

Wie GARDENA seine Online-Reputation durch das Managen von Produktbewertungen verbessert hat



11. DIY-E-Commerce Tag 2023

gominga – September 2023

Customer Experience Management auf Online-Plattformen

DIY Ecommerce Tag - Agenda

- **Vorstellung**
- **Warum Review Management?**
- **Review Management bei GARDENA**
- **Zusammenfassung und Q&A**

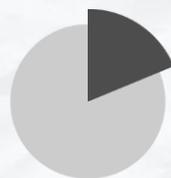
Husqvarna Forest & Garden



59%
of Group
net sales

- ✓ Weltmarktführer im Bereich Wald und Garten
- ✓ Professional und Prosumer
- ✓ Händler-Fokus, multi-channel

GARDENA



25%
of Group
net sales

- ✓ Die europäische Premiummarke für den Garten
- ✓ Passionierte Gartenfreunde
- ✓ Einzelhandel-Fokus, multi-channel

Husqvarna Construction



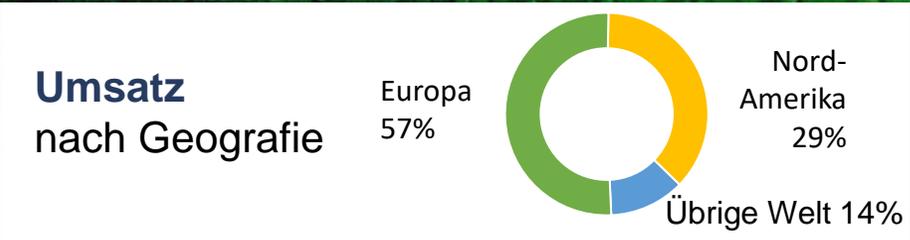
15%
of Group
net sales

- ✓ Marktführendes Marken- und Produktportfolio
- ✓ Bau- und Steinindustrie
- ✓ Direktverkauf/Miete/Händler

Weltweite Präsenz



-  Hauptproduktions-Standorte
-  Vertriebsbüros oder Distributoren





Orbit[®]

Flymo[®]

McCULLOCH[®]

**GARDENA Division
Marken**

**UNIVERSAL
PARTS & ACCESSORIES**

neta

★ Über gominga

- Sitz: München
- Kunden: DE und weltweit
- **one-stop-shop** für professionelles Review Management
- über **alle Plattformen** hinweg

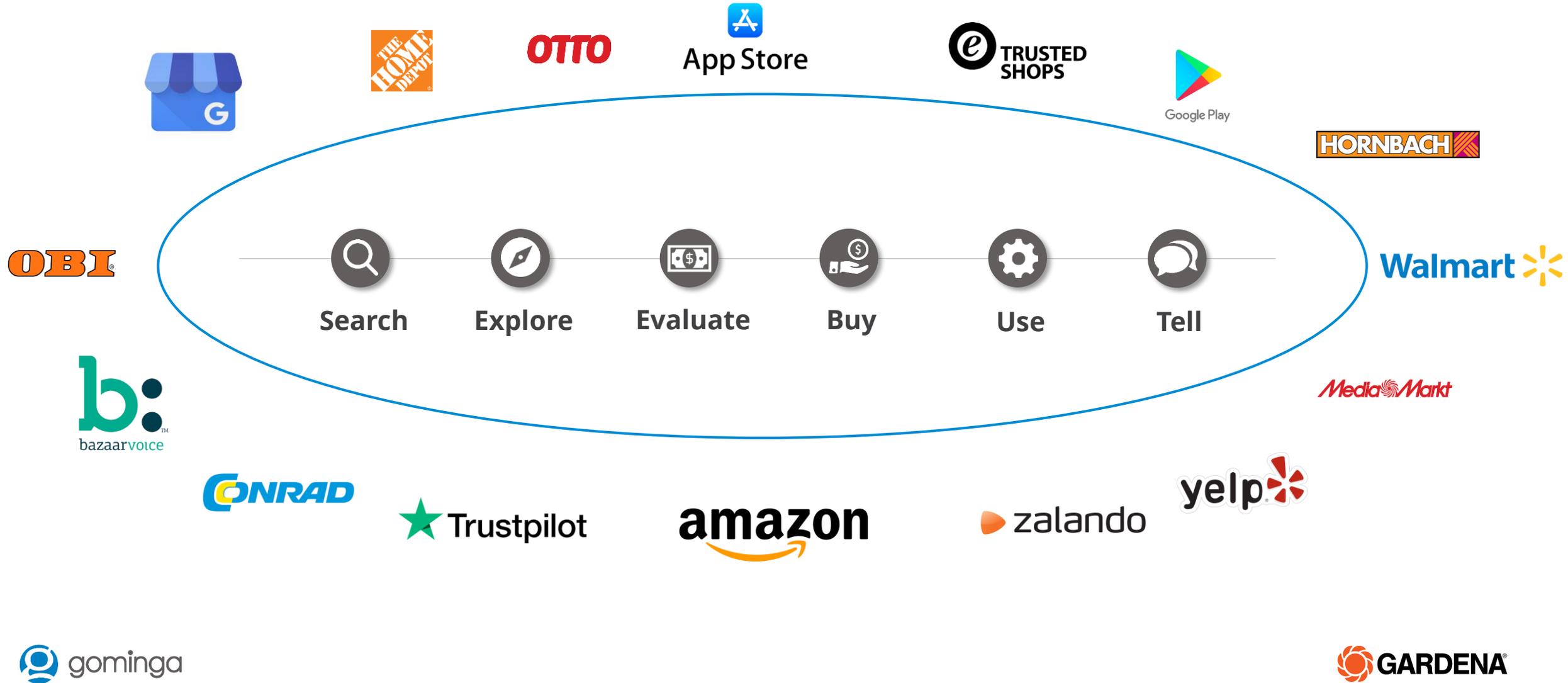




Warum überhaupt Review Management?

★ Die wichtigsten Touchpoints der (digitalen) Customer Journey

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



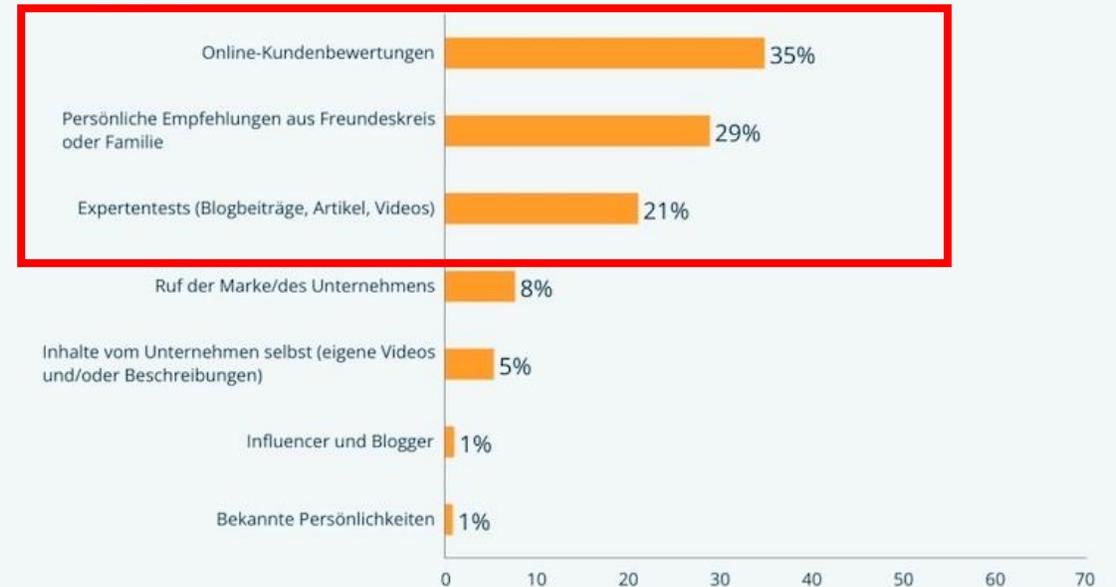
★ Die Relevanz von Online Rezensionen im ECommerce

63 % lesen Online-Bewertungen

76% Bewertung abgegeben

89 % lesen die Antworten

Wessen Meinung Verbraucher beim Kauf eines neuen Produkts **am zuverlässigsten** finden



Quelle: Umfrage zur Wichtigkeit von Online-Bewertungen 2022
Frage: Wessen Meinung finden Sie am zuverlässigsten, wenn Sie ein neues Produkt oder eine neue Dienstleistung kaufen? n: 603

Capterra

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

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

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

Kundenrezension



M. C. A. H.

★★★★☆ **Verstopfen leider sehr oft.**

Rezension aus Deutschland vom 6. September 2023

Verifizierter Kauf

Die Tropfer funktionieren an sich sehr gut, verstopfen aber leider andauernd und müssen dann mit dem mitgelieferten Pin freigemacht werden. Das ist total nervig und wenn man davon sehr viele im Einsatz hat (bei uns über 60 Stück) muss man schon viel Zeit investieren, wenn man will, dass alles zuverlässig gewässert wird.

Nützlich

Melden

Permalink

Produktverbesserung?

Kundenrezension



Sascha Wüllenweber

★★★★☆ **Gardena eben! Qualitativ gut! 50m passen nicht**

Rezension aus Deutschland vom 9. September 2023

Größe: bis 50m im Set | Muster: Single | Verifizierter Kauf

Die Schlauchtrommel an sich, ebenso wie der zugehörige Schlauch sind einwandfrei und qualitativ gut. Leider passt der 50m Schlauch, für den ich diese Trommel eigentlich gekauft habe, nicht richtig drauf. Daher punktabzug in der B-Note.

Nützlich

Melden

Permalink

Produktbeschreibung?



Was macht die Konkurrenz besser als ich?

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

Kundenrezension



Treptower

★★★★☆ **Gut mit kleinen Mängeln**

Rezension aus Deutschland vom 15. Juli 2023

Stil: mit Akku

Ich habe mir den Mäher im Baumarkt gekauft. Für meine ca. 100m² (leicht verwinkelt) Rasenfläche ist er völlig ausreichend. Nur wenn das Gras sehr hoch und nass ist, reichen die Akkus nicht aus. Zu bemängeln habe ich aber die unmöglichen Griffe, die man mit Kraft drücken muss, damit er nicht ausgeht. Mal kurz etwas zu locker gedrückt und der Mäher geht aus. 😞 Das bekommen andere Hersteller besser hin.

Auch die Schrauben die man lösen muss, um die Holme einzuklappen sind nicht 1. Wahl. Verschraubungen mit Exzenter wären hier besser. Sonst aber ein guter Mäher. Schön finde ich auch, das der Auffangkorb aus festem Plastik ist und nicht mit Stoff.

Nützlich

Melden

Permalink

★ So machst Du Deine Kund:in glücklich!

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



Gardena Classic Schläuche 13mm Durchmesser

Ist dieser Schlauch auch für Wassertemperaturen bis 60 grad geeignet ?

frage am 5. September 2023

Videoantwort hinzufügen

Käufer finden Videos hilfreicher als nur Text.

Eine schriftliche Antwort hinzufügen

Gib hier deine Antwort ein ...

Schriftliche Antwort oder Video erforderlich.

Antworten

1-6 von 6 Antworten werden angezeigt

Weis ich nicht, wir giessen nur den Garten mit Regenwasser.

MONI - 5. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden

Wenn der Schlauch einen halben Tag in der Sonne liegt, hat er über 40 Grad und ist schon sehr weich.

Ich würde ihn nicht für Flüssigkeiten bei 60° einsetzen... persönliche Meinung!

Hersteller kontaktieren!

Fritz W. - 5. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden

Wichtig! Sollte der in der prallen Sonne liegen ist Verbrühungsgefahr angesagt, und der Schlauch kann auch platzen. Und den Handablauf nach nicht Gebrauch d...

Uwe Wackernagel - 5. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden

Ja, ist er. Allerdings ist der sehr flexibel und knickt schnell

Clemens Schulz - 5. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden

Hallo,
die maximale zulässige Wassertemperatur beträgt 40°C.

Viele Grüße aus Ulm
GARDENA Service

GARDENA GmbH - 6. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden



Hallo,
die maximale zulässige Wassertemperatur beträgt 40°C.

Viele Grüße aus Ulm
GARDENA Service

GARDENA GmbH - 6. September 2023

Ist dies hilfreich? Ja | Melden

★ Aber wie behalte ich den Überblick...?





Die gemeinsame Reise von GARDENA und gominga

A close-up photograph of vibrant green grass blades, densely packed and covered in numerous small, clear water droplets. The droplets are scattered across the blades, some appearing as small beads and others as larger, more prominent spheres. The lighting is soft, highlighting the texture of the grass and the glistening surface of the water. The overall composition is a lush, natural scene.

Die Ausgangslage



Die Suche nach dem
richtigen tool

★ Die gemeinsame Reise

Timeline

Ab 03_2019
Start mit
GARDENA &
Flymo
in 5 Ländern

02_2021 & 03_2021
Erweiterung GARDENA auf
otto.de & obi.de

06_2021
Erweiterung auf
Hornbach.de

03_2022
Erweiterung um
Google und Apple
Apps

ab 10_2020
+ 9 Wettbewerberbrands
in 5 Ländern

ab 01_2021
+ weitere Wettbewerber
brands in weiteren
Ländern

04_2021 & 07_2021
+ weitere Wettbewerber
brands in weiteren
Ländern

HEUTE
9 Länder
10 Plattformen
20.000 Produkte
56 Brands (inkl.
Wettbewerber)

★ Wer nutzt den gominga review Manager bei GARDENA?

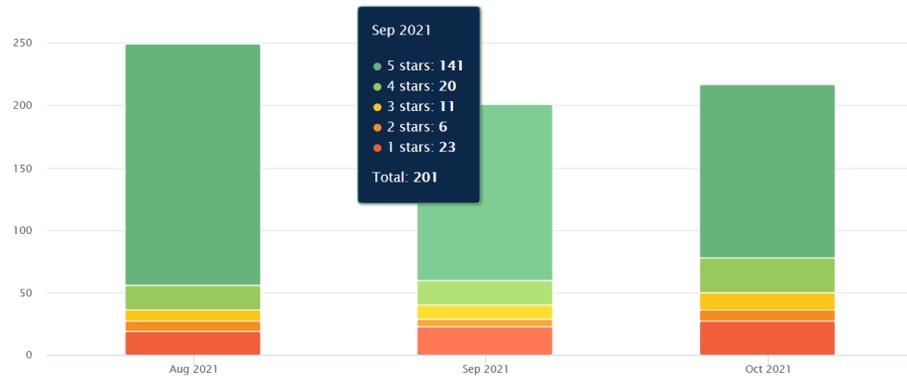
- **Customer Service**
- **Qualitätsmanagement**
- **Vertrieb**
- **Produktmanagement**
- **Geschäftsleitung**



Konkretes Beispiel für
Produktoptimierung
aufgrund von Reviews

★ 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:

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



Die zeitnahe Beantwortung von Fragen stärkt das Vertrauen in die Marke

W Watering WSC_C 9711	19209-20	GARD-128897 - Was ist der Unterschied zum Smart System 19210-20?
W Watering WSM_C 9731	08320-20	GARD-128734 - Kann man eine Düse entfernen und eine andere in dies...
R Robotic LRL_C 1230	Gardena Mähroboter smart SILENO life 750 m² Set: Innovative LONA AI-Technologie, Steuerung per App, SensorControl, für Steigungen bis zu 35 Prozent, inkl. smart Gateway, DE-Version (19701-60) [B09XBWDV7X]	GARD-128735 - kann man das GATEWAY auch stromsparend ausschalten...über...
W Watering WSM_C 9734	Gardena Solar-Powered Irrigation Aquabloom Set: A Solar-Powered Irrigation System for Your Balcony and Tub Plants, up to 4 m High, all Year Long (13300-20) [B07YSTB5HX]	GARD-128736 - Für wieviele Pflanzen würde die Pumpe ausreichen wenn ich...
W Watering WSM_C 9734	13301-20	GARD-128797 - Can it be connected to more then 20 plants if wished for ...
W Watering WSC_C 9711	Gardena Bewässerungsventil 24 V: Automatische Bewässerungssteuerung, selbstreinigender Feinfilter, manuelles Öffnen/Schließen des Ventils, Schwarz (1278-20) [B07D5MCK2T]	GARD-128652 - Hallo, kann man das 9v Ventil auch ohne gateway oder sons...
W Watering WMH_C 9622	18002-20	GARD-128660 - Ist dieser Schlauch auch für Wassertemperaturen bis 60 gr...
A Accessories AMA_C 9232	00431-20	GARD-128727 - Kann man damit auch Pulverdünger auf den Rasen aufbringen...
	Gardena Mähroboter smart SILENO life 750 m² Set:	GARD-128515 - Gateway

Möglichkeiten:

- Darstellung aller Tickets in einem tool
- Filterung z.B. nach Land, Plattform, Kategorie etc.
- Direkte Möglichkeit zu antworten
- Vereinfachung durch Text blocks und Templates
- Darstellung aller Antworten von Usern

GARD-128660: Ist dieser Schlauch auch für Wassertemperaturen bis 60 grad geeignet ?

Ticket

Asked by anonymous on 05.09.2023

Ist dieser Schlauch auch für Wassertemperaturen bis 60 grad geeignet ?

Your Reply

Replied on 06.09.2023 Published

Hallo,
die maximale zulässige Wassertemperatur beträgt 40°C.

Viele Grüße aus Ulm
GARDENA Service

Text blocks

Templates

Guten Tag,
Ja, das ist möglich.

Viele Grüße aus Ulm
GARDENA Service

69 of 3000 characters

Cancel

- DE - Anrede FAQ
- DE - Bestell- und Lieferprozess von Amazon
- DE - Individuelle Lösung
- DE - Ja, das ist möglich.
- ES - Anrede FAQ
- FR - Anrede FAQ
- Flymo Service
- IT - Anrede FAQ

Answers

Hide answers

Replied on 05.09.2023 | Clemens Schulz ¹²

Ja, ist er. Allerdings ist der sehr flexibel und knickt schnell



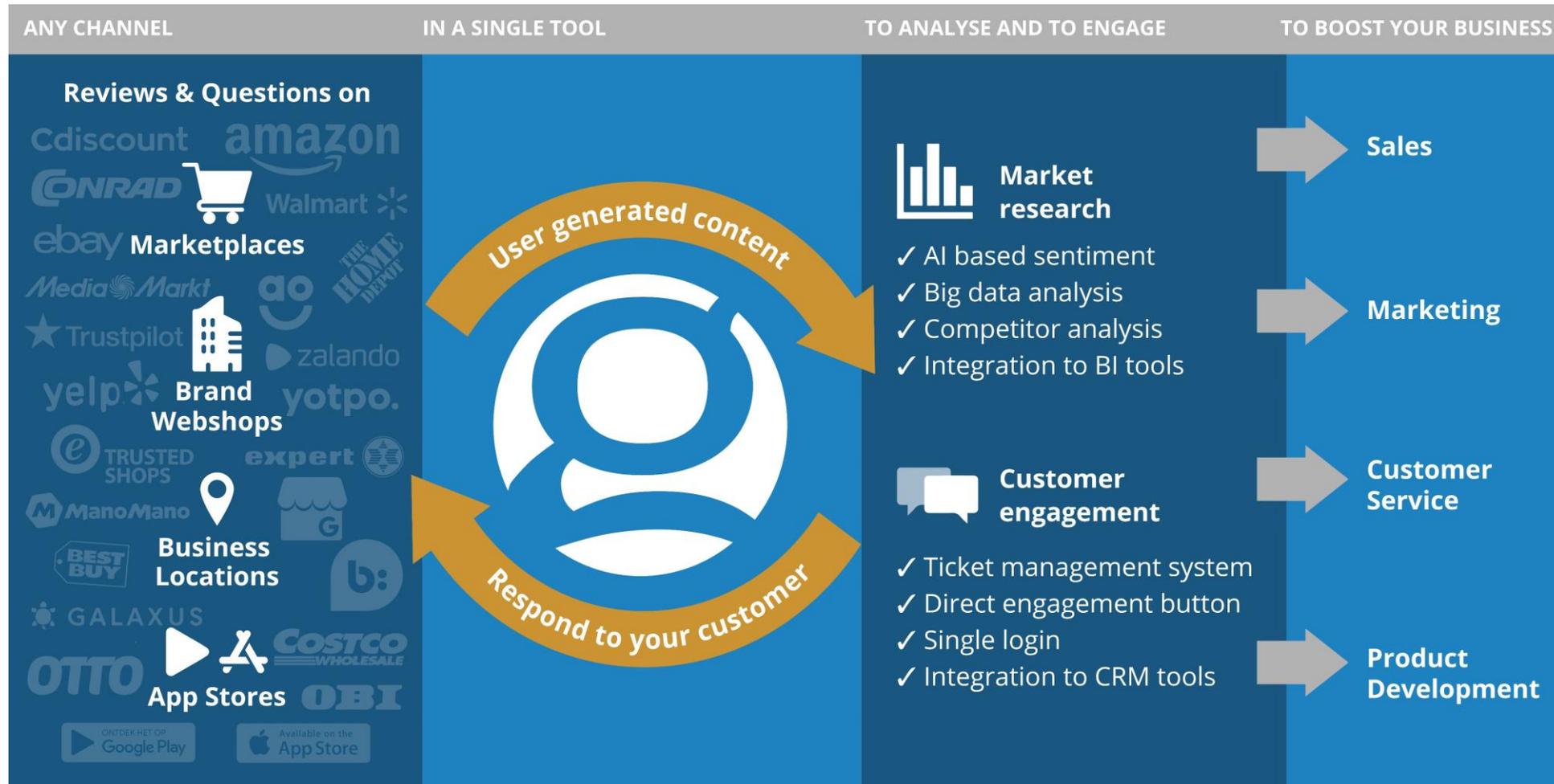
Zusammenfassung

So geht professionelles Review Management!

Die wichtigsten Punkte für professionelles Review-Management

- Die **Entscheidung** für Review-Management treffen
- Die wichtigsten **Produkte** heraussuchen
- Ein **tool** suchen, das dich beim Review-Management unterstützt (wir hätten da einen Vorschlag ;-))
- **Anfangen**

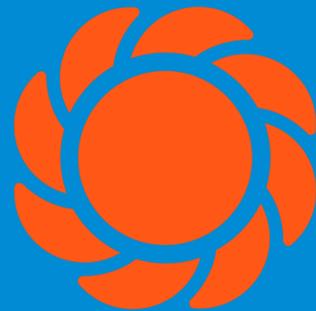
★ Consumer Insights und Customer Engagement mit dem gominga Review Manager



Wir freuen uns auf Deine Fragen!



www.gomiga.com



GARDENA

www.gardena.com