazione del cliente. Migliore è il servizio, maggiore sarà l'alta soddisfazione dei clienti e quindi recensioni positive.
- ✓ **Competitività prezzo**
Molti canali di recensione sono i comparatori prezzo; il prezzo su questi canali è la leva primaria di acquisto, una delle principali leve per gli acquisti online in generale. In questo caso il servizio è secondario al prezzo, che deve essere il più conveniente o comunque tra i più convenienti
- ✓ **Budget**
I comparatori prezzo (circa 20 in Italia) implicano un costo di attivazione/gestione, così come i portali esterni di recensioni

In alcuni casi è possibile attivare plugin/add-on di buona qualità per i CMS più diffusi, che semplificano la parte delle attività rivolte al sito.

Per ciascun sito web è necessari sviluppare una strategia ad hoc che tenga conto dei punti indicati sopra, basate su un briefing dettagliato.

Successivamente sarà possibile individuare una strategia mirata per gli obiettivi prefissati che tenga conto anche del budget a disposizione.

Le recensioni quindi un'ottima leva di acquisto per e-commerce, siti turistici e molti altre tipologie di siti web.



L'aspetto più complesso consiste nell'incentivare gli utenti a rilasciare i loro feedback, che richiederanno un minimo di tempo che dovranno dedicare a questa azione.

Per incentivare gli utenti a rilasciare recensioni esistono varie modalità che cambiano in funzione al canale, molti di questi canali hanno in comune una leva da offrire al cliente in cambio della sua recensione.

In generale, una campagna di sviluppo recensioni comprende:

- ✓ Briefing di kick-off dettagliato (obiettivi, necessità, risorse, competitività, etc...).
- ✓ Individuazione dei contenitori utili per lo sviluppo delle recensioni, costi, logiche marketing-commerciali.
- ✓ Strategia di sviluppo recensioni. Dal momento che non sarebbe possibile ed efficace gestire le recensioni multicanale con la stessa forza, la strategia di sviluppo indicherà i canali principali sui quali concentrare attività e risorse.
- ✓ Definizione collegamento recensioni al sito web in funzione del CMS utilizzato, con sviluppo funzionalità ad hoc oppure con l'implementazione di add-on dedicati.
- ✓ Contenitori sui canali utili per recensioni manuali create in autonomia, con indicazioni sui punti di attenzione per non essere "bloccati o segnalati".
- ✓ Marketing Automation orientata allo sviluppo delle recensioni.

Recensioni interne (CMS)

Esistono molti plugin per i più comuni CMS, sviluppati proprio per questa leva di vendita.

I plugin una volta installati, consentono configurazioni avanzate sulle modalità:

- ✓ Possibilità di rilasciare singola recensione o recensioni multiple.
- ✓ N° codici sconto per utente.
- ✓ Tipologia di sconto (importo fisso o percentuale).
- ✓ Periodo oggetto dello sconto a fronte della recensione rilasciata.
- ✓ Tempo di ritardo di invio post acquisto.
- ✓ Personalizzazione messaggio e template email di richiesta recensione.
- ✓ Stato utente a cui inviare il messaggio (acquirenti, utenti registrati ma non acquistati, vecchi acquirenti).
- ✓ Etc...

Molte funzioni sono comuni tra i vari plugin, ma se sia ha la necessità di avere alcune funzioni particolari (es. "timer con offerta a tempo"), è necessario individuare il plugin adatto che supporti tali funzionalità.

Magento

Discount for review: <http://www.magentocommerce.com/magento-connect/discount-for-review.html>

Event Base Discount: <https://ecommerce.aheadworks.com/magento-extensions/event-based-discounts.html>



WooCommerce

Review For Discount: <http://www.woothemes.com/products/review-for-discount/>

PrestaShop

Social Reviies Discounts SEO Pack: <http://addons.prestashop.com/en/content-management/7877-social-reviews-discounts-seo-pack.html>

Nel caso di CMS proprietari è possibile nella maggioranza dei casi, far sviluppare in autonomia dalla web agency un plugin personalizzato per la gestione delle recensioni come leva di vendita.

Esempio Discount for review:

Area gestione recensioni shop:



Dettaglio recensioni rilasciate:

Tutte le recensioni ➕ Aggiungi nuova recensione

Pagina 1 di 1 pagine | Visualizza 20 per pagina | Trovati 4 risultati totali | [Recensioni in attesa RSS](#) Reset dei filtri Ricerca

Seleziona tutto | Deseleziona tutto | Seleziona visibile | Deseleziona visibile | 0 oggetti selezionati Azioni

ID	Creato su	Stato	Titolo	Nickname	Recensione	Visibile su	Tipo	Nome prodotto	Prodotti SKU	Azione
5	18/nov/2015 10:34:03	Approvato	Una prelibatezza	Riccardo	Gusto davvero ottimo, servito a tavola con amic...	Main Website Main Website Store Italiano	Utente	Caponata	cp	Modifica
4	18/nov/2015 10:32:19	Approvato	Davvero ottimo!	Riccardo	Un ottimo prodotto davvero; oltre ad essere buo...	Main Website Main Website Store Italiano	Utente	Miele di eucalipto	me	Modifica
2	02/apr/2015 16:23:24	Approvato	Ottimo	Stefano	Ho fatto due ordini distinti, pacchi arrivati d...	Main Website Main Website Store Italiano	Utente	Arance Tarocco 9 kg	at9	Modifica
1	20/mar/2015 15:38:47	Approvato	ottimi prodotti, consiglio veramente di provarli.	LORENZO	Ottimo servizio di consegna con confezione prat...	Main Website Main Website Store Italiano	Utente	Arance Tarocco 9 kg	at9	Modifica

Area configurazione plugin recensioni (Sistema > Configurazione > QS MODULES):

Configurazione attuale campo di applicazione:
Configurazione Standard ?

[Gestione negozi](#)

Configurazione

- ▶ **TEMPLATEMELA FRAMEWORK**
 - Manufacturer Options
 - Featured Products
 - Latest/New Products
 - Advanced Menu
- ▶ **GENERALE**
 - Generale
 - Web
 - Design
 - Impostazioni valuta
 - Indirizzi email negozio
 - Contatti
 - Rapporti
 - Contenuto di gestione
- ▶ **ITALIAN LOCALIZATION**
 - News e Info
- ▶ **CATALOGO**
 - Catalogo
 - Configurable Swatches
 - Inventario
 - Sitemap Google
 - Feed RSS

Discount For Review

Discount For Review	
Abilitato	Si
Nome regola	Sconto 10% per recensione
Uses per Code	1
Uses per Customer	1
Customer groups	-- Selezionare -- ACCESSO NON EFFETTUATO General
▲ Notifications and coupons will be applied for selected customer groups only	
Discount Type	Sconto percentuale prezzo del prodotto
Importo sconto	10
Discount Code Length	8
Discount Period (days)	365
Websites shopping cart rules will be applied to	Main Website

<ul style="list-style-type: none"> ▶ AHEADWORKS EXTENSIONS Blog ▶ CLIENTI Newsletter Configurazione Cliente Wishlist Promozioni Carrello persistente ▶ VENDITE Vendite Email vendite PDF stampe Imposte Checkout Impostazioni spedizione Metodi di spedizione Google API Metodi Pagamento Servizi di pagamento Moneybookers 	<p>Review Type: <input type="text" value="Discount for Order/Review"/> <input type="button" value="v"/> <small>▲ Option allows to get discount without a placing order</small></p> <p>Timeout before send: <input type="text" value="1"/></p> <p>Timeout Measure: <input type="text" value="Minutes"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Multiple reviewing: <input type="text" value="No"/> <input type="button" value="v"/> <small>▲ Multiple review is allowed if all order items have been reviewed and discount is got</small></p> <p>Only one review: <input type="text" value="No"/> <input type="button" value="v"/> <small>▲ Allow to approve only one review to send discount</small></p> <p>Email mittente: <input type="text" value="Contatto generale"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Email Template for Notification Mail: <input type="text" value="Sconto Recensione: Email recensioni"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>String format for each product review link: <input a>"="" qui<="" type="text" value="Il prodotto {{product.name}} pu&ograve; essere recensito al seguente link: clicca=""/></p> <p>Email Template for Mail with Discount Code (after customer reviewed all products): <input type="text" value="Sconto Recensione: Email coupon"/> <input type="button" value="v"/></p>
--	--

ACQUISTA LA GUIDA COMPLETA AL LINK SEGUENTE:
<https://www.canaleecommerce.it/prodotto/sviluppo-recensioni-e-commerce/>