

Rating Captain

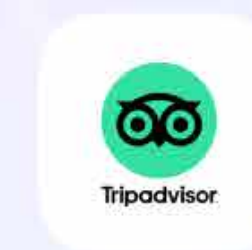
★★★★★

Aplikacja do
pozyskiwania
i zarządzania
opiniami



Google

Rating: 5.0
1,489 reviews



Sweet Cake

How was your experience?

Perfect breakfast! Highly recommend pancakes!

Submit!



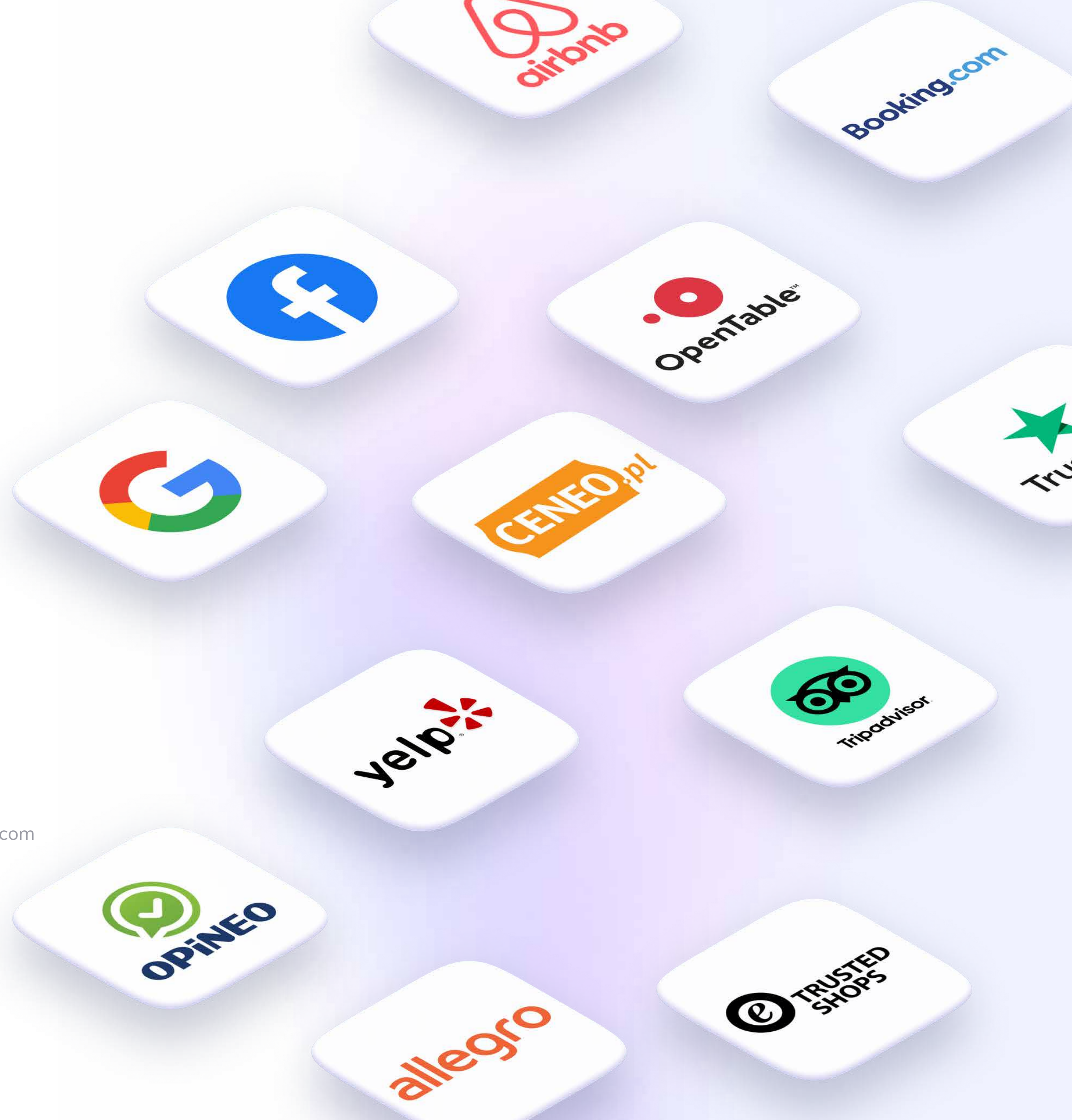
I love this plant!

90% klientów szuka opinii przed podjęciem decyzji

Wiele badań przeprowadzonych na klientach detalicznych wykazało, że większość konsumentów ufa opiniom znalezionym w Internecie niemal tak samo jak rekomendacjom rodziny czy znajomych.

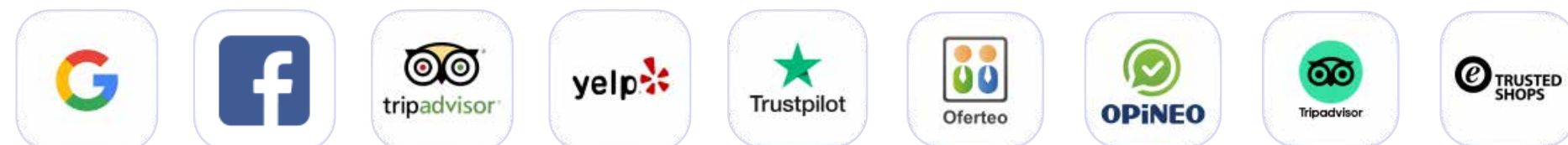
Pozytywne recenzje mają więc ogromne znaczenie i realny wpływ na decyzje zakupowe.

Source: <https://salesforce.com>



Problem

Opinie konsumenckie rozrzucone są pomiędzy wiele portali opiniotwórczych



Właściciele biznesu:

- Nie mają łatwego sposobu na śledzenie recenzji
- Nie mają możliwości zbierania prawdziwych opinii od klientów na każdej platformie
- Nie mają możliwości łatwego komunikowania się z recenzującymi klientami w jednej aplikacji

Klienci:

- Nie mają łatwego sposobu na sprawdzenie ogólnej oceny firmy, ponieważ recenzje są podzielone na wiele różnych witryn

Ta sytuacja nie została jeszcze rozwiązana

- możliwość pozyskiwania oraz analizy opinii od klientów sklepów stacjonarnych
- automatyzacja komunikacji z klientami
- możliwość zbierania opinii konsumenckich na poziomie każdego punktu styku z klientem
- szczegółowe raporty na temat opinii konsumentów (w ujęciu zbiorczym oraz dla poszczególnych sklepów)

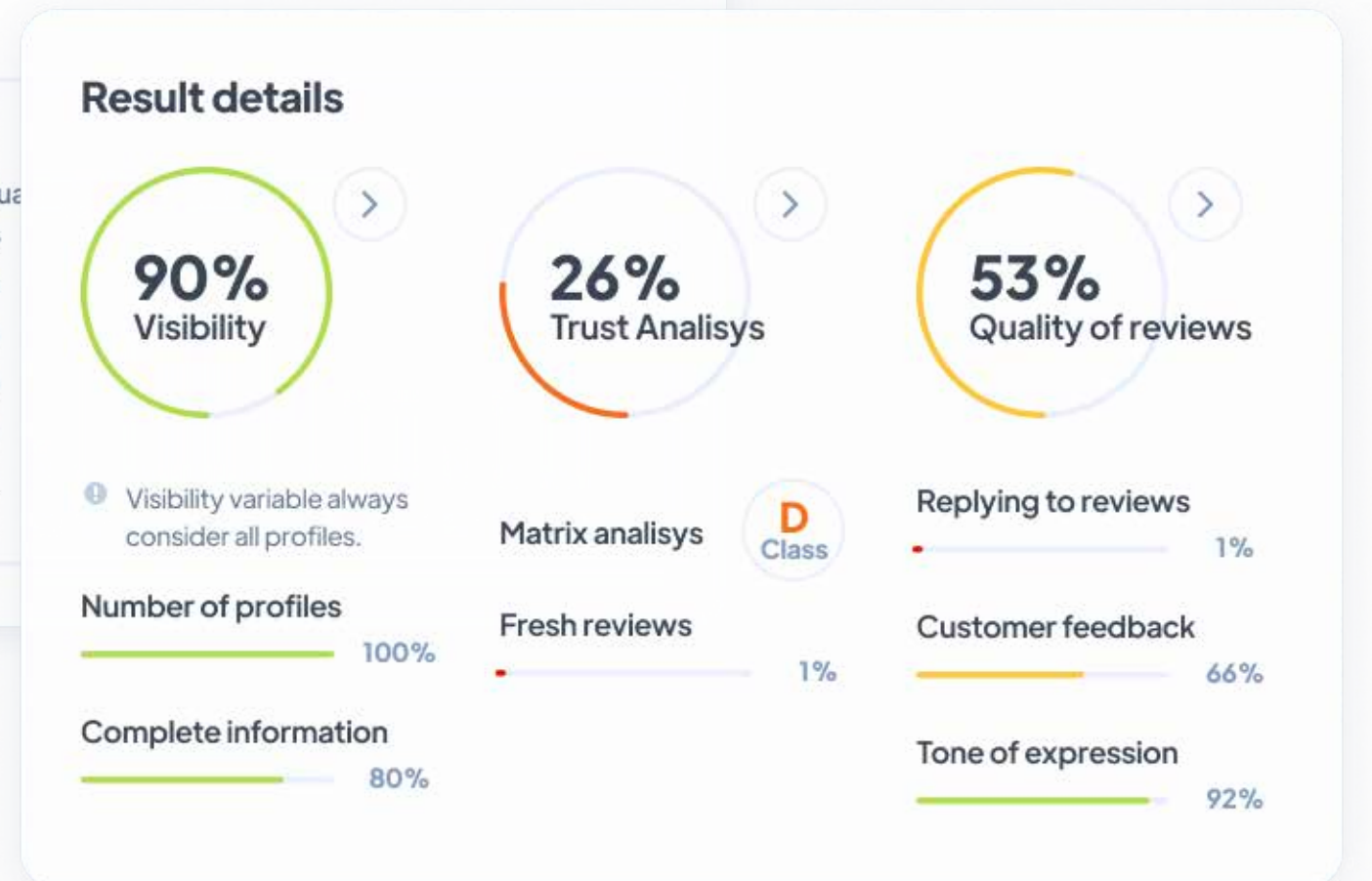
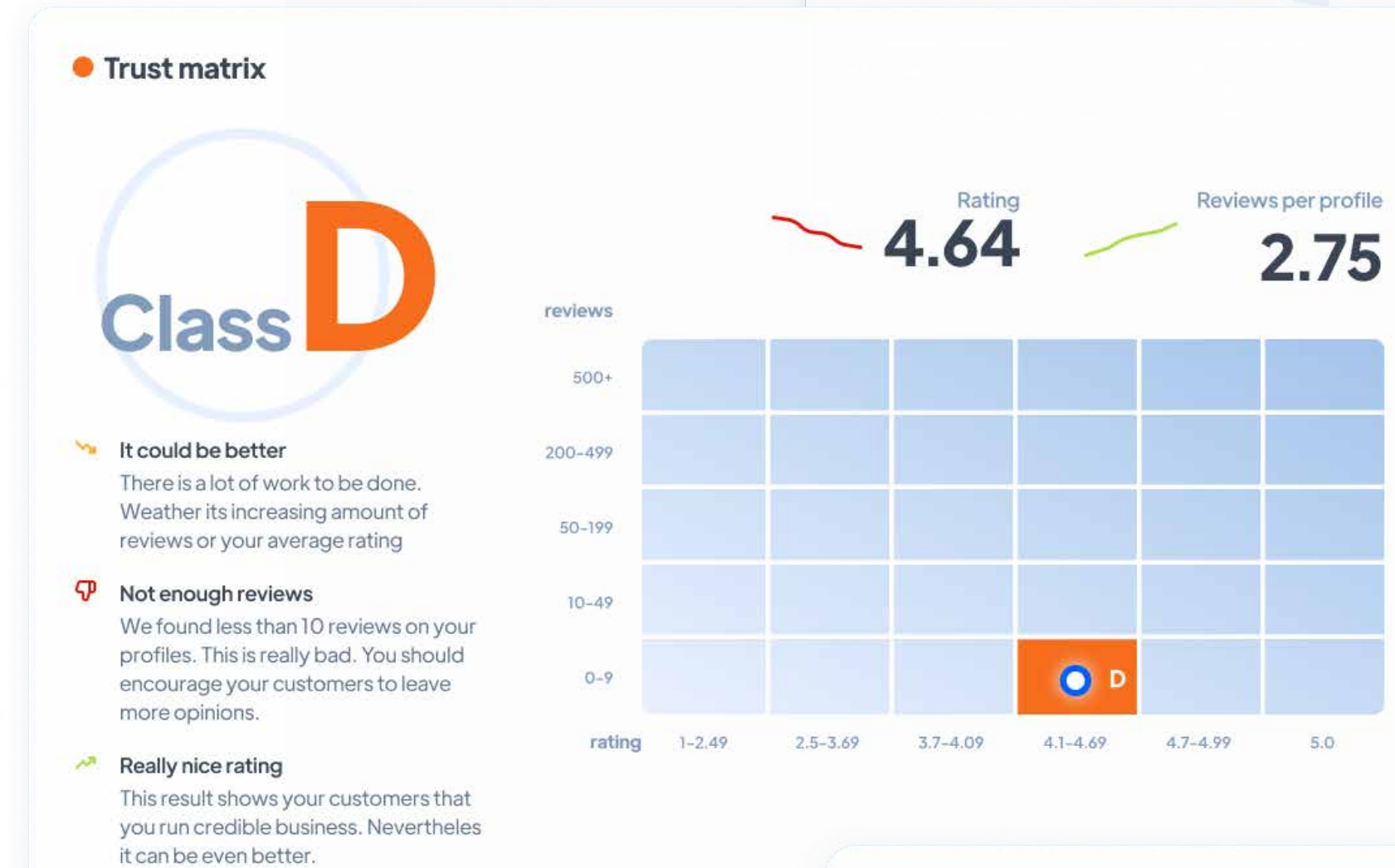
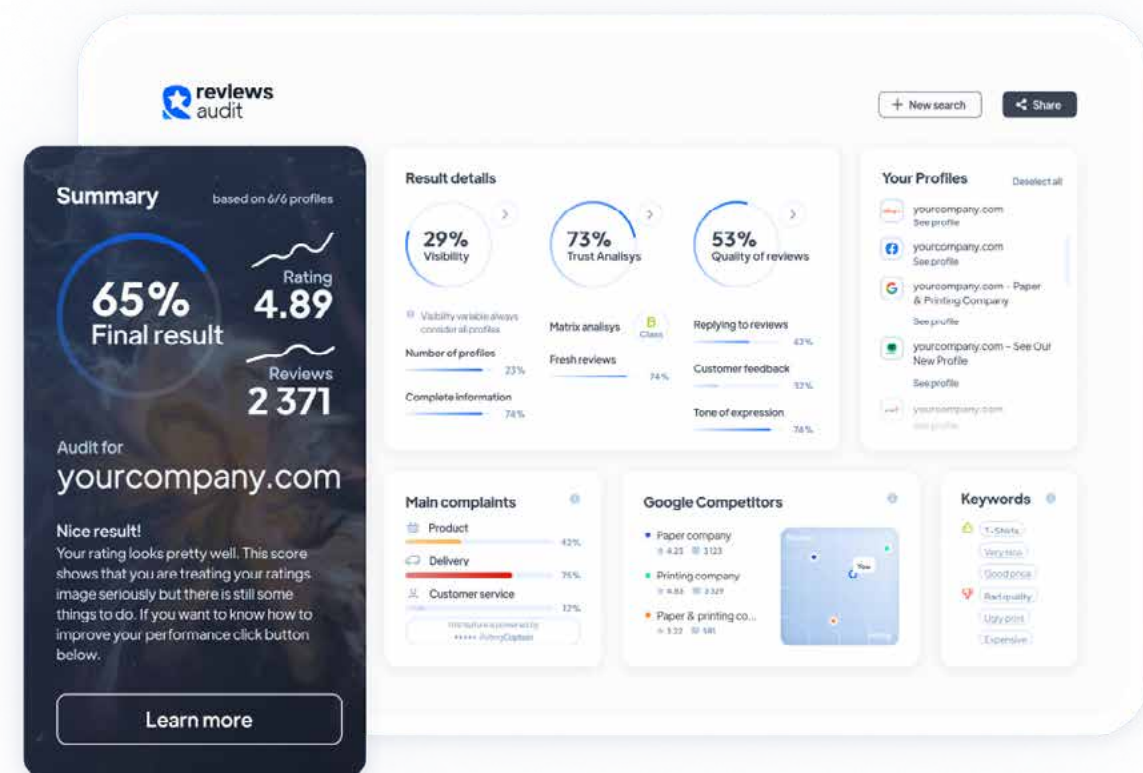


Jak to działa



Raporty Reviews Audit

Podczas pracy nad Rating Captain nasz team zwrócił uwagę na fakt, że brakuje sensownego narzędzia do całościowej analizy opinii o marce w internecie. Narzędzie takie miałyby kondensować wiedzę o marce na podstawie pozostawionych przez klientów ocen i komentarzy na popularnych portalach opiniotwórczych takich jak google czy facebook. Dzięki powstałemu na tej podstawie raportowi bylibyśmy w stanie precyzyjnie określić, w którym obszarze opinii klient ma największy problem i zasugerować odpowiednie działania. Tak powstało Reviews Audit.



Usprawnienie ścieżki Customer Experience

Zobacz jak dzięki Rating Captain jesteś w stanie usprawnić wskaźnik zadowolenia klientów. Dzięki takiemu działaniu możesz znacznie zwiększyć retencyjność swoich klientów.

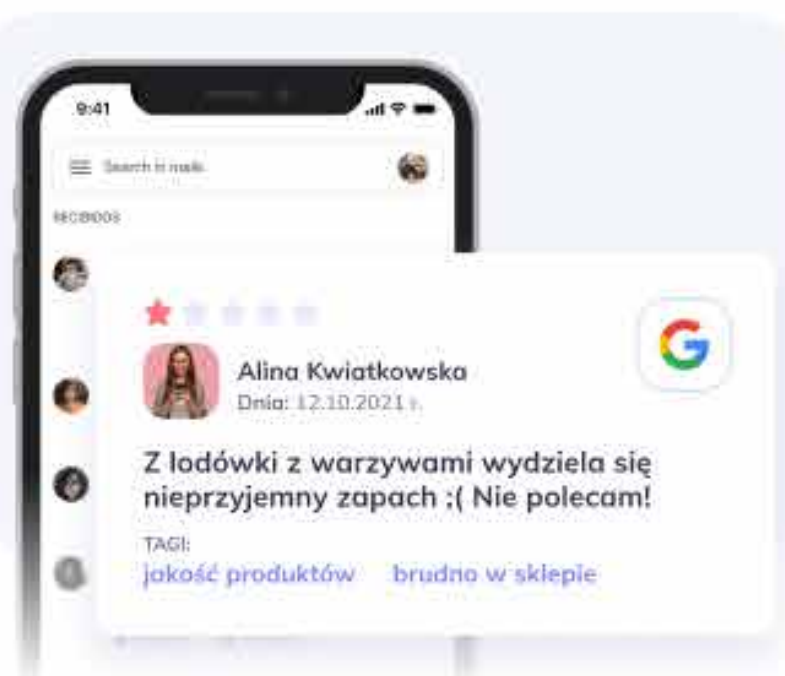
Krok 1
Zbieramy opinie o sklepie z całego internetu



Krok 2
Opinie agregowane są w systemie Rating Captain



Krok 3
Użytkownik dostaje powiadomienie o negatywnej opinii



Krok 4
Dzięki jasno określonej problemowi można go szybko rozwiązać...

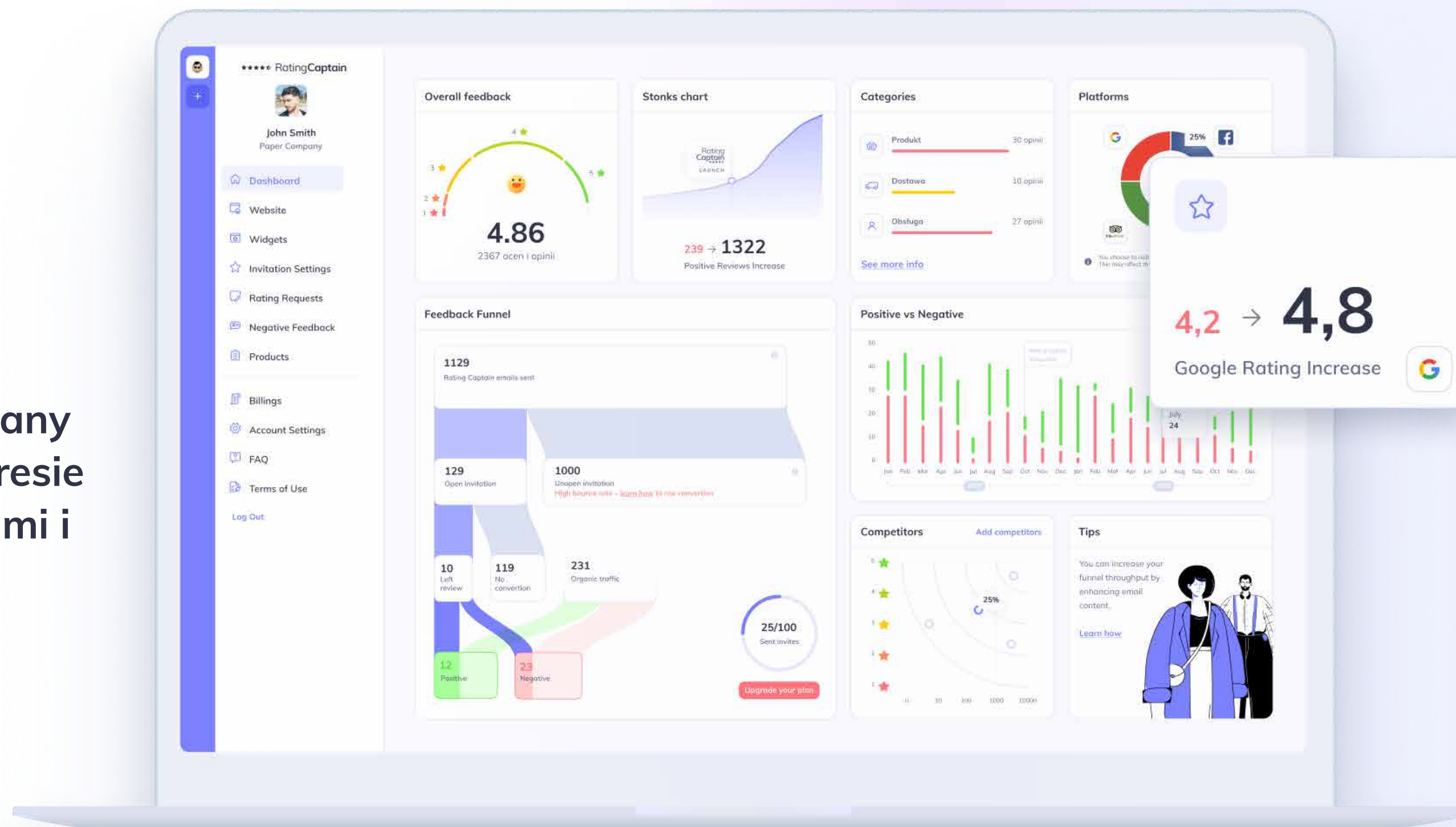


Krok 5
...i zwiększyć lojalność swoich klientów



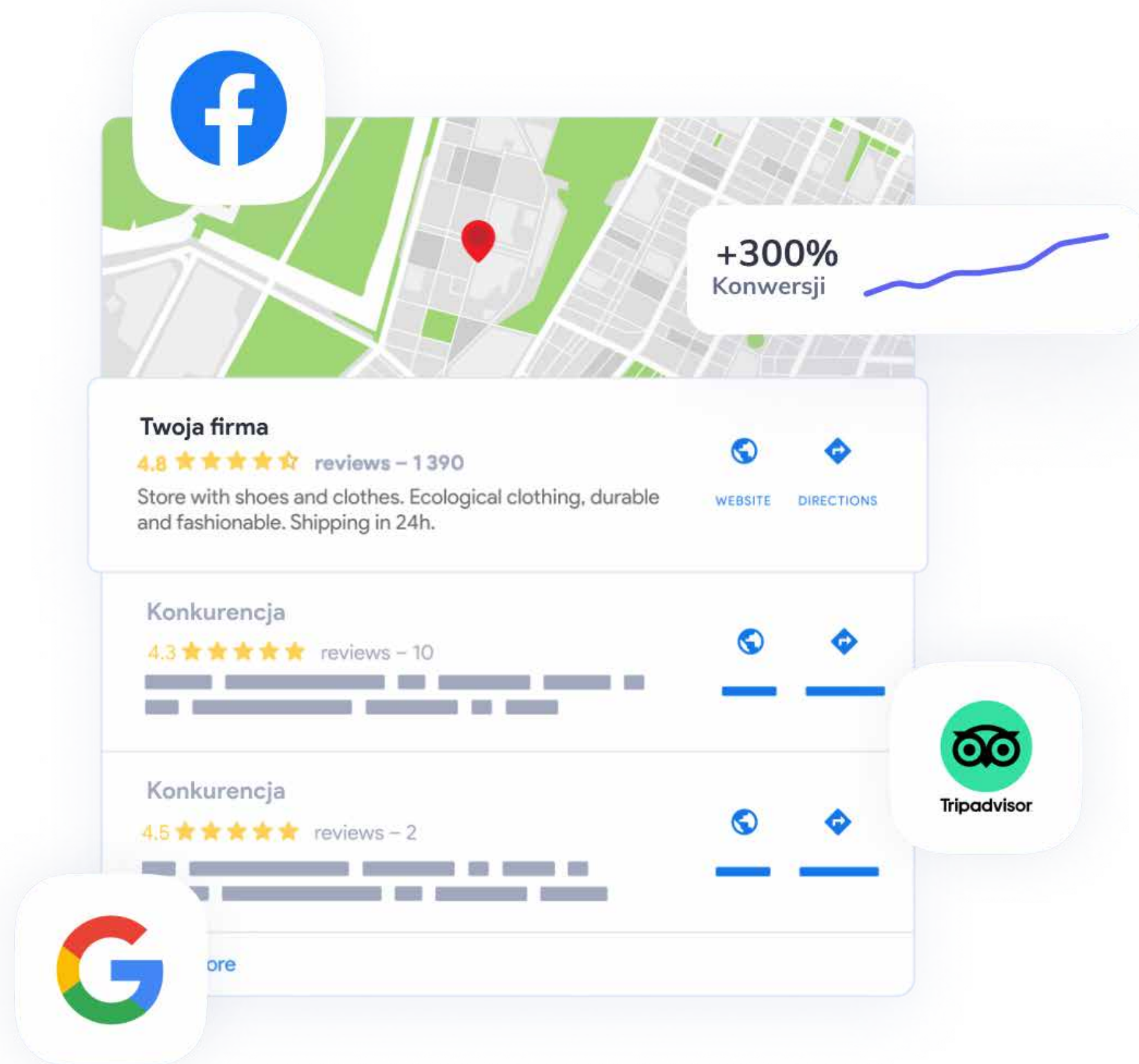
Produkt

Jeden pulpit nawigacyjny dostosowany do wszystkich potrzeb grupy w zakresie recenzji z opcjami mediacji z klientami i automatyzacją komunikacji.



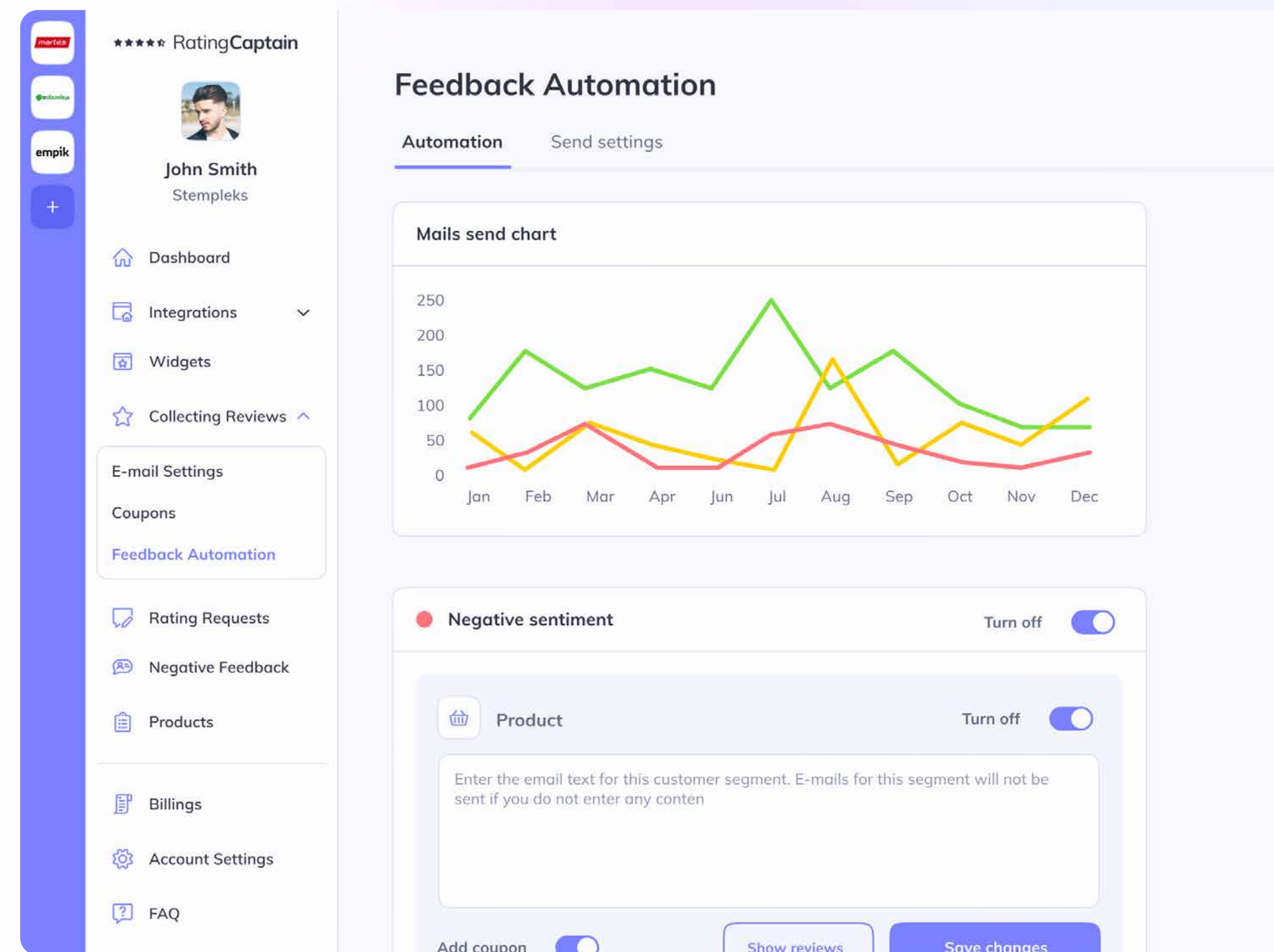
Optymalizacja

kampanie pozyskujące opinie, optymalizacja profili w platformach opiniotwórczych



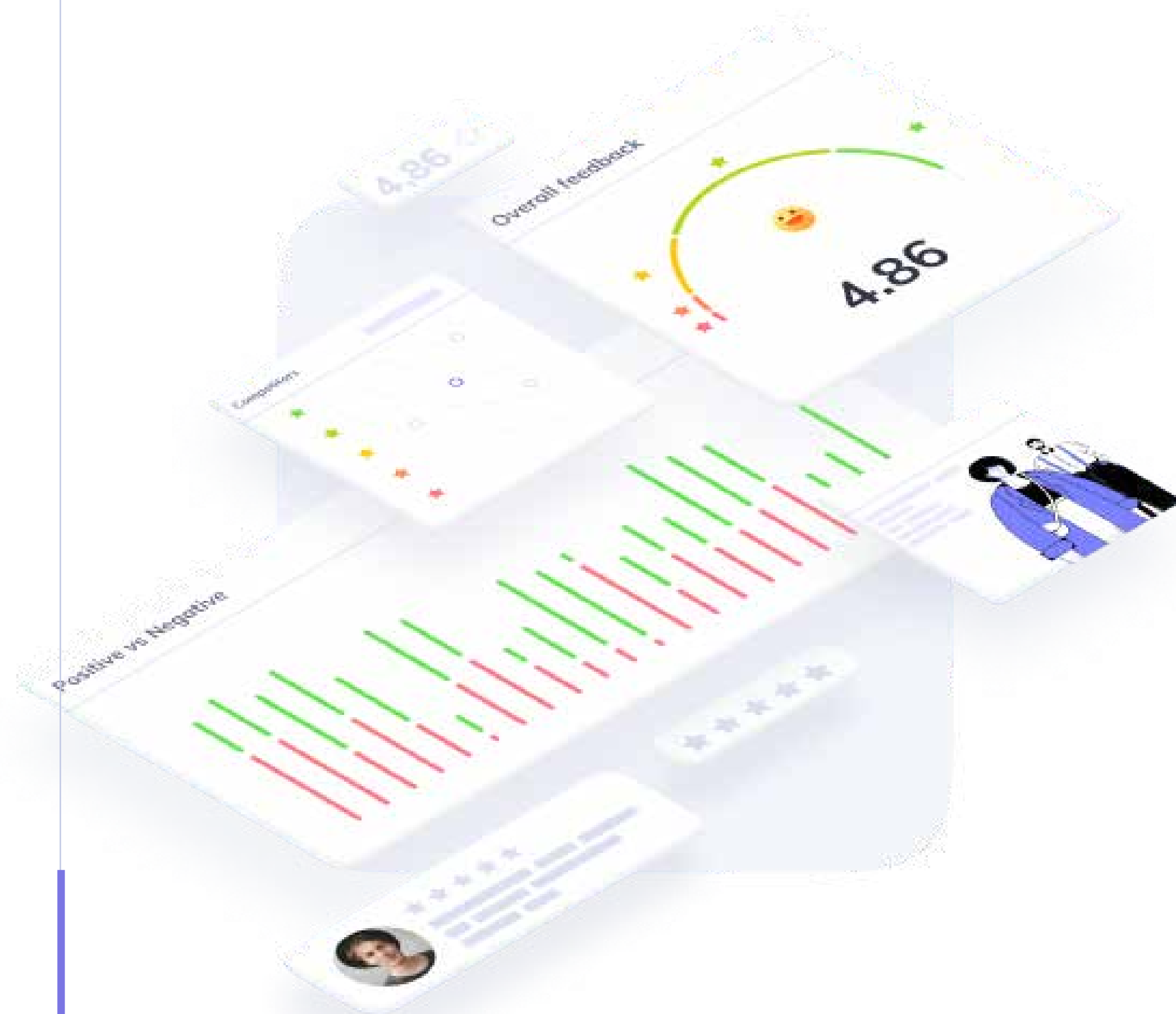
Zarządzanie

mediacje z klientami, automatyzacja komunikacji



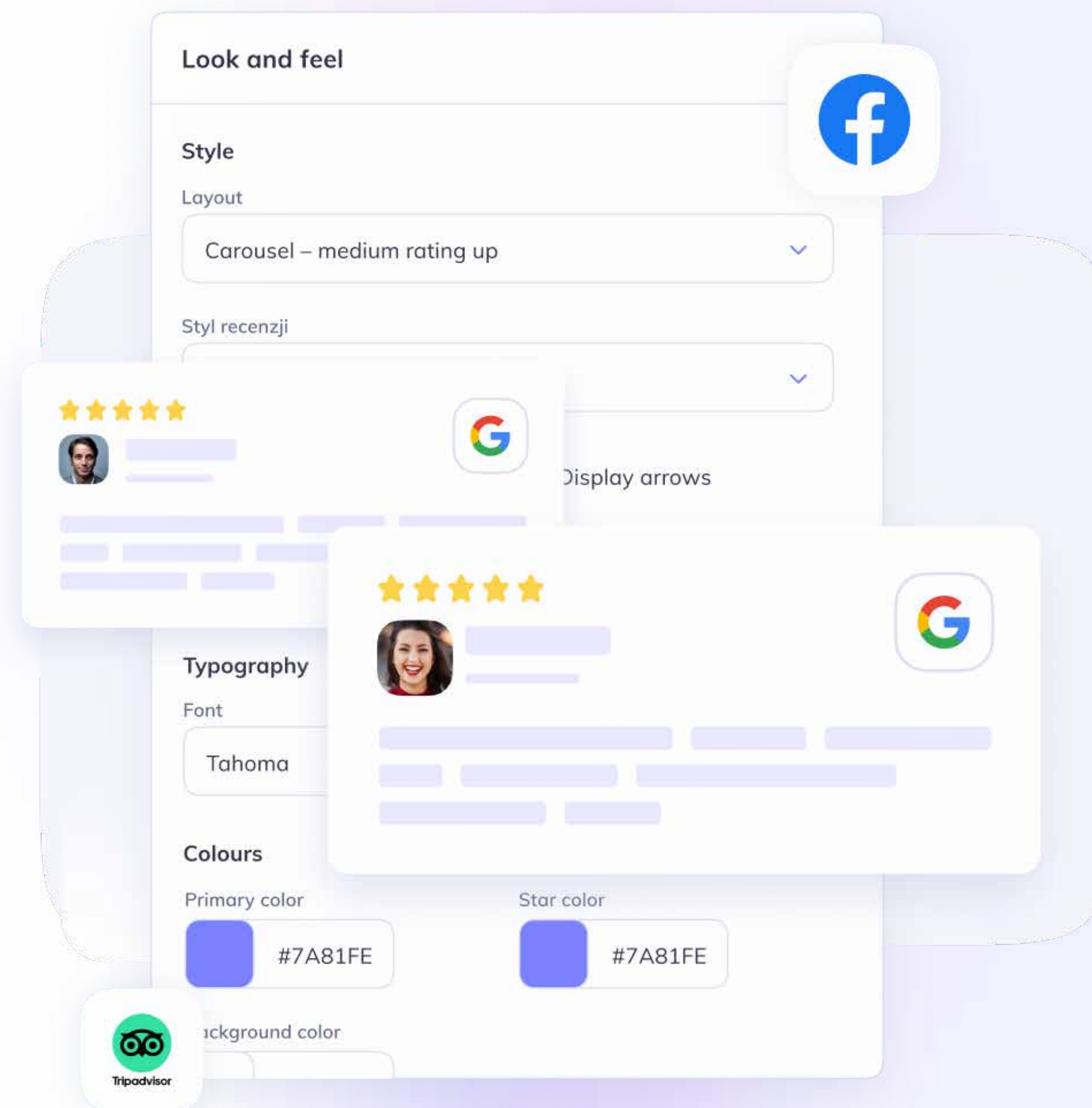
Analiza

statystyki, analiza sentymentu, NPS



Wyświetlanie

widżety z opiniami zoptymalizowane pod kątem SEO w Google, widżety z opiniami produktowymi



Testy a/b pokazały, że
umieszczenie widgetu
z opiniami na stronie
produktu **zwiększa
konwersję o 66%**

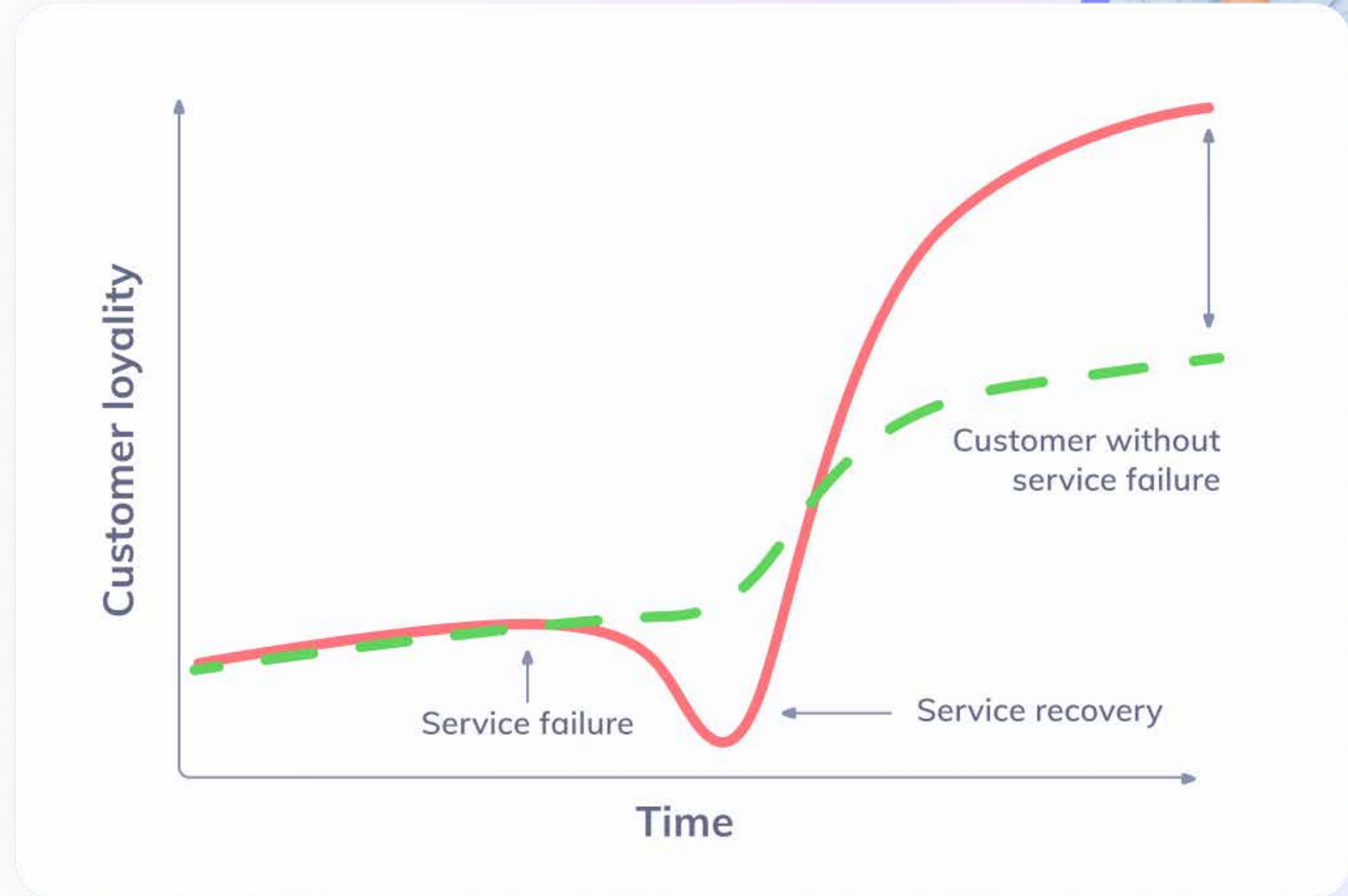


Powered by
★★★★★ RatingCaptain

Paradoks negatywnej opinii

Mamy dowody na, to że jeśli rozwiążesz problem swojego klienta to stanie się on bardziej lojalny niż ten, który przeszedł proces zakupowy bez szwanku.

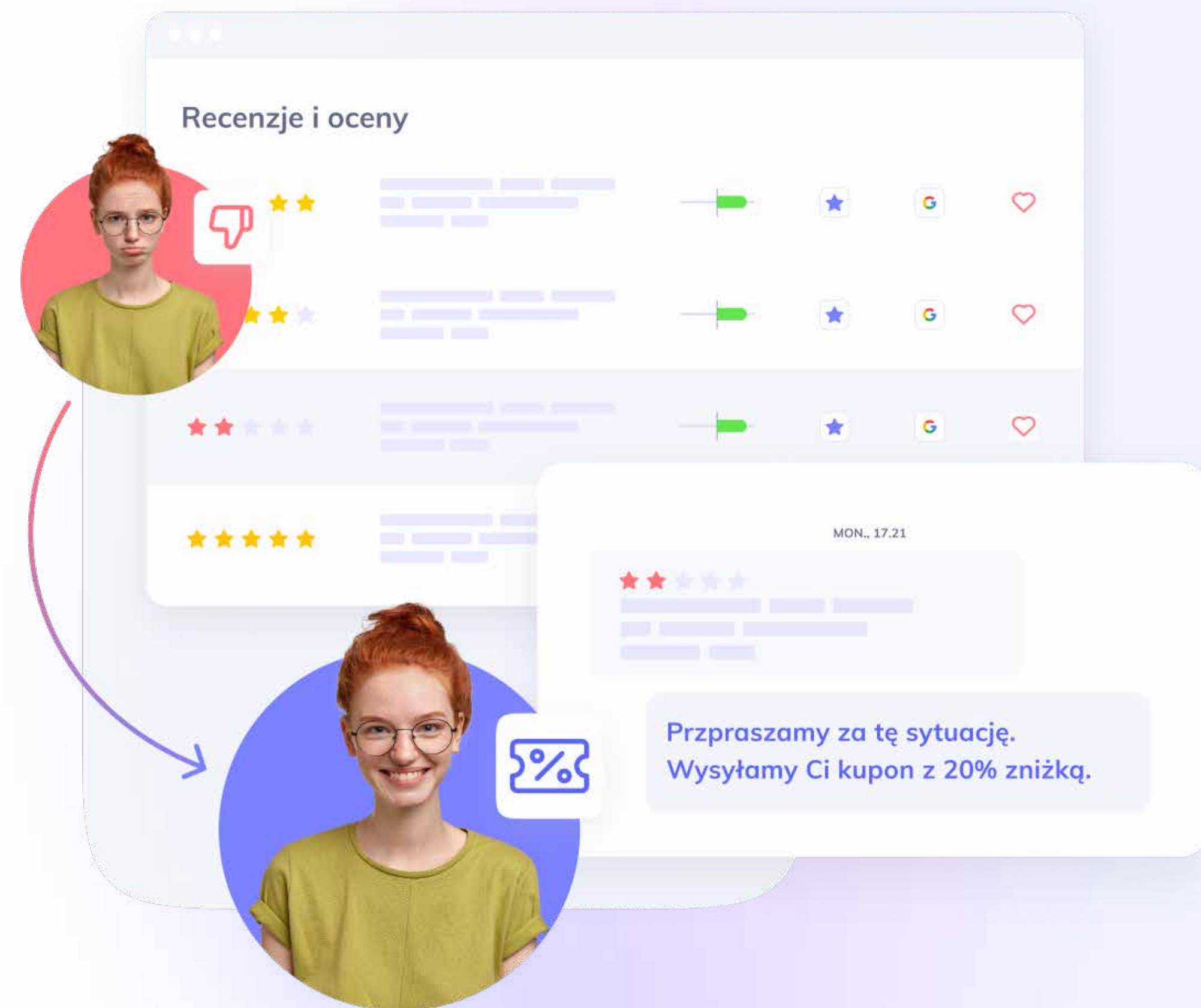
Source: <https://www.shopify.com/blog/customer-complaints>



Podsumowanie funkcjonalności

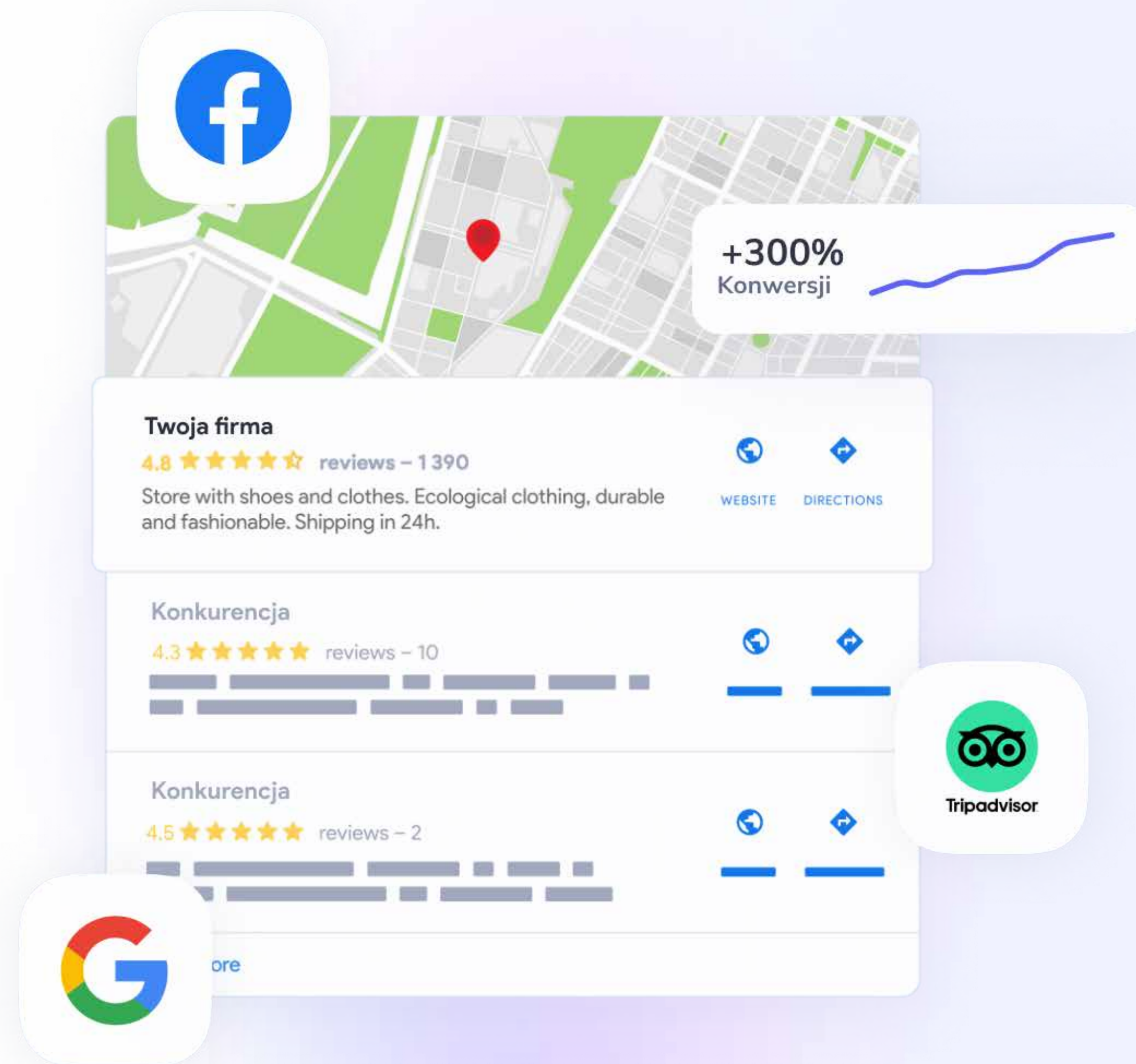
Feedback management

- ★ Automatyzacja komunikacji
- ★ Raporty dla sklepów stacjonarnych powtarzających się problemów
- ★ Feedbackowanie na poziomie ankiet (NPS) – bez wykluczenia pozyskiwania opinii do wizytówek firmowych sklepów stacjonarnych
- ★ Ranking sklepów
- ★ Szkolenie online dla sklepów stacjonarnych oraz materiały szkoleniowe



Reviews management

- ★ Próba pozyskiwania opinii na wszystkich stykach z klientem
- ★ Dedykowany algorytm dla Grupy Muszkieterów wykrywający z treści opinii obszary, której ona dotyczy
- ★ Integracja ecommerce + możliwość wysyłki prośby o wystawienie opinii przy pomocy sms
- ★ Raporty zbiorcze oraz szczegółowe dla lokalizacji





Dziękujemy

Więcej info na www.ratingcaptain.com