

Customer Experience Management auf Online-Plattformen



10. DIY-E-Commerce Tag 2022

gominga – September 2022



Christian Driehaus

Co-Founder, Geschäftsführer



Co-Autor der Studie “DIE MARKTPLATZWELT 2022” (gratis Download [hier](#))



Amazon für Entscheider (SpringerGabler)

Autor Kapitel 8: Produktbewertungen auf Amazon: Relevanz und Handlungsfelder für Unternehmen”

(Link [hier](#))



Customer Experience Management auf Online-Plattformen

DIY Ecommerce Tag - Agenda

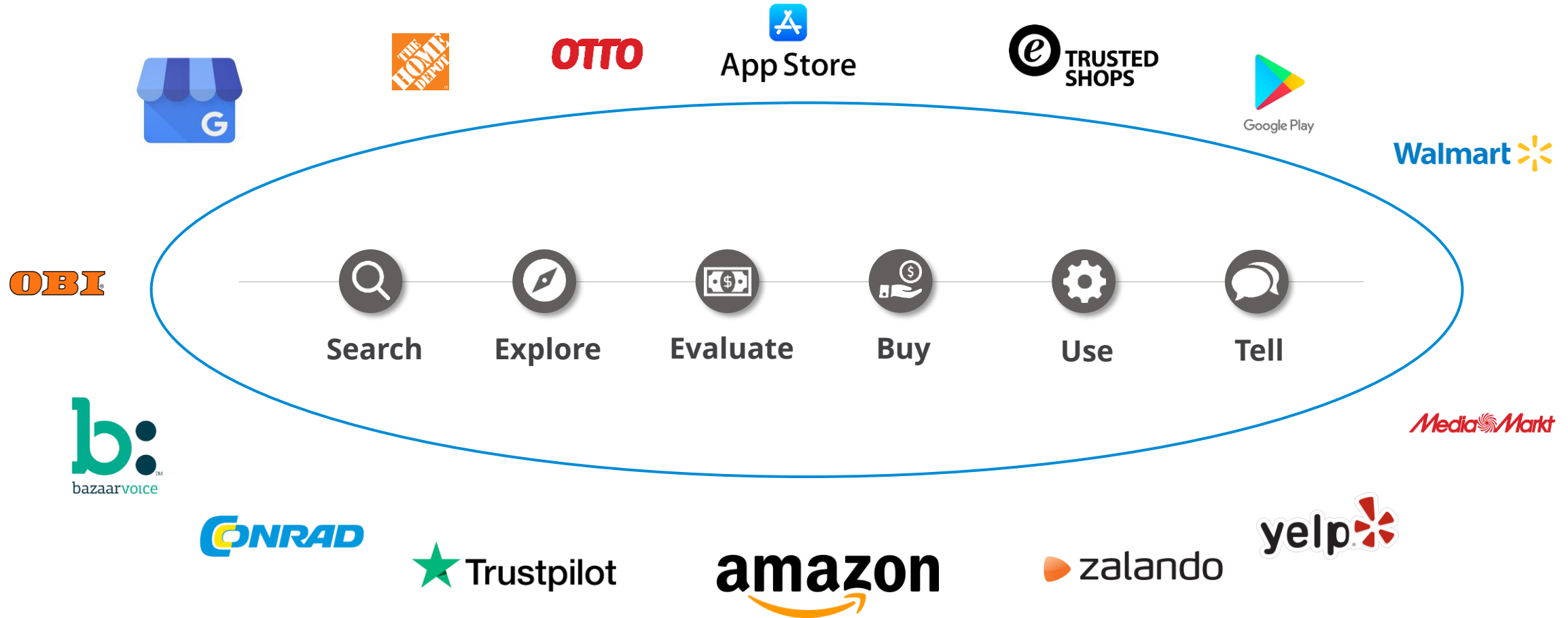
- Warum überhaupt Review Management?
- Consumer Insights auf Amazon & Co.
- Customer Engagement
- Professionelles Review Management
- Zusammenfassung und Q&A



Warum überhaupt Review Management?

★ Die wichtigsten Touchpoints der (digitalen) Customer Journey

Ratings, Reviews und Q&A beeinflussen uns an jedem Touchpoint!



★ CXM hat absolute Priorität: gerade auf Online-Plattformen!

Das sagen unsere Kunden:



*"Reviewmanagement ist ein weiterer Kommunikationskanal – ähnlich wie e-mail oder Social Media.
Mit der gominga-Lösung sind wir dort präsent, wo unsere Kunden kommunizieren."*

Markus Kräutle

Leiter Customer Service / After Sales Germany
GARDENA Manufacturing GmbH



"Mithin der größte Gewinn für uns ist die Transparenz in der tatsächlichen Endanwenderzufriedenheit und der direkten Marktrückmeldung hinsichtlich Produkt- / Servicequalität."

Ralf Langenbahn

Director Post Sales Support
MTD Products / StanleyBlack&Decker



"Wir wollten mehr Customer Engagement und gominga rückte in meinen Fokus, weil im Tool Textmining und Sentiment-Analysen berücksichtigt sind. Sterne waren gestern. Textanalysen sind die Zukunft."

Marc Rottmann

Senior Specialist Market Research International,
Corporate Marketing & Brand Management
Alfred Kärcher SE & Co. KG



Steigende Relevanz von Online-Rezensionen und Chancen für Marken mit professionellem Review Management

Relevanz von Produktrezensionen

- ★ Knapp 95% der Käufer:innen lesen Online-Rezensionen vor einem Kauf

Quelle: Northwestern University, Review Tracker (2018)

Relevanz von Filialrezensionen

- ★ 86% der Verbraucher:innen lesen Filialrezensionen
- ★ 57% der Verbraucher:innen nutzen nur Geschäft mit 4 oder mehr Sternen
- ★ 89% der Verbraucher:innen lesen die Antworten des Unternehmens auf Rezensionen

Quelle: Brightlocal „Local Consumer Review Survey 2018“

Seit dem Ausbruch der Covid-19 Pandemie hat sich das Konsumverhalten nochmal signifikant Richtung "Online" verschoben:

- ★ 44% achten mehr auf die Online-Reputation einer Marke
- ★ 53% haben ihre Online-Einkäufe erhöht
- ★ 94% erwarten von einer Marke, dass sie ihre Fragen beantwortet und auf ihre negativen Beiträge reagiert

Source: Territory Influence (Bertelsmann), 2020

Google empfiehlt aktives Review Management!

Weitere Facts & Figures zu Reviews: <https://gominga.com/de/online-bewertungen-statistiken-2022/>

„Hochwertige, positive Bewertungen Ihrer Kunden können die Sichtbarkeit Ihres Unternehmens verbessern. Reagieren Sie auf Bewertungen, die Nutzer über Ihr Unternehmen hinterlassen. Wenn Sie auf Bewertungen antworten, zeigen Sie damit, dass Sie Ihre Kunden und deren Feedback schätzen.“

([Google](#))



Consumer Insights auf Amazon & Co.

★ Wie kann ich das Feedback der User für mich nutzen?

Verbraucher:innen bewerten Produkte & Services auf Online-Plattformen – tagtäglich!

Hello  Select your addressAll ▾English Hello, sign in
 Account & Lists ▾Returns & Orders 

[All](#) [Best Sellers](#) [Amazon Basics](#) [Today's Deals](#) [Customer Service](#) [Back to School](#) Discover school essentials

Customer Review

 Sandra

★★★★☆ **Schönwettermäher**

Reviewed in Germany on 10 September 2022

Style Name: 900 m² | **Verified Purchase**

Der Mähroboter macht bei schönen Wetter sein Arbeit gut. Er schafft bei 8 Stunden eine ziemlich große Fläche. **Wenn es anfängt zu regnen fährt er nach einiger Zeit in die Garage.** Oft passiert es aber das durch das nasse Gras der Sensor für die Begrenzung nicht funktioniert. Dann kommt er auf Abwegen und kann nicht mehr zurück. Wir lassen ihn bei Regen oder nassen Gras nicht fahren, da er zu oft Schaden angerichtet hat. Er fährt ansonsten schon den 3. Sommer.

[Helpful](#) | [Report abuse](#) | [Permalink](#)

[Translate review to English](#)

Product Details

 Yard Force Lawnmower Robot SA9...
by Yard Force

★★★★☆ 3.6 out of 5

1,275 global ratings

5 star		41%
4 star		22%
3 star		11%
2 star		8%
1 star		19%

[See All Buying Options](#)

★ Was macht die Konkurrenz besser als ich?

Verbraucher:innen bewerten Produkte & Services auf Online-Plattformen – tagtäglich!

The screenshot displays the Amazon.de interface for a product page. At the top, the navigation bar includes the Amazon logo, a search bar, and links for account and orders. Below this, a dark blue banner features the text 'Audible Hörbücher. Jetzt entdecken.'.

The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Customer Review', shows a review by user 'c.n.' with a 4.5-star rating. The review text is: 'Die Aststäge hält, was sie verspricht. Extrem scharf und sehr gute Qualität. Ich habe letzten Winter damit unsere Obstbäume beschnitten. Auch dickere Ästen waren damit kein Problem.' A red box highlights a specific comment: 'Nur der Griff ist nicht sehr ergonomisch - zumindest für kleinere Hände. aber das liegt wohl daran, dass der Griff mit einer Stange erweitert werden kann.' Below the review are buttons for 'Helpful', 'Report abuse', and 'Permalink', along with a link to 'Translate review to English'.

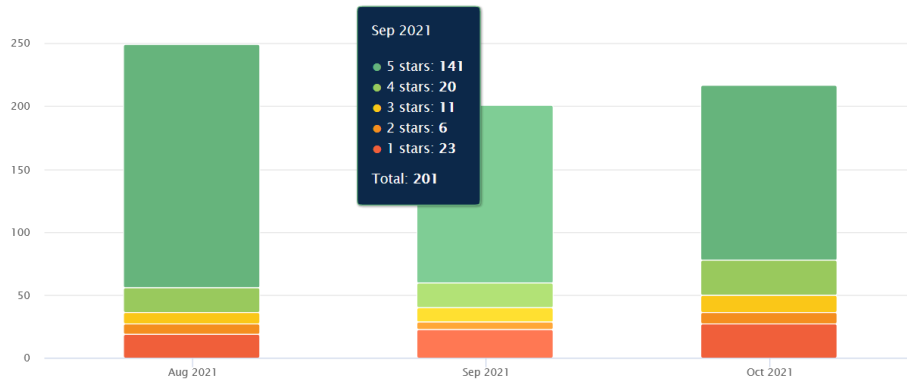
The right column, titled 'Product Details', shows the product name 'Wolf Garten multi-star profession...' and a 4.8 out of 5 star rating based on 1,116 global ratings. A horizontal bar chart displays the distribution of ratings: 5 stars (84%), 4 stars (13%), 3 stars (2%), 2 stars (1%), and 1 star (1%). At the bottom of this column is a yellow button labeled 'See All Buying Options'.

Star Rating	Percentage
5 star	84%
4 star	13%
3 star	2%
2 star	1%
1 star	1%



Analyse der Ratings & Reviews gibt Hinweise auf Stärken & Schwächen der Produkte

Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager



23.09.2021	Power Drill Drivers	Makita XFD10Z 18V LXT Lithium-Ion Cordless Driver-Drill, Tool Only, 1/2"	Burnt out already. And not because of improper use. Don...	☆☆☆☆	amazon.com	Makita
09.09.2021	Power Drill Drivers	Makita XFD10Z 18V LXT Lithium-Ion Cordless Driver-Drill, Tool Only, 1/2"	Don't buy!!	☆☆☆☆	amazon.com	Makita
08.09.2021	Power Drill Drivers	Makita FD07R1 12V MAX CXT Lithium-Ion Brushless Cordless Driver-Drill Kit, 3/8"	Convenient, mobile and a mighty mite.	★★★★☆	amazon.com	Makita
05.09.2021	Power Drill Drivers	Makita XFD10Z 18V LXT Lithium-Ion Cordless Driver-Drill, Tool Only, 1/2"	Burnt motor after 3 times of use	☆☆☆☆	amazon.com	Makita
01.09.2021	Power Drill Drivers	Makita FD07R1 12V MAX CXT Lithium-Ion Brushless Cordless Driver-Drill Kit, 3/8"	This is a great household drill kit!	★★★★★	amazon.com	Makita

- Trendanalyse der Ratings & Reviews
- Deep dives zu einzelnen Reviews
- Vergleiche über Länder / Plattformen / Kategorien etc.

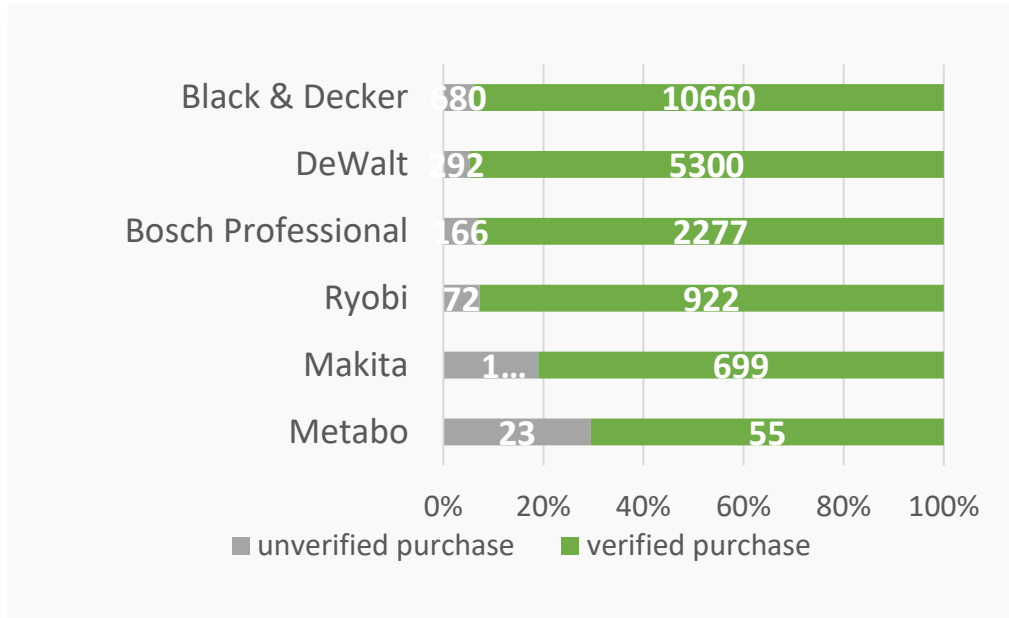
Quick wins:

- ✓ Verbesserung der Produktbeschreibung auf Amazon
- ✓ „Missbrauch melden“ um ungerechtfertigte Rezension zur Löschung zu melden

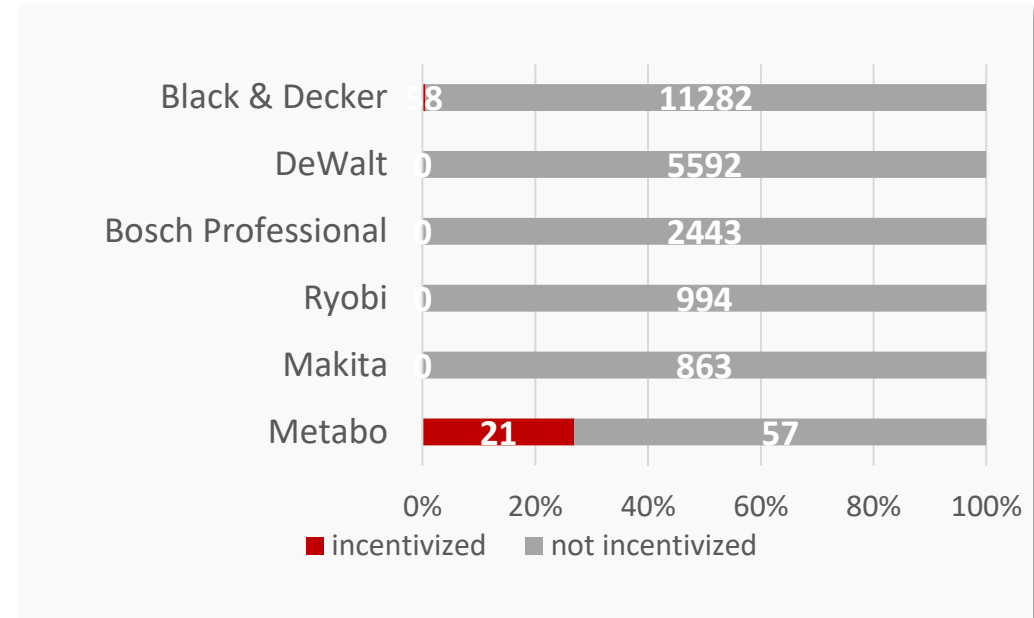


Wettbewerbsanalyse zu verifizierten und incentivierten Käufen

Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager



Im Normalfall sind auf Amazon rund **10% bis 20% der Bewertungen unverifiziert**, (auch VINE Bewertungen werden aus technischen Gründen ‚unverifiziert‘ angezeigt)

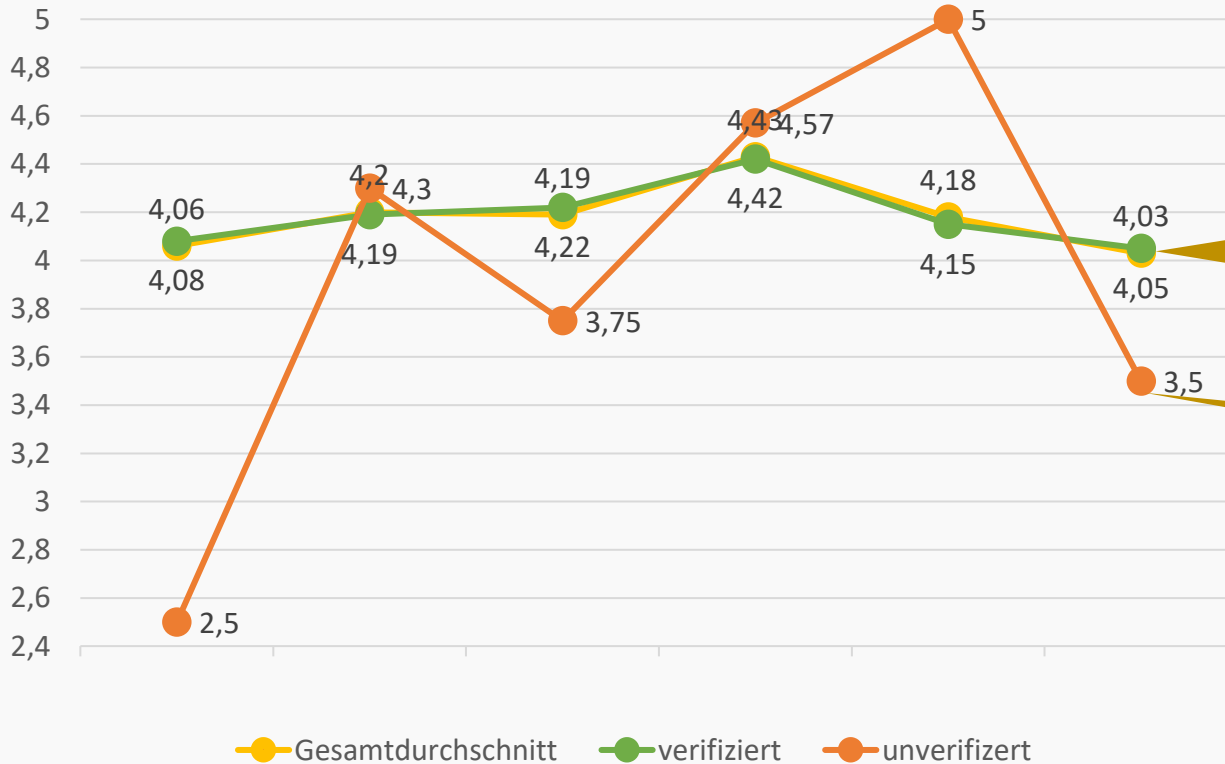


Beauftragte Bewertungen „Incentiviert“ aus dem Amazon **VINE** Programm haben in der Regel einen **höheren Sterne-Wert**



Einfluss von un-/verifizierten Rezensionen auf den Sterne-Wert

Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager



Verifizierte Bewertungen entsprechen hier fast völlig dem Gesamtdurchschnitt

Die **unverifizierten** Bewertungen unterliegen aufgrund der geringen Zahl starken Schwankungen. Die unverifizierten Bewertungen fallen jedoch mit einem Durchschnitt von **3,94 Sternen** deutlich schlechter aus.



Wettbewerbsanalyse auf Amazon: Ratings, Reviews und Questions

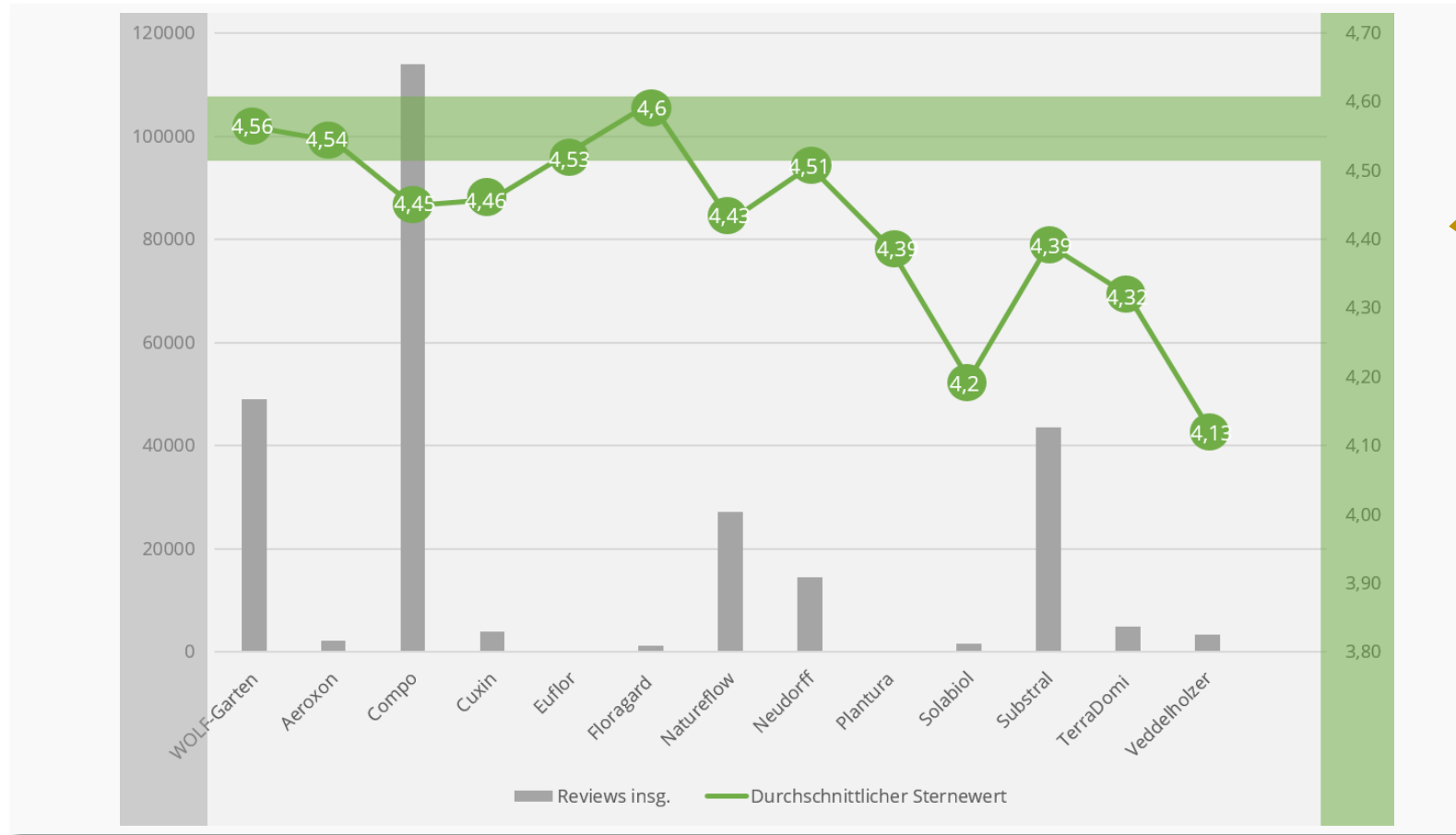
Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager

	Products Total	5star	4star	3star	2star	1star	Reviews Total	Ratings Total	Questions Total
WOLF-Garten	145	9182	2220	305	305	424	12435	36584	1142
Competitor									
Aeraxon	3	284	68	29	8	8	397	1818	6
Compo	406	12809	3326	1490	492	630	18750	95191	3235
Cuxin	33	635	165	76	22	30	928	3003	111
Eufloor	3	10	1	1	0	1	13	86	3
Floragard	8	189	43	16	4	4	256	1067	54
Natureflow	32	6987	1365	810	242	490	9893	17382	374
Neudorff	49	2670	632	271	78	114	3763	10800	468
Oscorna	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Plantura	3	23	6	4	1	1	35	212	53
Solabiol	8	371	99	68	20	47	606	1079	58
Substral	311	6573	1703	865	295	428	9856	33781	1515
TerraDomi	37	632	166	91	36	46	975	3932	280
Veddelholzer	15	607	158	108	50	81	1011	2382	133



Wettbewerbsanalyse auf Amazon: Review-Volumen & Sterne-Wert

Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager

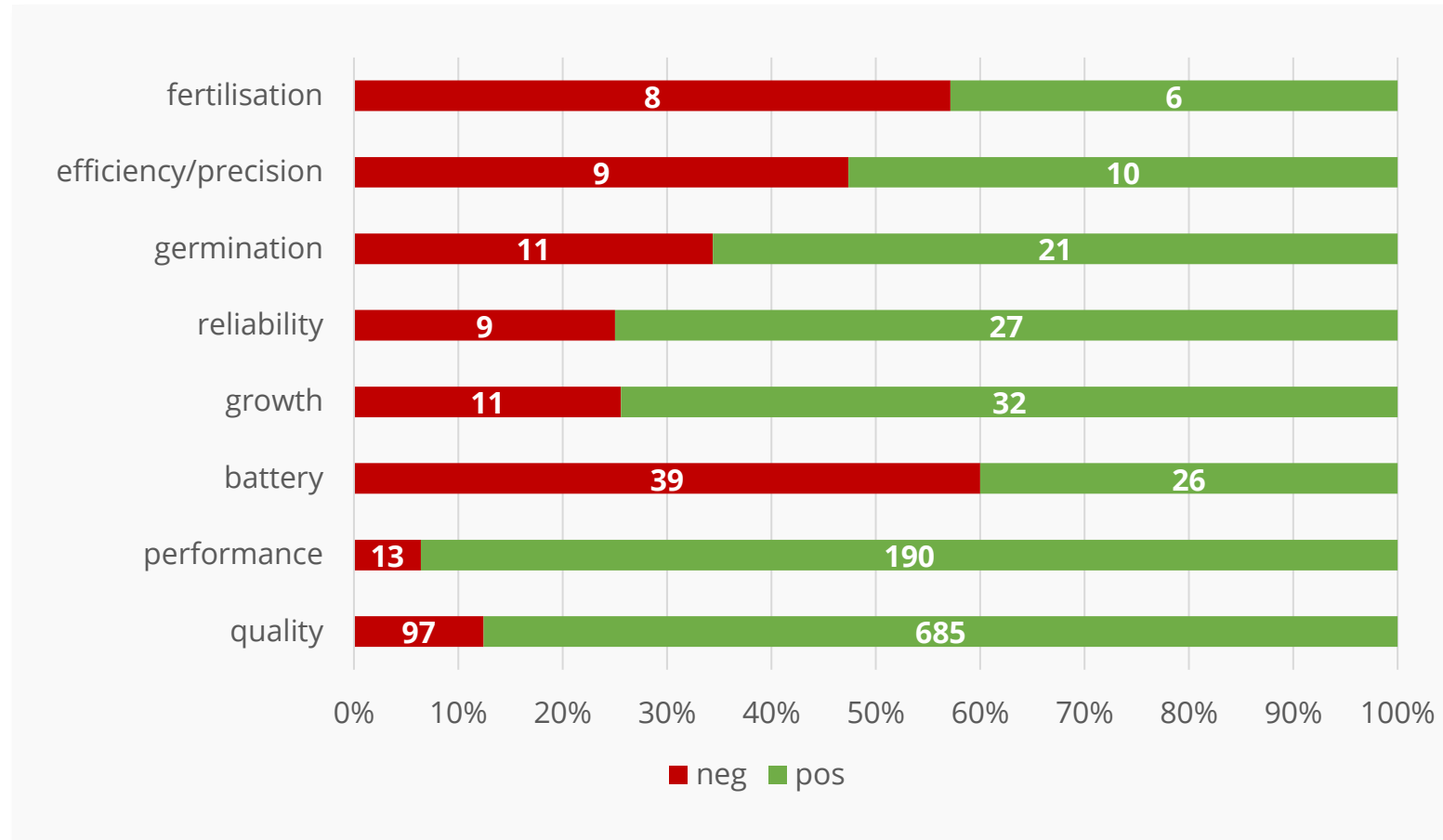


Der Bewertungsdurchschnitt über alle Produkte beträgt für WOLF-Garten **4,56 Sterne**, nur Floragard liegt mit 4,6 darüber (allerdings mit einer wesentlich geringeren Anzahl an Produkten und Bewertungen).



Sentiment Analyse ermöglicht Identifikation von tiefgreifenden Insights

Beispielhafte Auswertung mit dem gominga Review Manager



Identifikation von:

- Schwachstellen einzelner Produktmerkmale
- Wichtigkeit der Merkmale aus Verbrauchersicht
- Wettbewerbsvergleich
- Trendanalysen

Verbesserungspotentiale für:

- ✓ F&E / Produktentwicklung
- ✓ Produktmanagement
- ✓ Marketing



Customer Engagement auf Online-Plattformen

Kundeninteraktion in unserer Omni-Channel-Welt

Verbraucher:innen stellen Fragen zu Produkten & Services – tagtäglich!



WOLF-Garten - Premium-Rasen »Schatten & Sonne«LP50; 3820030

Wie ist die aktuelle Zusammensetzung?

fragte am 25. August 2022

Fügen Sie eine Videoantwort hinzu.

Käufer finden Videos hilfreicher als nur Text.

Fügen Sie eine schriftliche Antwort hinzu.

Geben Sie hier Ihre Antwort ein ...

 Schriftliche Antwort oder Video erforderlich.

Antworten

[Alle Fragen zu diesem Produkt anzeigen](#)



Gardena Akku-Trimmer ComfortCut 23/18V P4A ohne Akku: Rasentrimmer mit 230 mm Schnittkreis,...

Was ist der Unterschied zwischen 14700 und 14701?

fragte am 17. September 2022

Fügen Sie eine Videoantwort hinzu.

Käufer finden Videos hilfreicher als nur Text.



Fügen Sie eine schriftliche Antwort hinzu.

Geben Sie hier Ihre Antwort ein ...

 Schriftliche Antwort oder Video erforderlich.

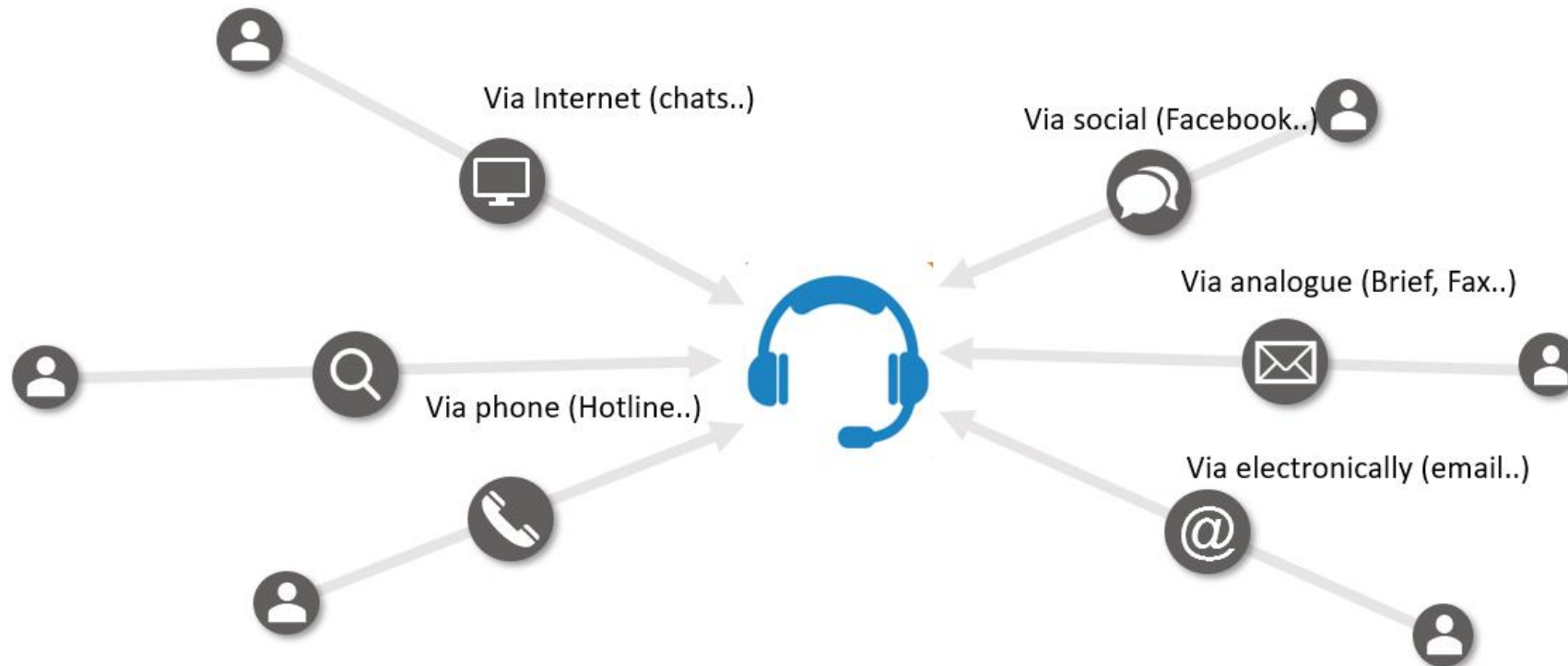
Antworten

[Alle Fragen zu diesem Produkt anzeigen](#)



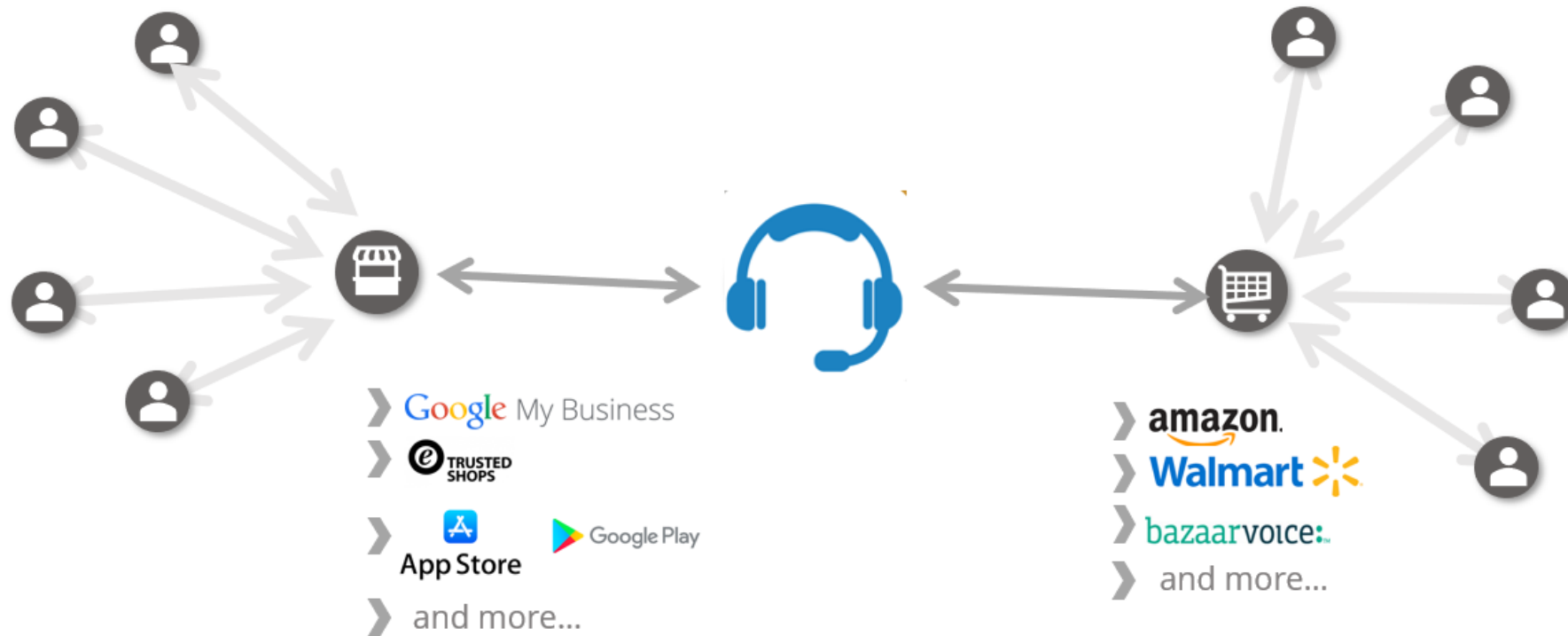
Direkte Kontaktaufnahme via “traditioneller” Kundenservice-Kanäle

Verbraucher:innen wenden sich direkt an das Unternehmen



★ “Indirekte” Kontaktaufnahme via Online-Plattformen

Verbraucher:innen wenden sich an “alle” – andere User aber auch an Verkäufer/Marken





So machst Du Deine Kund:in glücklich!

Der Kundenservice beantwortet die Frage der Kund:in auf Amazon!



Gardena Akku-Trimmer ComfortCut 23/18V
P4A ohne Akku; Rasentrimmer mit 230 mm
Schnittkreis,...

Was ist der Unterschied zwischen 14700 und 14701?

fragte am 17. September 2022

Fügen Sie eine Videoantwort hinzu.

Käufer finden Videos hilfreicher als nur Text.



Fügen Sie eine schriftliche Antwort hinzu.

Geben Sie hier Ihre Antwort ein ...

i Schriftliche Antwort oder Video erforderlich.

Antworten

[Alle Fragen zu diesem Produkt anzeigen](#)

1-1 von 1 Antworten werden angezeigt

Hallo,

der GARDENA Akkutrimmer Artikel 14701-55 hat eine etwas längere Laufzeit (ca. 56 Minuten) als der Akkutrimmer 14700 (ca. 45 Minuten). Weitere Informationen finden Sie über folgende Links direkt bei den Produkten auf unserer Homepage: <https://www.gardena.com/de/produkte/rasenpflege/rasentrimmer/akku-trimmer-easycut-23-18v-p4a-ready-to-use-set/970511601/>
<https://www.gardena.com/de/produkte/rasenpflege/rasentrimmer/akku-trimmer-comfortcut-23-18v-p4a-solo/970511901/>

Viele Grüße aus Ulm
GARDENA Service



GARDENA GmbH **Hersteller** · 19. September 2022

Ist dies hilfreich? ☐ Ja ☐ Nein | [Missbrauch melden](#)



So machst Du Deine Kund:in glücklich!

Der Kundenservice beantwortet die Frage der Kund:in auf Amazon!



WOLF-Garten - Premium-Rasen »Schatten & Sonne«LP50; 3820030

Wie ist die aktuelle Zusammensetzung?

fragte am 25. August 2022

Fügen Sie eine Videoantwort hinzu.

Käufer finden Videos hilfreicher als nur Text.



Fügen Sie eine schriftliche Antwort hinzu.

Geben Sie hier Ihre Antwort ein ...

i Schriftliche Antwort oder Video erforderlich.

Antworten

[Alle Fragen zu diesem Produkt anzeigen](#)

1-2 von 2 Antworten werden angezeigt

Gerne informieren wir Sie über unser Produkt.

Die Mischung unseres Schatten & Sonne Premium Rasens setzt sich wie folgt zusammen.

25% Deutsches Weidelgras - Lolium perenne - Esquire
15% Deutsches Weidelgras - Lolium perenne - Coletta I NZ
5% Rotschwingel-kurze Ausläufer - Festuca rubra trichophylla - Samanta
10% Horst-Rotschwingel - Festuca rubra commutata - Longfellow II
17% Ausläufer-Rotschwingel - Festuca rubra commutata - Calliope
10% Ausläufer-Rotschwingel - Festuca rubra rubra - Barustic
15% Wiesenrispe - Poa pratensis - Miracle
3% Längerrispe - Poa supina - Supreme 2

Bitte beachten Sie: Aufgrund sich ändernden Verfügbarkeiten können die hier genannten Mischverhältnisse variieren und ggf. gegen gleich- oder höherwertige Sorten ausgetauscht werden.

Ihr WOLF-Garten Team [Weniger anzeigen](#)



MTD Products **Hersteller** · 29. August 2022

1 von 1 fanden dies hilfreich. Sie auch? | [Missbrauch melden](#)

★ Kundeninteraktion in unserer Omni-Channel-Welt

Verbraucher:innen stellen Fragen zu Produkten & Services – tagtäglich!



SAMSUNG

*„Review Management ist für uns kein Avantgarde-Thema mehr, sondern ein ernst zu nehmender Service-Kanal“
(Samsung)*

Marcus Nessler
Head of Customer Experience
Samsung Electronics GmbH

Customer Experience Management auf Marktplätzen!

Kunden-Zitat aus unserer Studie "DIE MARKTPLATZWELT 2022"

„Um eine bestmögliche Customer Experience zu gewährleisten, ist es wichtig auch auf Kundenkritik oder Kundenfragen schnell zu reagieren, und zwar unabhängig davon, ob sie diese im stationären Handel, im Webshop von Samsung, in den Apps, in der eigenen Community, auf Online-Marktplätzen, in Google Maps oder im Social Web stellen.“

Marcus Nessler, Head of Customer Experience
Samsung Electronics GmbH



Zusammenfassung

So geht professionelles Review Management!

★ Stellst Du Dir auch diese Fragen...?

Beispiele, die wir in der Vergangenheit vor einer Zusammenarbeit recht häufig gehört haben

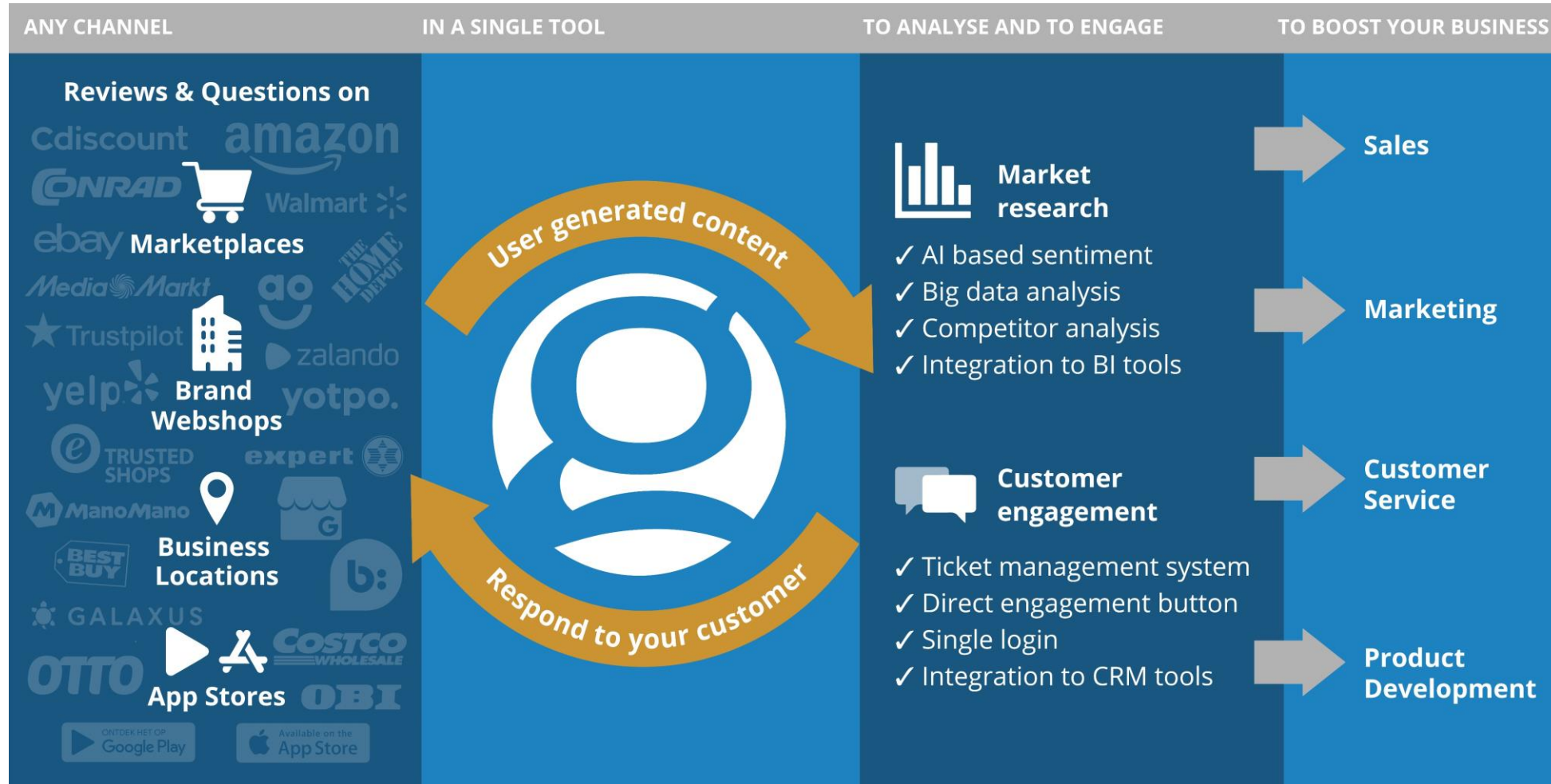
- *Fehlende Übersicht über Kundenfeedback*
- *Die wirklichen Probleme der Kund:innen sind nicht bekannt*
- *Hoher Zeitaufwand zum Analysieren*
- *Hoher Zeitaufwand zum Beantworten der Kundenfragen*
- *Ungenutztes Upselling Potential zufriedener Kunden*



- ★ gominga, ermöglicht als **one-stop-shop** professionelles Review Management über Plattformen hinweg



★ Consumer Insights und Customer Engagement mit dem gominga Review Manager



Unsere Kunden und Projekte





www.gominga.com