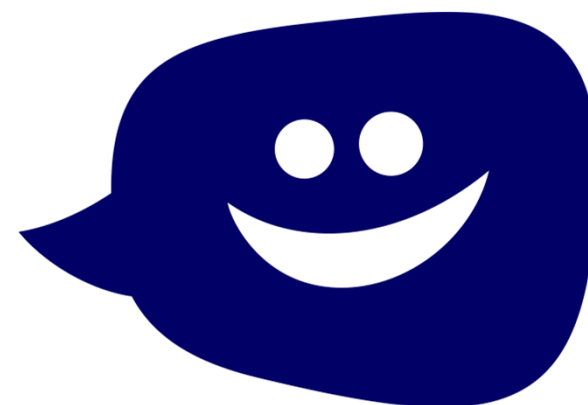


Kształtowanie doświadczeń konsumenta w multichannel e-commerce

Zbigniew Nowicki



opiniac.com
Customer Experience Management

Odbiorcy platformy opiniac.com

Wybrani Klienci



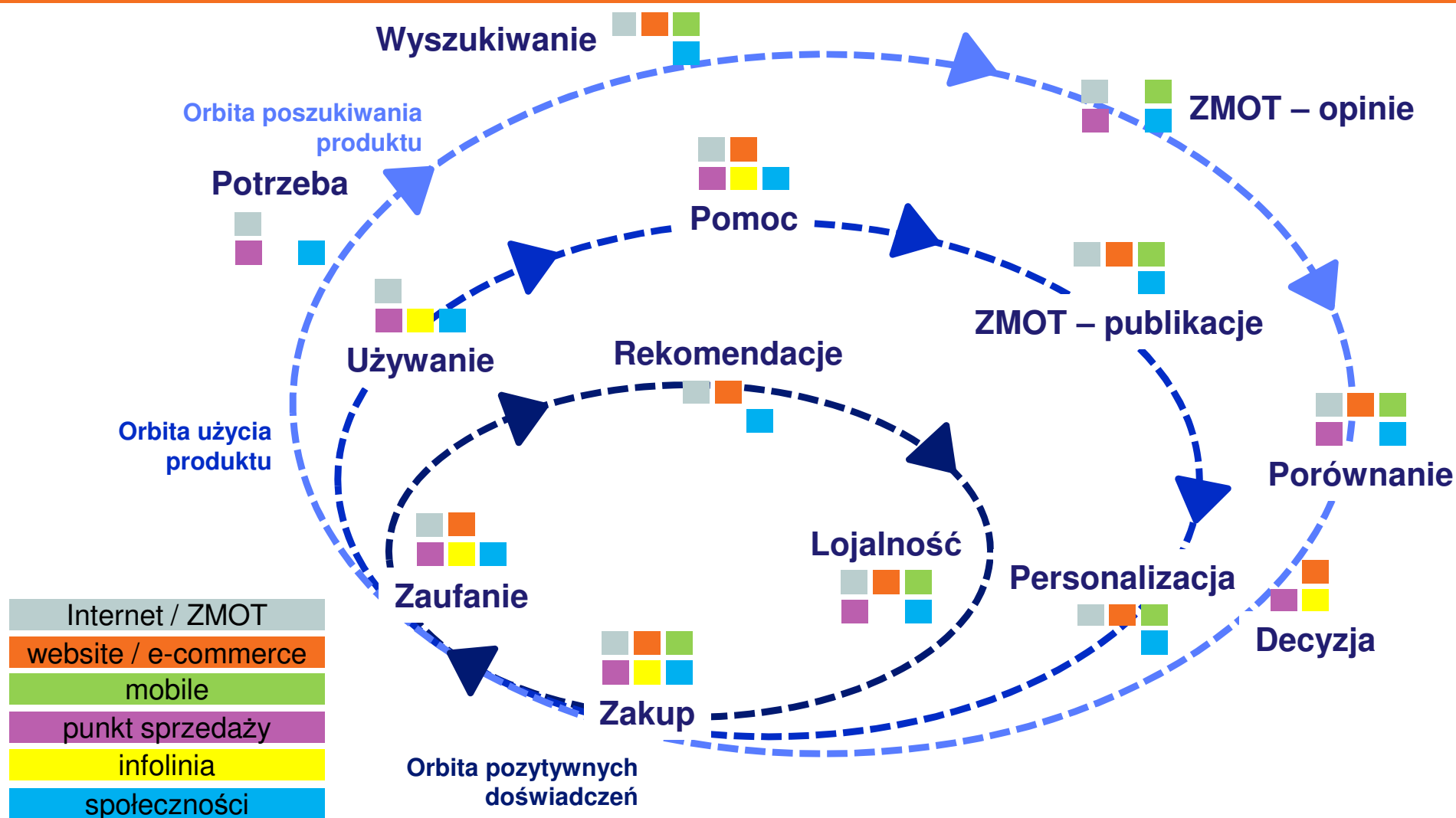
Wybrani Partnerzy



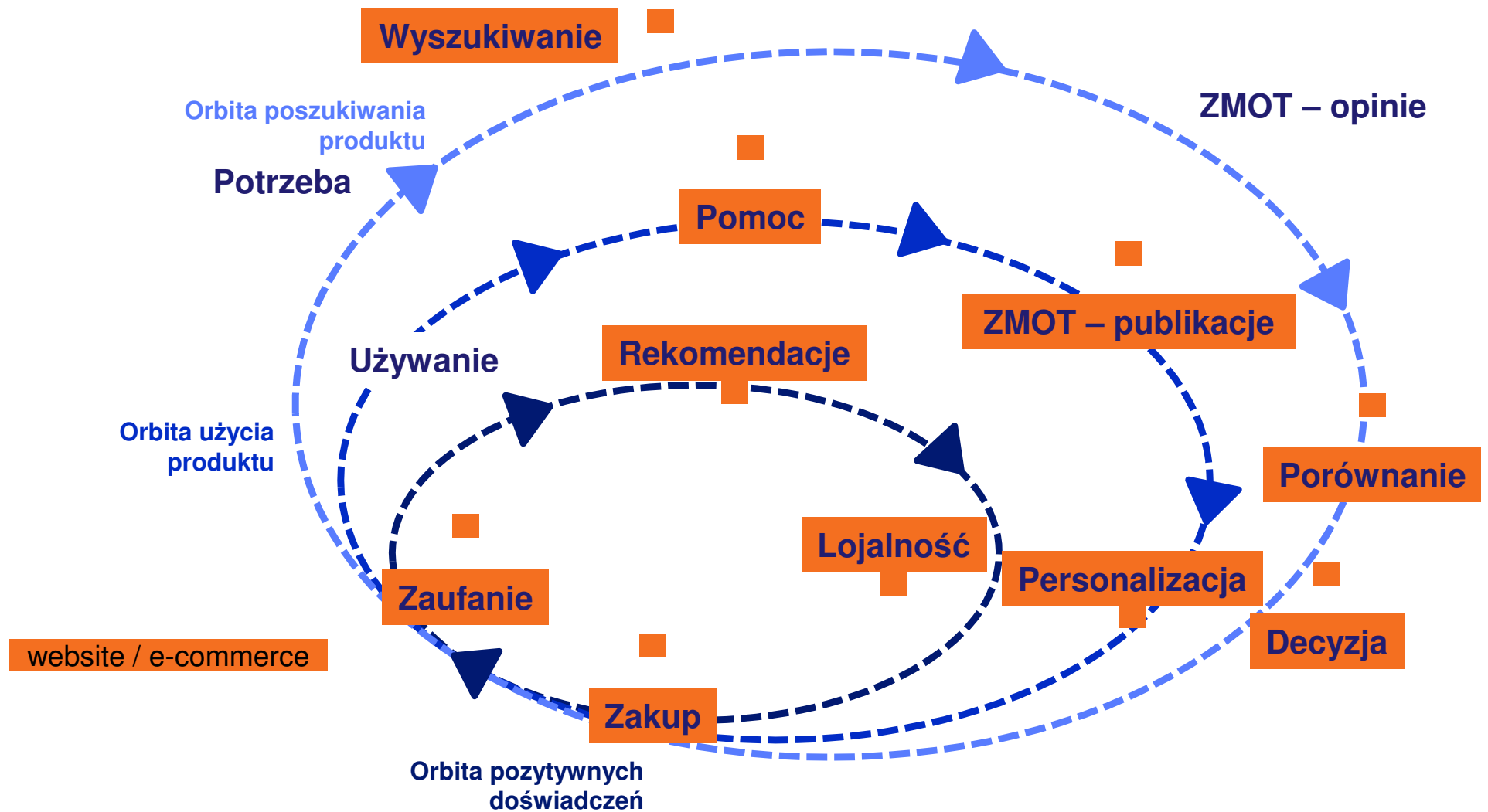
Doświadczenia VoC badają głównie e-commerce



Galaktyka – mapowanie kształtowania doświadczeń



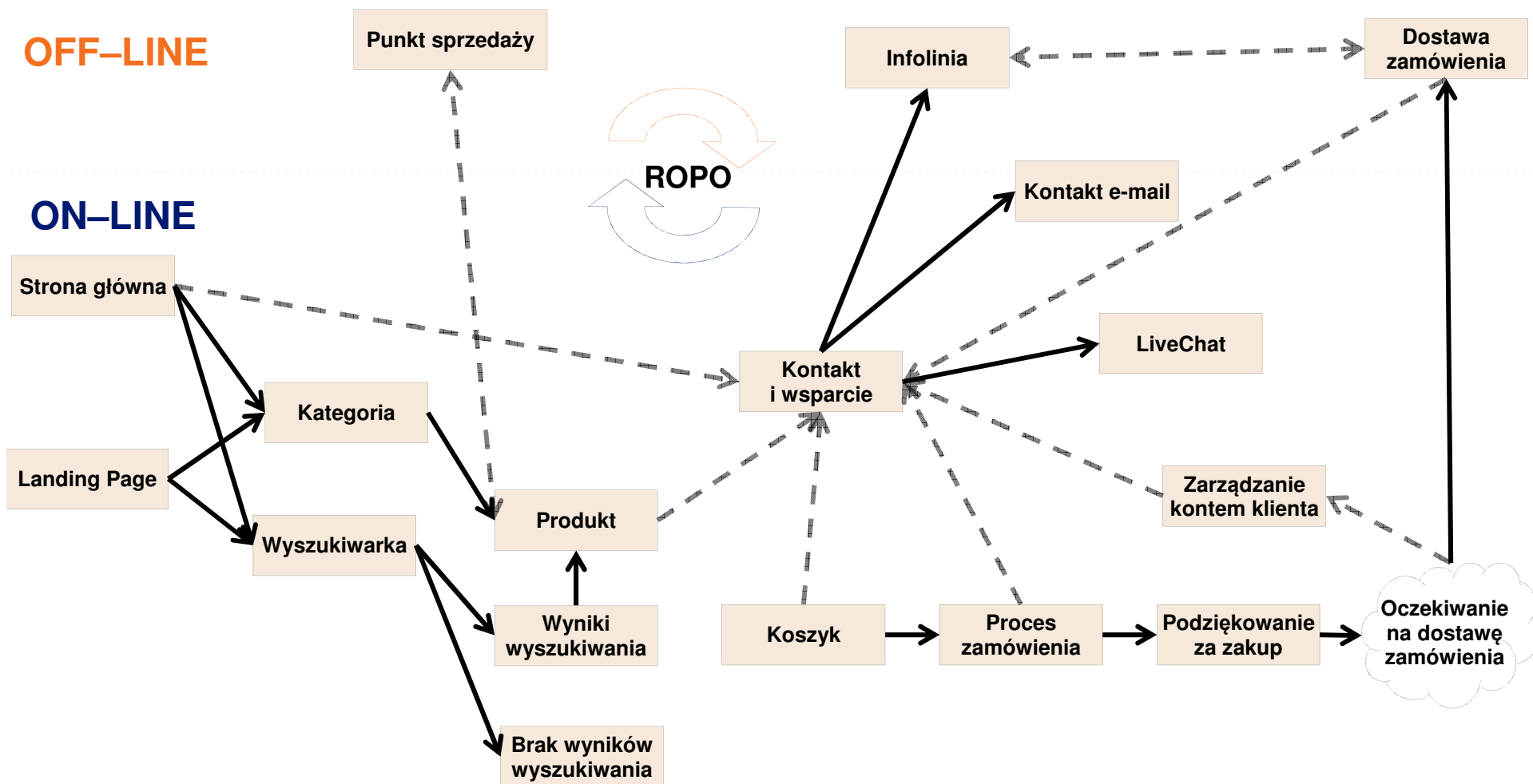
Galaktyka – punkty styku z udziałem e-commerce



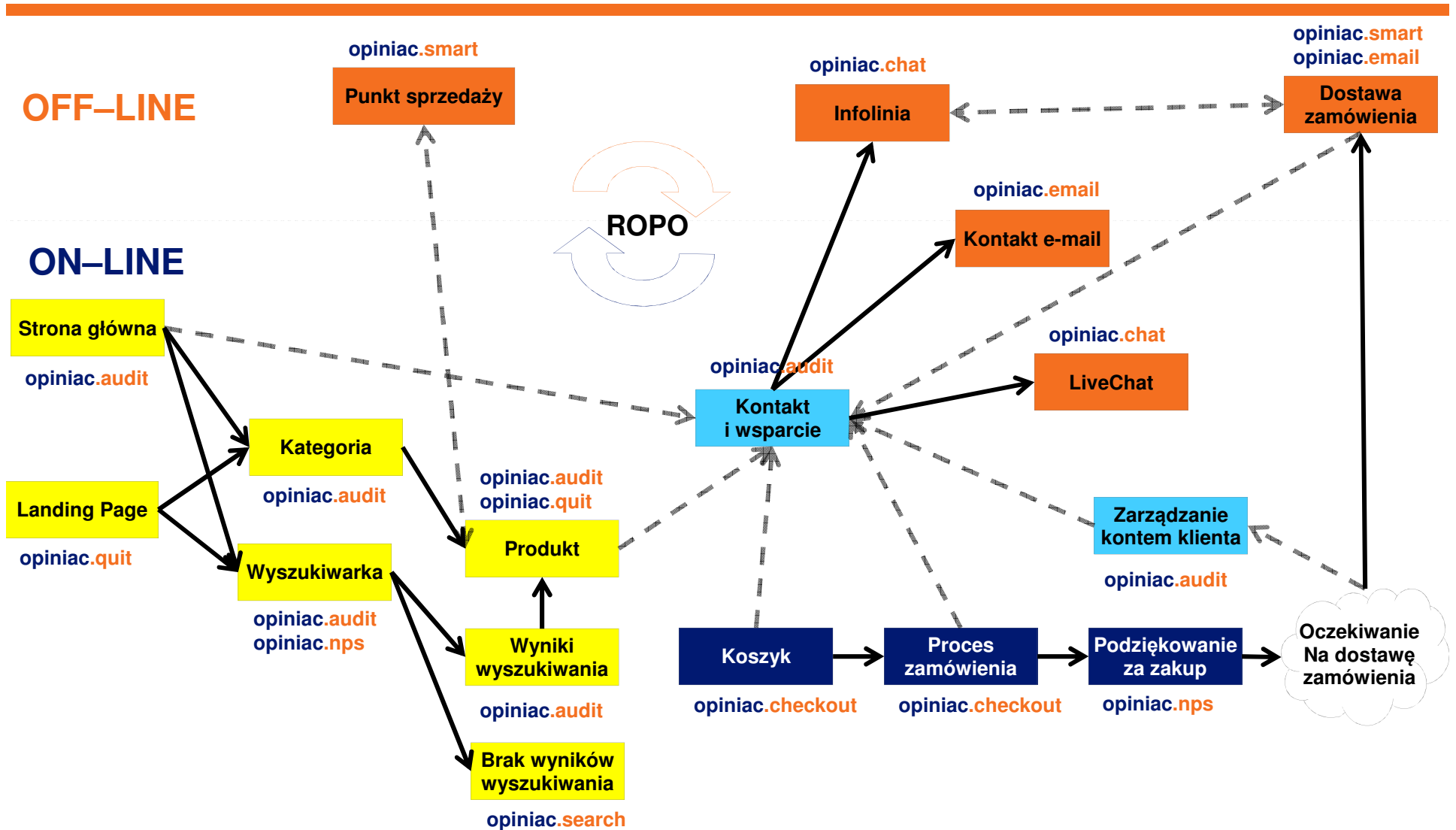
Znaczenie punktów e-commerce

- 😊 **Wyszukiwanie** – ułatwienie znalezienia informacji o ofercie/produkcie wraz dopasowaniem do potrzeb i możliwości konsumenta
- 😊 **Pomoc** – miejsce wsparcia podczas problemów z użyciem, porady oraz wskazówki optymalnego wykorzystania oferty/produktu
- 😊 **Rekomendacje** – możliwość publikacji ocen i opinii dla innych użytkowników o podobnych potrzebach poszukujących oferty/produktu
- 😊 **ZMOT** – punkt wyjścia do publikacji w szeroko rozumianej ocenie społecznościowej w postaci oceny ilościowej, recenzji, video recenzji, video porad, unpackingu, itd..
- 😊 **Porównanie** – szybka weryfikacja parametrów oferty/produktu w odniesieniu do alternatywnych ofert/produktów z podobnej puli: cenowej, funkcjonalnej, warunków, itd.
- 😊 **Personalizacja** – łatwy i szybki sposób na dopasowania cech oferty/produktu do szczegółowych oczekiwań i preferencji konsumenta
- 😊 **Decyzja** – moderowanie aktywności konsumenta w kierunku decyzji zakupowej, mechanizmy wsparcia konwersji oraz zakupu produktów referencyjnych
- 😊 **Zakup** – sprawne i przyjazne złożenie zamówienia wraz z poczuciem konsumenta o kontroli i bezpieczeństwie transakcji, gwarancji dostawy
- 😊 **Lojalność** – miejsce powrotu, porad eksperckich, retencja zakupowa
- 😊 **Zaufanie** – punkt pierwszego kontaktu dla kolejnych potrzeb lub rozwiązania problemów

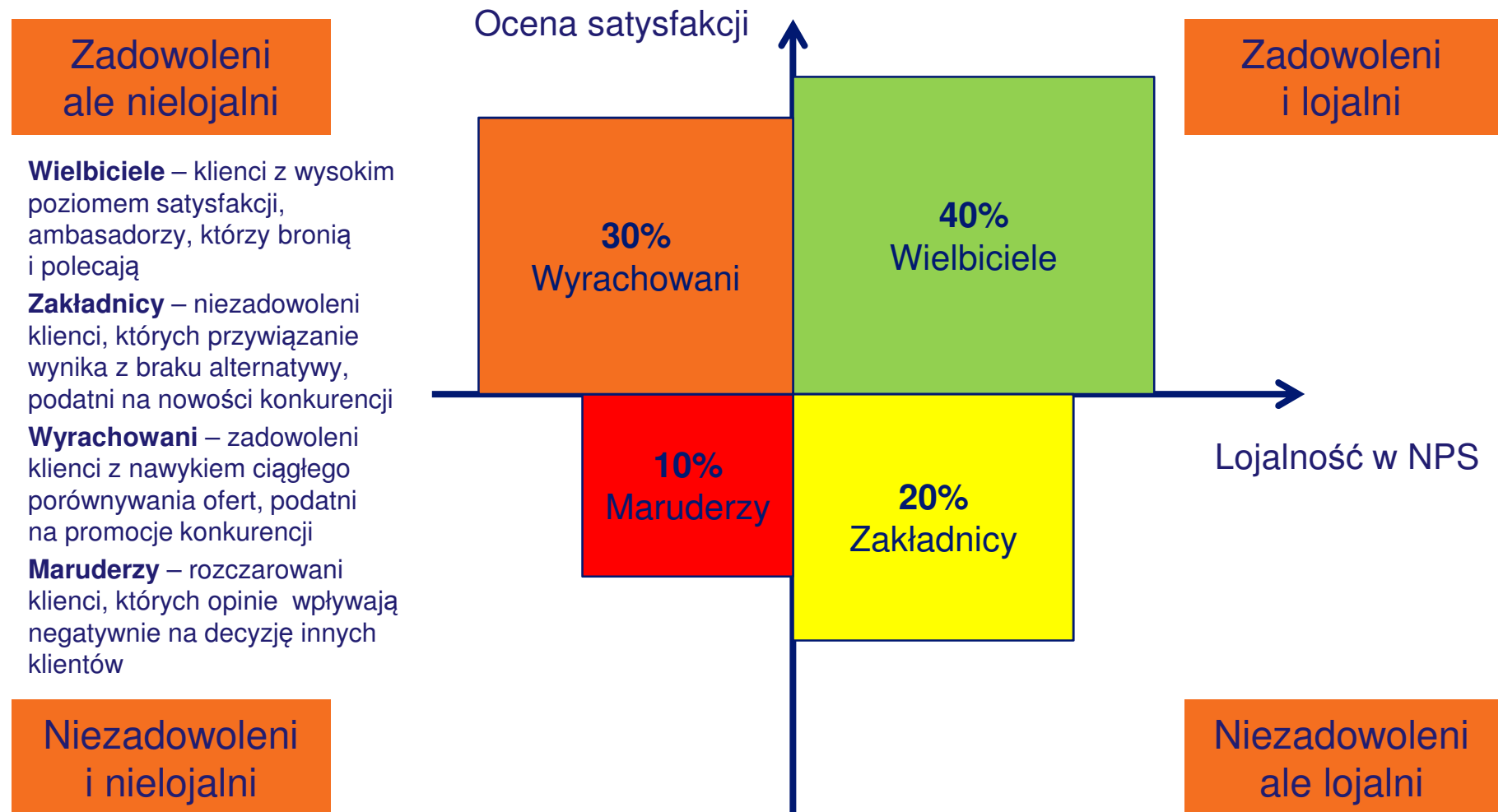
Etapy e-commerce w kształtowaniu doświadczeń



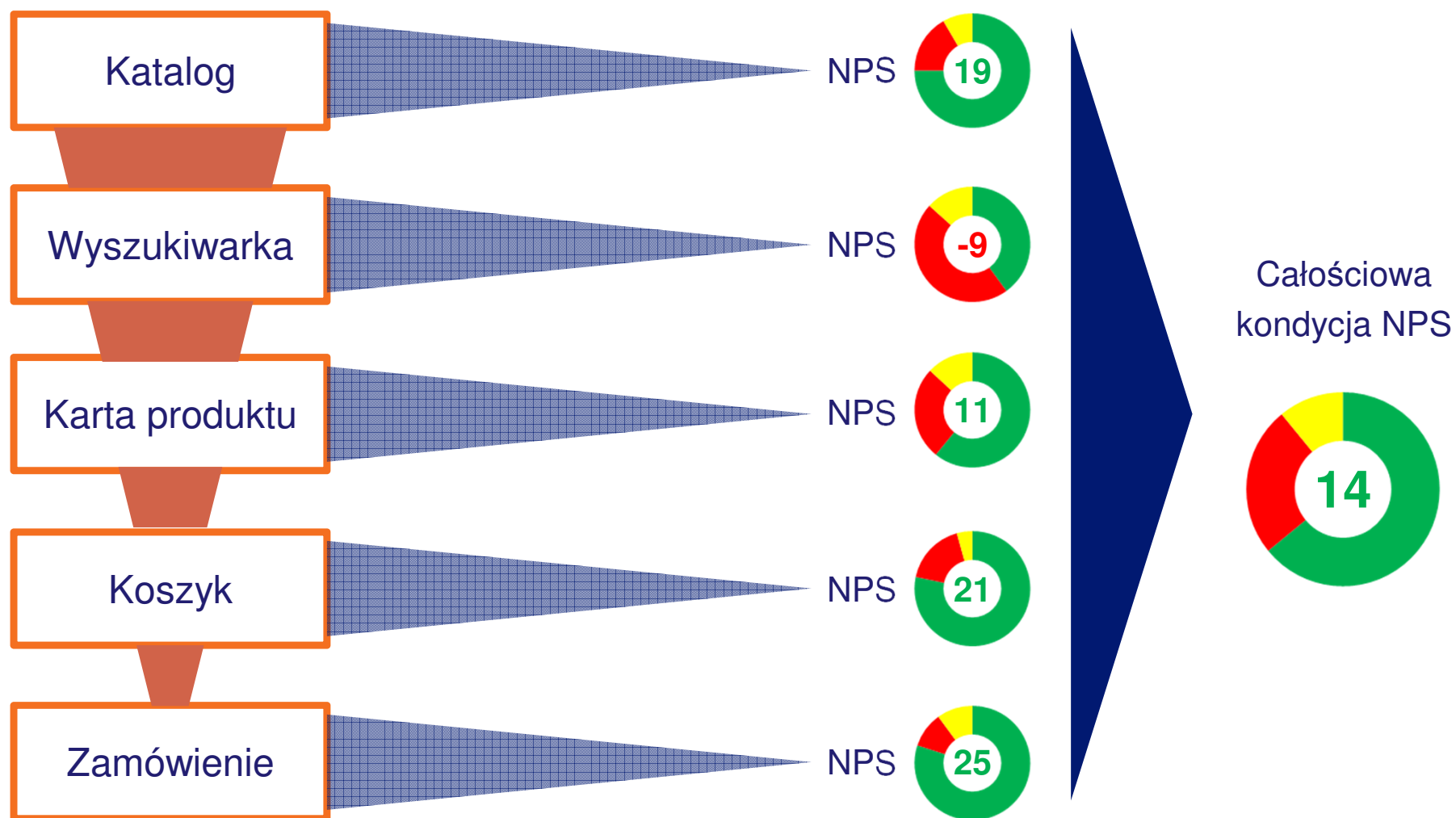
opiniac.com – narzędzia pomiaru doświadczeń



Lojalność kontra satysfakcja



NPS Experience Funnel – NPS lejek doświadczeń

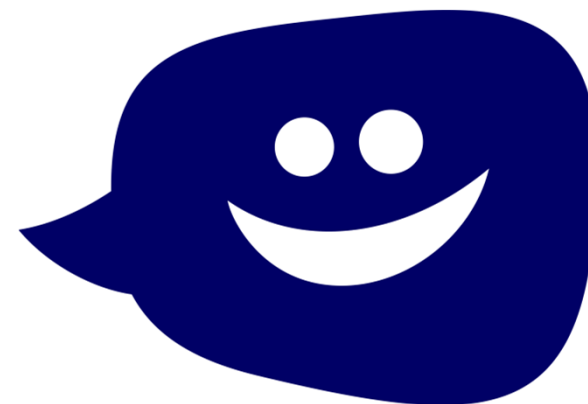


Na start oferujemy **BEZPŁATNE** przetestowanie platformy

- 😊 Wersja testowa jest dostępna przez **1 miesiąc** z opcją przedłużenia o dodatkowy miesiąc w trakcie rozmów dla zachowania ciągłości badań.
- 😊 Dostępna jest **kompletna funkcjonalność systemu** z ograniczeniem wyłącznie do ankiety podstawowej – pytającej o najpopularniejsze wśród klientów platformy kwestie.
- 😊 Sama **instalacja badania jest prosta**, podobna do wpięcia Google Analytics.
- 😊 Zebrane dane pozwalają poznać faktyczne **zalety rozwiązania**.
- 😊 W podsumowaniu testu zakładamy spotkanie i **raport z omówieniem zgromadzonych danych i wyników**.

[Wypróbuj platformę
opiniac.com](https://opiniac.com)

**Dziękujemy za uwagę,
życzymy wyłącznie
zadowolonych
konsumentów.**



Zbigniew Nowicki
z.nowicki@opiniac.com
+48 502 593 293

opiniac.com
Customer Experience Management