

Ověřeno zákazníky

Heureka je služba, která jde za hranice dosavadních srovnávačů cen, katalogů obchodů nebo magazínů o spotřebním zboží. Jejím cílem je provázat všechny tyto zdroje do jednoho místa a poradit uživateli již od počátku jeho nákupního rozhodování – především **co** si koupit a **kde** si to koupit.

Certifikát „Ověřeno zákazníky“ řeší otázku „kde si produkt koupit a neprohloupit“.

1 Proč vznikl „Ověřeno zákazníky“?

Aby Heureka dokázala doporučit nejlepší obchod, musí zvážit mnohem více aspektů, než jen cenu. Kvůli odbourání strachu z on-line nakupování a pro zamezení špatných zkušeností musí zohledňovat především kvalitu služeb obchodu (od přehlednosti stránek, uvádění kompletní informace o ceně, dodací lhůty, řešení reklamací, ...).

Na internetu dnes existují možnosti anonymně hodnotit obchody – je to skvělý prostor pro pošpinění konkurencí a pro sebechválu ze strany obchodu, bohužel informační hodnota je velmi malá.

Proto „Ověřeno zákazníky“ se ptá opravdu jen uživatelů, kteří v obchodě nakoupili zasláním dotazník 10 dní po provedení nákupu. Cílem tedy je získat objektivní a ověřený názor na kvalitu obchodu, který dá vyniknout kvalitě a minimalizuje falešná hodnocení.

2 Co Vám účast přinese?

a) Získáte cennou zpětnou vazbu od Vašich zákazníků, jak byli spokojeni s nákupem a co by navrhli v obchodě zlepšit. Automaticky budete dostávat emailem jednotlivé reakce zákazníků a podle toho můžete pracovat na dalším zlepšení služeb.

b) Pokud relevantní počet zákazníků bude hodnotit kladně, získáte certifikát „Ověřeno zákazníky“, který se objeví na Heurce, můžete jej umístit na stránky obchodu a také pro zvýraznění do katalogů obchodů

c) Heureka bude řadit Váš obchod nad ostatní, kteří certifikaci nemají (nebo mají horší známky zákazníků), pokud cena produktu u vás není neúměrně vysoká

3 Náklady služby

Služba je poskytována zcela zdarma.

Jediným nákladem je integrace do obchodu, která zajistí plně automatickou operaci provedenou po každém dokončení nákupu uživatelem.

Implementace je otázkou cca 20 minut a lze ji provést v libovolném vývojovém prostředí. Automaticky pak budete dostávat emailem jednotlivé reakce zákazníků a podle toho můžete pracovat na dalším zlepšení služeb.

4 Příklad dotazníku spokojenosti

Vaše hodnocení poslouží nejen obchodu pro zlepšení jeho služeb, ale především ostatním nakupujícím při výběru spolehlivého obchodu.

V jakém stavu je Vaše objednávka?

- a) zboží jsem objednal(a) a dorazilo
- b) zboží jsem objednal(a) a zatím nedorazilo
- c) objednávku jsem zrušil
- d) objednávka byla zrušena ze strany obchodu

(tato část dotazníku bude jiná po dle situace s objednávkou)

Ad a) Zboží jsem objednal(a) a dorazilo

Jste spokojen(a) s délkou dodací lhůty?

- hodnocení 1 až 5

Jaká byla orientační hodnota Vaší objednávky (vč. DPH)?

- méně než 5 000 Kč
- 5 001 – 10 000 Kč
- 10 001 - 20 000 Kč
- více než 20 001 Kč

Dorazilo zboží v pořádku?

- ano
- ne, bylo poškozené

Budete zboží vracet?

- ne
- ano, s produktem nejsem spokojen
- ano, zboží bylo poškozené
- ano, z jiného důvodu

AD b) zboží jsem objednal(a) a zatím nedorazilo

Jste spokojen(a) s dodací lhůtou?

- hodnocení 1 až 5

Jaká byla orientační hodnota Vaší objednávky (vč. DPH)?

- méně než 5 000 Kč
- 5 001 – 10 000 Kč
- 10 001 - 20 000 Kč
- více než 20 001 Kč

=====

Ad c) Objednávku jsem zrušil

Z jakého důvodu jste objednávku zrušil?

- nedodržena dodací lhůta (nechtěl jsem dále čekat)
- objednal jsem zboží jinde výhodněji
- produkt(y) již nechci
- jiný důvod, prosím uveďte: _____

Ad d) Objednávka byla zrušena ze strany obchodu

Jaký důvod obchod uvedl?

- zboží již neprodává
- neschválil splátkové financování
- zrušil bez udání důvodu
- jiný důvod, uveďte prosím: _____

(následující blok je opět společný – obsahuje klíčové informace pro hodnocení obchodu)

Podělte se o svůj názor s ostatními nakupujícími**Kolikrát jste již nakoupil(a) v obchodě XXXX?**

- toto byl první nákup
- maximálně pětkrát
- nakupuji v něm pravidelně

Jak hodnotíte přehlednost obchodu?

- hodnocení 1 až 5

Jak hodnotíte kvalitu komunikace obchodu?

- hodnocení 1 až 5

Doporučil(a) byste obchod svým známým?

- ano
- ne

Jaké hlavní výhody podle vás obchod nabízí?

(pište prosím vždy jednu výhodu na jeden řádek)

....

Jaké hlavní slabiny má podle vás tento obchod?

(pište prosím vždy jednu nevýhodu na jeden řádek)

....

Jak byste shrnul(a) váš názor na obchod pro ostatní nakupující?

....

Pokud chcete, aby ostatní obchod a ostatní uživatelé mohli reagovat na Vaše hodnocení, zaškrtněte následující políčko (v opačném případě bude hodnocení zcela anonymní)

☐ Uvést u hodnocení můj e-mail (resp. Profil pro uživatele Heuréky)

(po vyplnění již jen poděkování)

Děkujeme za sdílení vašich zkušeností s nákupem v obchodě XXX.cz,

Vaše hodnocení pomůže tisícům dalších nakupujících zvolit si správný obchod a také přispěje ke zlepšení služeb XXX.cz

Vaše hodnocení můžete vidět na <http://obchody.heureka.cz/xxx>

5 Kontaktní informace

Aktuální kontaktní údaje kvůli dalším dotazům naleznete na <http://info.heureka.cz/kontakt/>.

Prosím neváhejte se na nás obrátit v případě jakýchkoliv dotazů ohledně Certifikace Ověřeno zákazníky nebo Heuréky jako takové.