

La soluzione completa
per la fiducia nell'e-Commerce

Più fiducia, più vendite



Il sigillo di fiducia n° 1 in Europa

Trusted Shops è il leader per l'e-Commerce in Europa grazie **al sigillo di qualità, alla garanzia di rimborso e al sistema di raccolta delle recensioni.** Fin dalla fondazione nel 1999, Trusted Shops mette a disposizione competenze giuridiche a livello internazionale e strumenti innovativi per generare più fiducia nel commercio online e consentire ai siti e-commerce di aumentare le vendite.

Aumenta il fatturato

Sia per i grandi che per i piccoli imprenditori, un utente rassicurato significa un (nuovo) cliente. Garantendo un'esperienza d'acquisto sicura e priva di rischi finanziari potrai aumentare le vendite e ridurre i resi.

Il tuo partner per più fiducia nel commercio online

Trusted Shops è sinonimo di competenze approfondite e persone vere che desiderano sviluppare il commercio online in modo innovativo. Frutto dell'attività multidisciplinare dei nostri esperti nei settori del diritto, della tecnologia e del marketing e della loro passione per lo shopping online, il sigillo di qualità Trusted Shops è ormai uno strumento decisivo per l'e-Commerce, in Italia ed in Europa.



6

sedi in Europa

13

mercati in Europa

35.000

recensioni al giorno

200.000

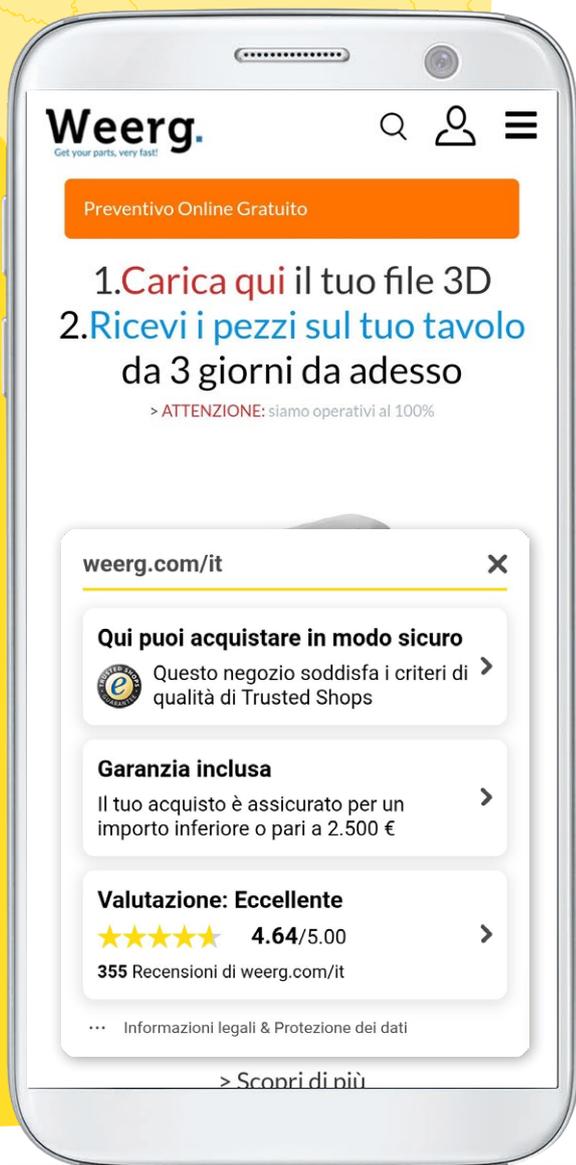
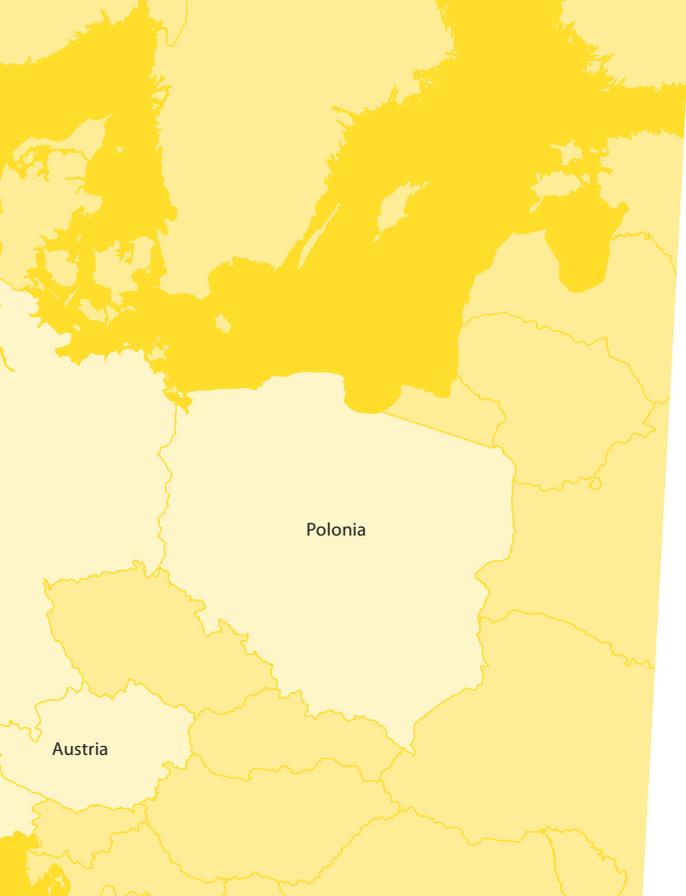
acquisti coperti da garanzia al giorno

30.000

negozi certificati in tutta Europa

24 milioni

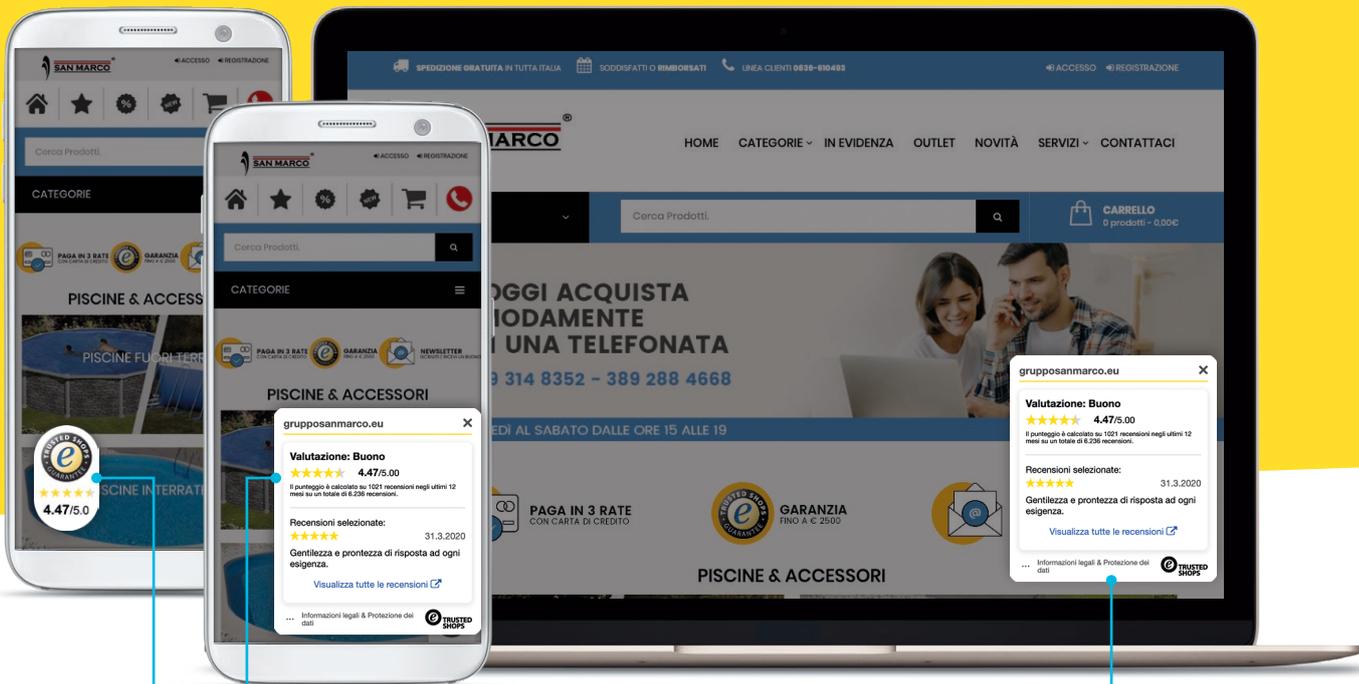
di abbonati alla garanzia



Indice

4. Il Consumer Journey
5. Il Trustbadge
6. I tre elementi di fiducia
8. Audit
9. Il sigillo di qualità
10. La garanzia di rimborso
11. Più vendite grazie a recensioni autentiche
12. Le recensioni del negozio
13. Le recensioni dei prodotti
14. Le recensioni offline
15. Case Study: Gamax
16. L'integrazione
18. Gestisci le recensioni
20. L'integrazione Google
22. Trusted Shops per il tuo negozio B2B
23. Più di 30.000 negozi certificati Trusted Shops in Europa

Il consumer journey



1a.

Fiducia fin dalla prima visita
Il Trustbadge di Trusted Shops è visibile sulla pagina del negozio, sia in versione desktop che mobile.

1b.

Informazioni ulteriori
Cliccando sul Trustbadge, il consumatore scopre i vari elementi di fiducia (la certificazione, la garanzia di rimborso, le recensioni e la valutazione complessiva del negozio).

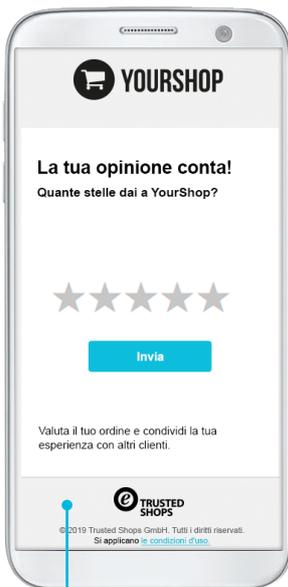
2.

Possibilità di attivazione della garanzia di rimborso
Una volta concluso l'acquisto, i consumatori vedranno la "Trustcard". Qui hanno la possibilità di assicurare i loro acquisti per un valore fino a 2.500 €.



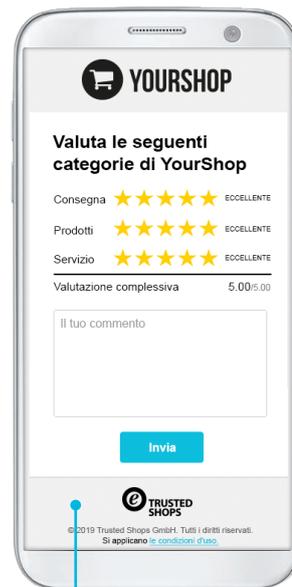
3.

Conferma di attivazione
Se il consumatore ha deciso di sfruttare la garanzia di rimborso, Trusted Shops gli invierà una e-mail di conferma.



4a.

Richiesta di recensione
Una volta consegnato il prodotto, il consumatore riceve automaticamente un invito a lasciare una recensione. La e-mail di richiesta può essere personalizzata secondo lo stile del negozio.



4b.

Modulo di recensione del negozio
Ricevuta la richiesta, il consumatore può lasciare facilmente una recensione del negozio.

Il Trustbadge®

Tutti gli elementi di fiducia a portata di clic

Mostrare il sigillo di qualità, offrire la garanzia di rimborso e raccogliere le recensioni rende un negozio online più visibile, più trasparente e più affidabile agli occhi dei potenziali clienti; questa è la base essenziale per generare più vendite.

Il Trustbadge è la soluzione migliore perché ti consente di mostrare tutti gli elementi di fiducia con un unico strumento.

- ▶ **Il sigillo di qualità** genera fiducia
- ▶ **La garanzia di rimborso** protegge gli acquisti dei tuoi clienti
- ▶ **Le recensioni** incoraggiano i clienti a prendere una decisione di acquisto

Un sistema, otto lingue

Il Trustbadge parla la lingua dei tuoi clienti: italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, olandese, polacco e portoghese.

Perfetto per il tuo negozio

L'integrazione è semplicissima grazie ai plug-in con le più grandi piattaforme di e-Commerce. Usi un software diverso? Nessun problema: in questo caso mettiamo a tua disposizione via API l'interfaccia di cui hai bisogno per il ranking, le valutazioni e le recensioni in formato JSON o XML garantendoti un'integrazione semplice e flessibile nei tuoi processi.



5.

Modulo di recensione del prodotto

Dopo aver lasciato la recensione del negozio è la volta del prodotto. La richiesta di recensione del prodotto può essere inviata anche un altro giorno rispetto a quella del negozio.



6.

Pagina di ringraziamento

Qui può essere inserito un codice sconto per il prossimo acquisto. Il consumatore ha l'opzione di inserire nome e città alla recensione.

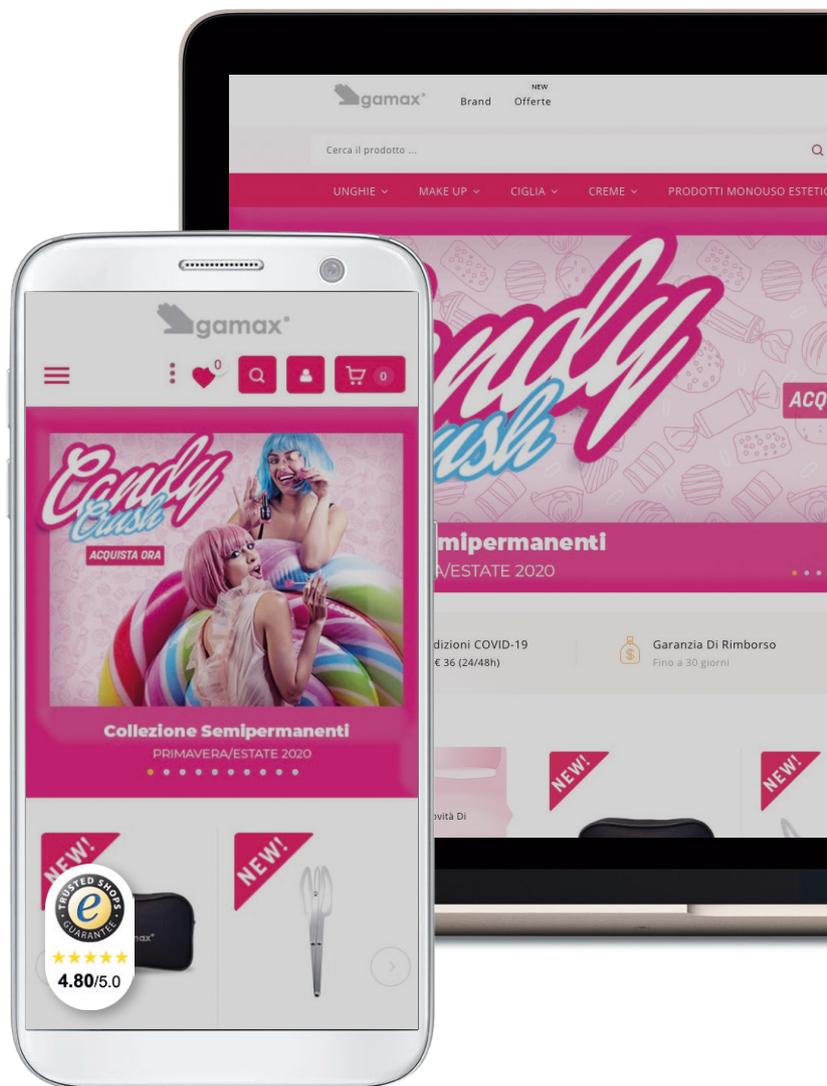
I tre elementi di fiducia

1 Sigillo di qualità

Mostra che segui alti standard di qualità

Il sigillo di qualità Trusted Shops è il simbolo di fiducia n° 1 per l'e-Commerce in Europa. Il sigillo di qualità è il primo passo per aumentare le vendite, perché ti consente di mostrare che il tuo negozio online è in linea con importanti criteri di qualità europei.

- ▶ Più fiducia
- ▶ Più fidelizzazione
- ▶ Carrelli più pieni



3 Recensioni

Punta alle stelle

Le recensioni del negozio e dei prodotti sono uno strumento di marketing molto potente: ti aiutano a migliorare il tuo ranking SEO, ad ottenere più clic su Google e a generare più fiducia nel tuo negozio online.

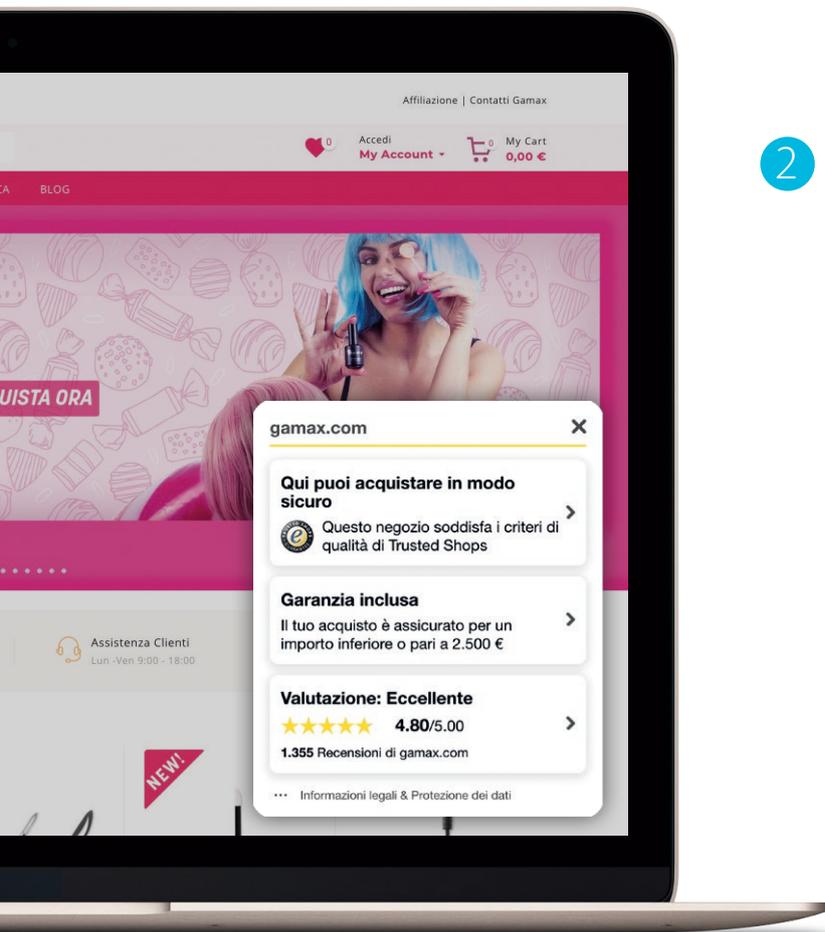
- ▶ Raccogli un feedback costruttivo dai tuoi utenti
- ▶ Mostra le tue stelle su Google e sul tuo negozio
- ▶ Migliora la visibilità del tuo negozio



Le recensioni del negozio

Le recensioni del negozio svolgono un ruolo decisivo in tutte le tappe del customer journey, dalla prima ricerca su Google fino alla conclusione dell'acquisto. Rafforza la fiducia nel tuo negozio online e migliora il tuo ranking nella SERP.

Google Trusted Shops è partner certificato Google, il che significa che le tue stelle di valutazione vengono inviate direttamente a Google per essere mostrate nei risultati di ricerca organici (per i tuoi prodotti), in Google Ads e Shopping.



2 Garanzia di rimborso

Rassicura i tuoi clienti

La garanzia di rimborso Trusted Shops si attiva automaticamente con l'implementazione del sigillo di qualità. Grazie alla garanzia di rimborso gratuita per gli acquirenti che copre fino a 2.500 €, i clienti online non corrono alcun rischio finanziario quando fanno acquisti sui negozi online certificati Trusted Shops. Se qualcosa di inaspettato dovesse andare storto durante l'acquisto, il cliente verrà rimborsato per il valore dell'acquisto, indipendentemente dal metodo di pagamento.

- ▶ Tasso di conversioni più elevato
- ▶ Aumento dell'ordine medio
- ▶ Un servizio di assistenza clienti ancora migliore



Le recensioni dei prodotti

Aumenta le vendite e riduci i resi grazie alle recensioni dei tuoi prodotti. È infatti dimostrato che i prodotti con recensioni vengono venduti di più dei prodotti che ne sono privi. Le recensioni ti consentono inoltre di ottenere un feedback veritiero su ciò che i tuoi clienti pensano dei tuoi prodotti.



Le recensioni offline

Mostra le recensioni del tuo negozio fisico su un profilo web ottimizzato per i motori di ricerca. Raccoglierle è importante perché per l'87% dei consumatori utilizza i motori di ricerca per ottenere informazioni sui negozi fisici.

Audit

Il nostro team di certificazione si occupa di controllare l'intero negozio online, per vedere se questo soddisfa i criteri di qualità di Trusted Shops. Il controllo procede in modo strutturato seguendo un protocollo specifico per paese, con più di 100 criteri.

Lo scopo è quello di assicurarsi che gli acquisti online siano più facili e, soprattutto, **più sicuri per i consumatori**. Se il tuo negozio soddisferà tutti i requisiti (eventualmente dopo alcuni aggiustamenti assistiti), potrai mostrare il nostro sigillo sulla tua pagina. Insieme a te, renderemo lo shopping online più sicuro.



Clemens Pertner
Legal Consultant, Trusted Shops

1

Dopo che avrai deciso di entrare nel mondo di fiducia Trusted Shops, il tuo esperto personale ti supporterà nel processo di audit e sarà a tua disposizione per qualsiasi domanda.

2

Il rapporto di audit mostra cosa è possibile migliorare del proprio sito. Con i nostri consigli e i nostri esempi di testi puoi apportare rapidamente le modifiche consigliate.

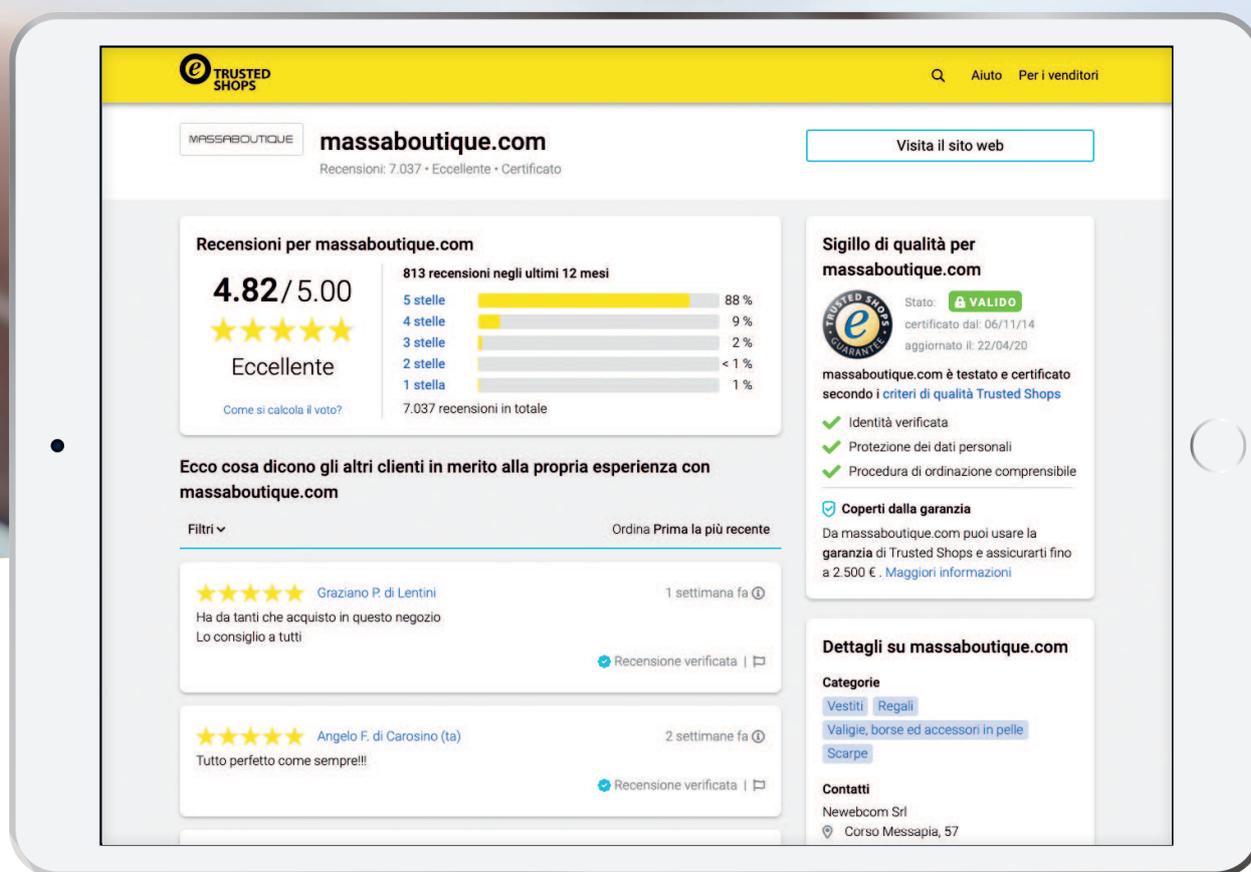


Non appena il tuo negozio online soddisfa tutti i criteri, attiveremo il sigillo di qualità in modo che sia visibile sul tuo sito. Puoi decidere tu che aspetto avrà.

4

Il tuo negozio soddisfa ora numerosi criteri di qualità! In questo modo i tuoi clienti si sentiranno sicuri e potranno acquistare senza timori da te.

Il sigillo di qualità



- ▶ **Più fiducia:** solo i negozi che seguono rigidi standard di qualità possono mostrare il sigillo Trusted Shops sul loro negozio
- ▶ **Più traffico:** più fiducia significa più traffico, vale a dire più visibilità del tuo negozio nella SERP
- ▶ **Più conversioni:** il sigillo è visibile durante tutte le tappe del customer journey, con un effetto rassicurante
- ▶ **Più fidelizzazione:** un'esperienza d'acquisto positiva e funzionalità pratiche come la panoramica degli ordini ti consentono di fidelizzare i tuoi clienti.

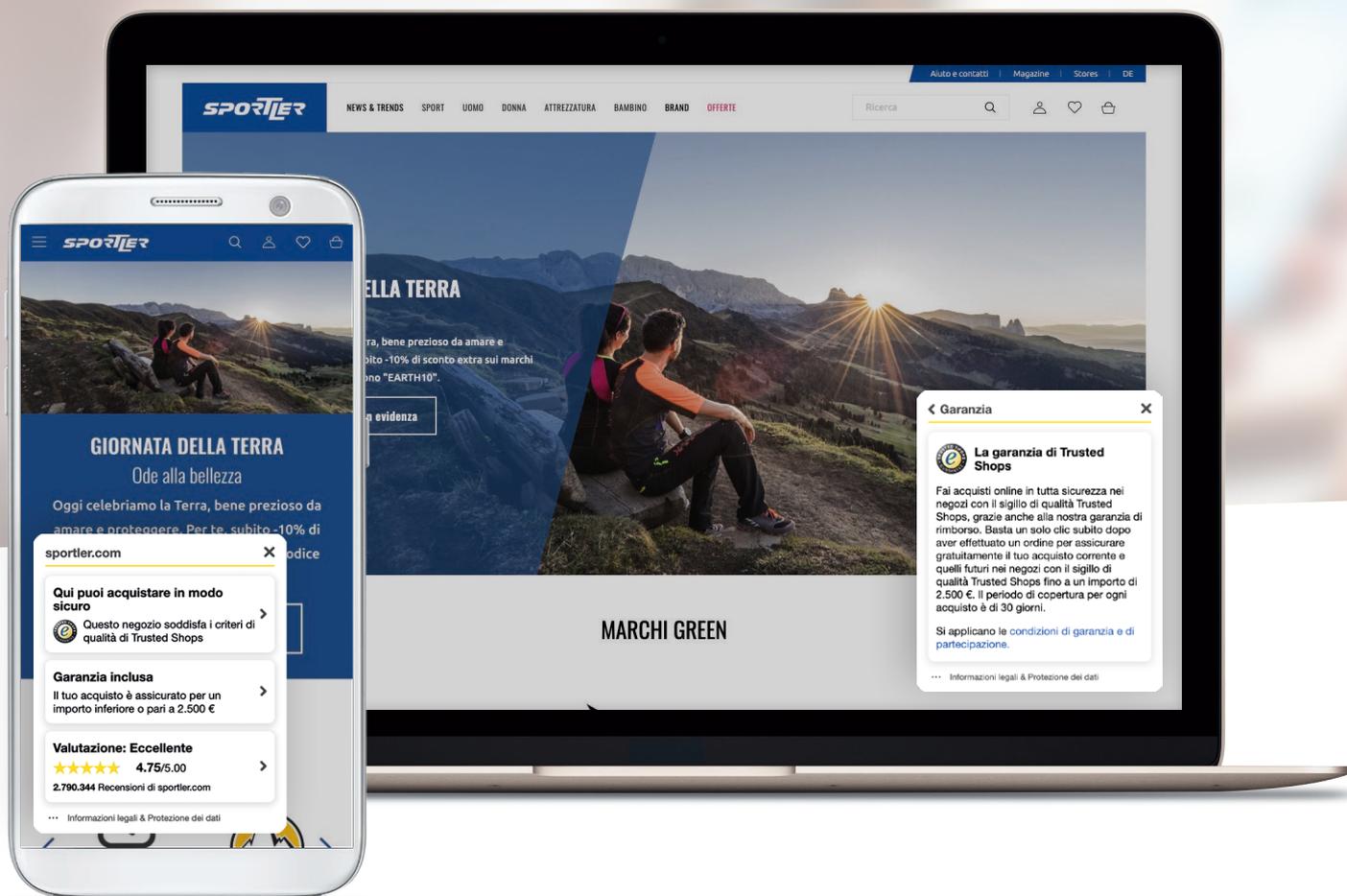
Il profilo del negozio

Il profilo del tuo negozio offre ai visitatori una panoramica della tua valutazione generale, delle recensioni raccolte e delle informazioni di certificato: tutti gli elementi di fiducia per l'e-Commerce.

- ▶ Facile da trovare grazie al profilo di recensione ottimizzato SEO.
- ▶ Responsive Design per una visualizzazione perfetta su schermi di qualsiasi dimensione.
- ▶ Unisci le recensioni dei clienti di altri fornitori certificati da Google con le tue stelle di Trusted Shops.

La garanzia di rimborso

Solo ed esclusivamente shopping sicuro: questa è la promessa che facciamo a tutti i tuoi clienti quando il tuo negozio online è certificato Trusted Shops.



A portata di clic

Dopo che ha assicurato per la prima volta il suo ordine, ad ogni nuovo acquisto presso uno dei 30.000 negozi certificati, il cliente sarà automaticamente assicurato. La garanzia di rimborso comprende fino a 2.500€ per ordine ed ha una durata di 30 giorni. Più di 21 milioni di consumatori in Europa sono ormai convinti e si avvalgono della nostra garanzia di rimborso!

In qualità di consumatore attivo con un conto Trusted Shops, il tuo cliente è assicurato quando ordina da qualsiasi negozio online certificato Trusted Shops. Ciò significa che, come venditore online, anche tu beneficerai della rete dei tuoi colleghi nell'e-Commerce.

Tassi di conversione più elevati

Migliora il tuo tasso di conversione offrendo ai tuoi clienti un'esperienza d'acquisto sicura e rilassata senza

rischi finanziari con la garanzia di Trusted Shops.

Più fiducia significa che i tuoi clienti rimangono più a lungo sul tuo negozio online. Creando fiducia, garantiamo un tasso di rimbalzo più basso e un maggior numero di ordini effettivi.

Aumento del valore medio dell'ordine

La fiducia è molto importante per i clienti; a nessuno piace correre il rischio di perdere soldi. Se il tuo negozio online mostra il nostro sigillo di qualità, i clienti avranno la sicurezza necessaria a portare un ordine a fine, anche dal valore più alto.

Se sarai certificato da noi, i tuoi clienti potranno usufruire della nostra garanzia di rimborso. In questo modo i tuoi clienti sapranno che stai facendo del tuo meglio per fornire loro un buon servizio. Se qualcosa va storto, il cliente non ci rimette nulla e questo vincola il cliente al tuo negozio. Il cliente tornerà molto probabilmente da te per il prossimo acquisto.

Più vendite grazie a recensioni autentiche

Le recensioni positive sono tra gli argomenti di vendita più convincenti per incoraggiare gli utenti a concludere un acquisto sul tuo negozio online. La social proof fornita dalle recensioni dei clienti esistenti aiuta i nuovi utenti a prendere più velocemente una decisione di acquisto, senza preoccupazioni.

Trusted Shops offre **un sistema chiuso di raccolta delle recensioni**. Ciò significa che sono solamente i clienti che hanno concluso un acquisto a poter lasciare una recensione su di te.

Un sistema chiuso è importante perché, se i tuoi clienti hanno l'impressione che tu stia manipolando le tue recensioni, perderanno fiducia in te e andranno ad acquistare da un competitore.



Trusted Shops è partner ufficiale di Google e può dunque inviare a Google le recensioni tramite un'interfaccia diretta.

Le recensioni del negozio

Le recensioni del negozio svolgono un ruolo decisivo in tutte le tappe del customer journey, dalla prima ricerca su Google fino alla conclusione dell'acquisto. Inoltre, rafforzano la fiducia nel tuo negozio online e migliorano il tuo ranking su Google.

▶ Più vendite

Gli utenti tendono a cliccare un risultato della SERP accompagnato dalle stelle piuttosto che uno che ne è sprovvisto, portando ad un aumento del CTR del 17%.

▶ Migliora il tuo ranking sui motori di ricerca

Sia le stelle su Google sia la dinamicità della pagina di profilo del tuo negozio derivante dalle nuove recensioni, conferiranno un ranking più alto al tuo sito.

▶ Più vicinanza al cliente

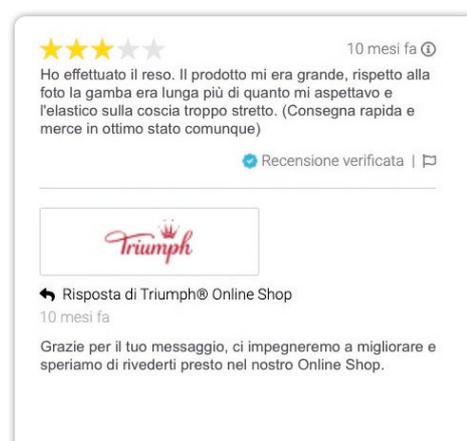
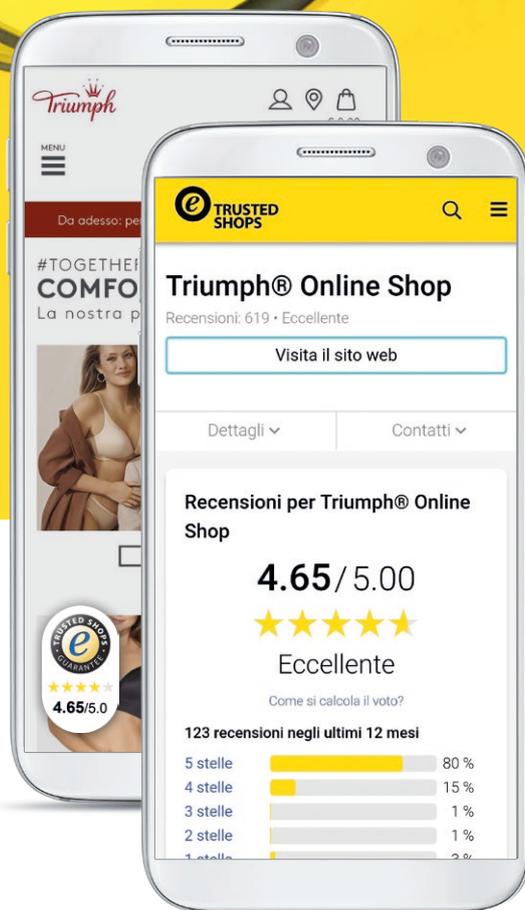
Analizza il feedback dei tuoi clienti e apporta le modifiche al tuo servizio o ai tuoi prodotti di conseguenza, laddove necessario.

▶ Più fiducia

Facilita la decisione di acquisto degli utenti generando più fiducia grazie alle recensioni autentiche dei clienti esistenti.

▶ Più visibilità

Usa i canali di social per consentire ai tuoi clienti di condividere la loro esperienza nel tuo negozio online.



Reputazione e qualità del servizio

Rispondi alle recensioni dei tuoi clienti e gestisci la tua reputazione online. Sfrutta il loro feedback veritiero come critica costruttiva per migliorare in futuro, laddove necessario.

Le recensioni dei prodotti

Le recensioni dei prodotti ti consentono di aumentare le vendite e di diminuire i resi. È infatti dimostrato che i prodotti con recensioni vengono venduti di più dei prodotti che ne sono privi. Le recensioni ti consentono inoltre di ottenere informazioni preziose su ciò che i tuoi clienti pensano dei tuoi prodotti.

► Più conversioni

Incoraggia i potenziali clienti a concludere un acquisto sul tuo negozio grazie alle recensioni positive

► Più SEO

Usa il contenuto unico delle recensioni per migliorare la visibilità del tuo sito

► Più traffico

Ottieni più clic grazie alle stelle nei risultati di ricerca Google

► Meno resi

Riduci sensibilmente i resi ottimizzando le descrizioni dei tuoi prodotti e fornendo ai potenziali clienti tutte le informazioni rilevanti

► Social proof

Rafforza la fiducia dei consumatori nei tuoi prodotti grazie alle esperienze di altri clienti

85%

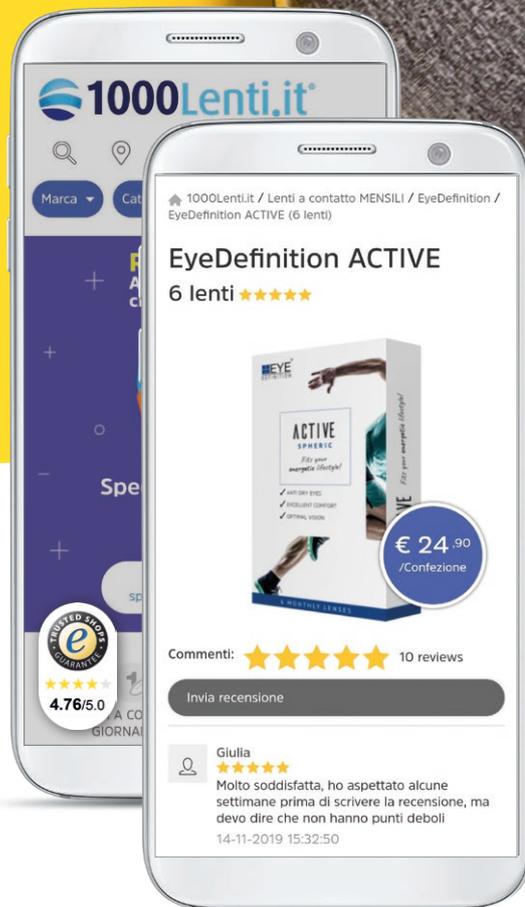
Percentuale degli acquirenti che si fidano delle recensioni come se fossero raccomandazioni di amici

72%

Percentuale degli acquirenti che comprano solo in presenza di recensioni positive

18%

Aumento del fatturato registrato dai negozi online grazie alle recensioni



Le recensioni di prodotto sono visibili anche su Google Shopping grazie all'integrazione Google.

Le recensioni offline

Le recensioni sono la ormai norma nel commercio online, allo stesso modo in cui lo sono per quello offline. Le stelle sono molto importanti soprattutto nel momento in cui un potenziale cliente si mette alla ricerca un negozio o un prodotto. Infatti, l'87% dei consumatori utilizza i motori di ricerca per ottenere informazioni sui negozi fisici.

Raccogli e pubblica le recensioni Trusted Shops anche per il tuo negozio fisico per presentarlo in modo ottimale su internet.

DemoShop

Come valuti la tua esperienza di acquisto?

★ ★ ★ ★ ★

Commento

E-mail*

*Non verrà inviato nessun tipo di materiale pubblicitario, ma solo un'e-mail di conferma dell'identità.

invia recensione

Condizioni d'uso, note legali e dichiarazione sulla tutela dei dati

TRUSTED

▶ Tutte le recensioni in un unico sistema

Mettendo insieme le tue recensioni offline e online, dai la possibilità ai tuoi clienti di vivere un'esperienza d'acquisto trasparente al di là dei confini dell'e-commerce o del commercio offline.

▶ Più clienti

I clienti trovano anche la tua filiale mentre cercano negozi o prodotti online.

▶ Decisione d'acquisto più semplice

Confronta la performance dei tuoi diversi canali online e offline in un unico sistema di raccolta delle recensioni e ottimizza il tuo modello di business in modo rapido e sostenibile.

Convinci i clienti con le recensioni offline

Ogni filiale ha un proprio profilo delle recensioni grazie al quale può essere trovata facilmente su Google o su [trustedshops.it](https://www.trustedshops.it). In questo modo mostri ai potenziali clienti non solo che offri nelle loro vicinanze i prodotti che stanno cercando, ma anche che i tuoi clienti sono soddisfatti del tuo servizio. Altrettanto importante è mostrare le recensioni direttamente in filiale.

Case study



Irma Allocca
Social e Web Marketer

“Sicuramente ci ha reso più credibili e affidabili agli occhi di chi non conoscendoci poteva essere scettico. Ci ha permesso inoltre di ascoltare anche la voce di clienti che pur essendo fidelizzati avevano magari remore su qualche aspetto della consegna, sui prezzi o su qualche prodotto.

La tempestività delle recensioni ci aiuta sicuramente ad intervenire, qualora fosse necessario, sulle problematiche. Il fatto che sia una figura terza a chiedere un parere fa sentire il cliente più libero di esprimersi e ci aiuta ad avere una percezione reale dell'opinione del cliente”

Uscita media dalle pagine

-6,06%

Tasso di conversione

+6,92%

Ordine medio

+20,3%



Scarica il case study completo qui:

business.trustedshops.it/e-commerce-conoscenza

L'integrazione

I prodotti Trusted Shops si lasciano integrare molto facilmente sul tuo negozio online. Il tuo Account Manager personale ti sarà accanto per fornirti supporto e rispondere ad ogni tua domanda.

Il Trustbadge

Il Trustbadge è un semplice frammento di codice che può essere facilmente integrato nel tuo negozio tramite il nostro plug-in presso il tuo fornitore di software.

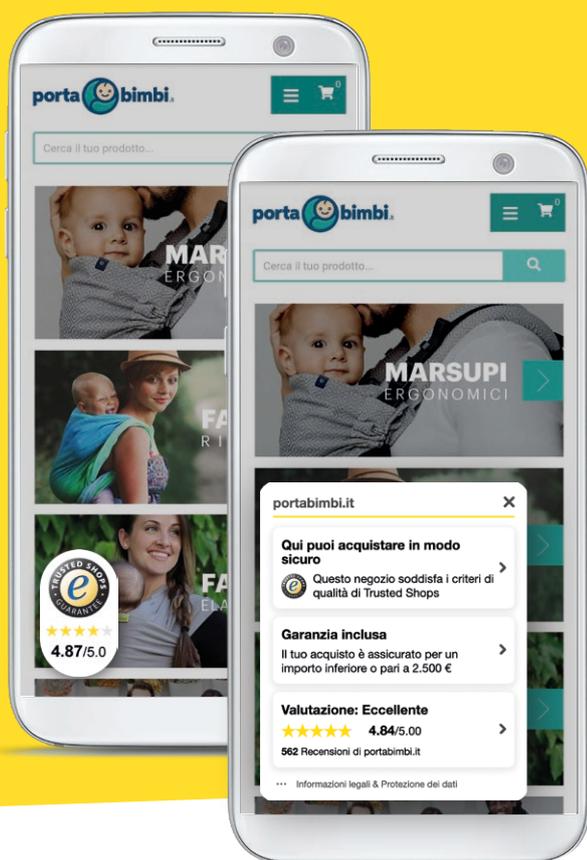
Stai usando una piattaforma diversa? L'integrazione è anche semplice e veloce per mezzo di 3 semplici passi. La codifica necessaria per l'integrazione del Trustbadge può essere facilmente generata tramite il sito web di Trusted Shops. Non c'è bisogno di un esperto di codifica per l'integrazione.



Garanzia
inclusa



Eccellente
4.87/5.00



Tipo di integrazione sui dispositivi mobili

Le transazioni nei negozi online tramite smartphone sono in continuo aumento. Anche per i dispositivi mobili l'integrazione è semplice e avviene attraverso un codice disponibile sul nostro sito web.

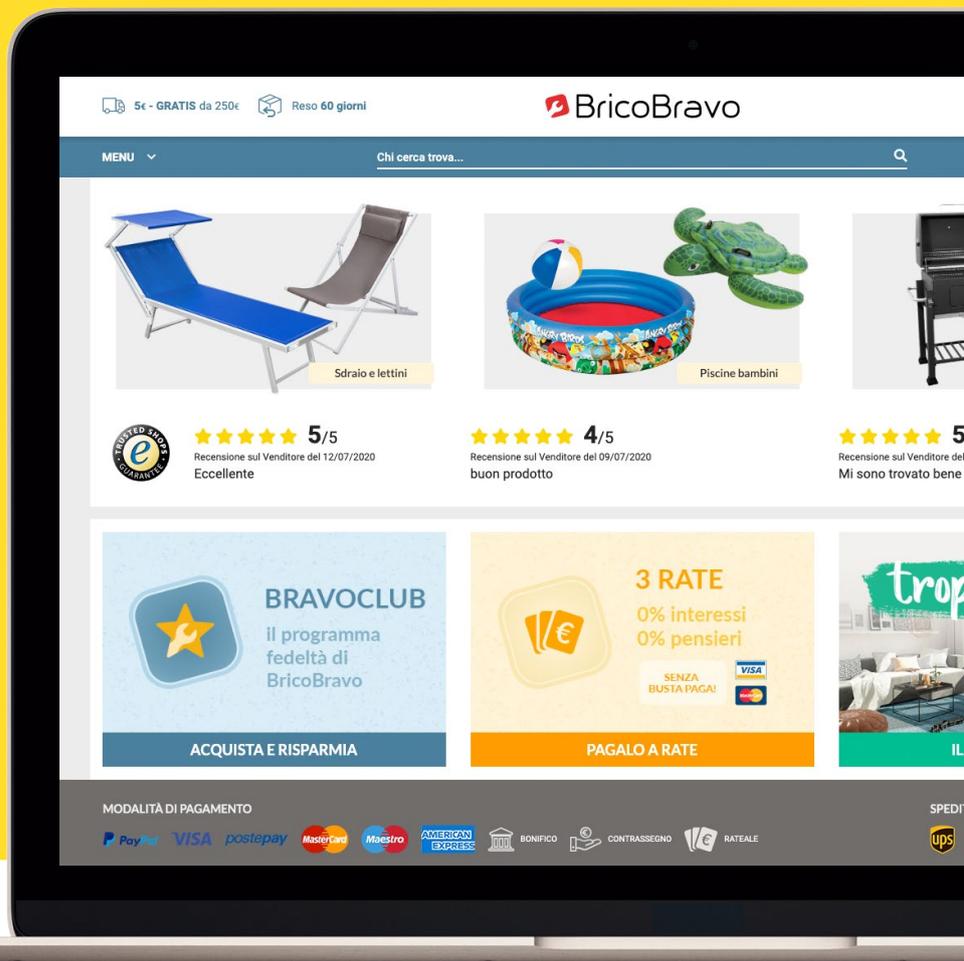


Integrazione personalizzata del Trustbadge

Il Trustbadge è un widget rettangolare sui negozi online, in cui il sigillo di fiducia e le recensioni dei clienti possono essere visualizzati con delle stelle di valutazione. L'esposizione del badge può essere personalizzata. Se utilizzi la nostra guida all'integrazione personalizzata, puoi scegliere tra una serie di opzioni disponibili che ti permettono di decidere come visualizzare i Trusted Shops sul tuo negozio.

API

Se le integrazioni standard non soddisfano i tuoi requisiti, puoi scegliere di utilizzare l'API di Trusted Shops. Con l'API puoi gestire le tue recensioni direttamente dal tuo backend e visualizzare le tue prestazioni tramite il tuo CRM o il software del negozio.

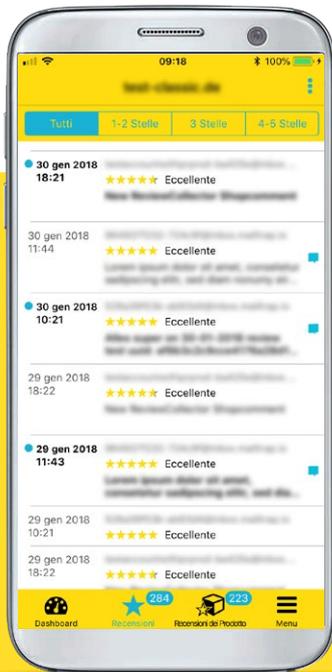


Gestisci le recensioni

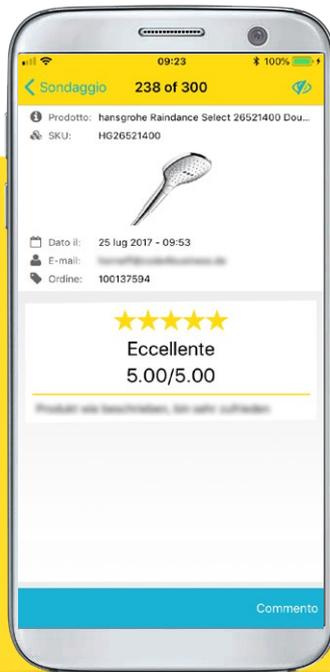
Leggere e reagire ad ogni recensione può rappresentare una grande mole di lavoro, soprattutto se ne ricevi molte. Il nostro portale e la nostra app hanno lo scopo di facilitarti il lavoro!

L'app My Trusted Shops

Nella app hai sempre la panoramica delle tue recensioni, alle quali puoi rispondere in modo facile e veloce.



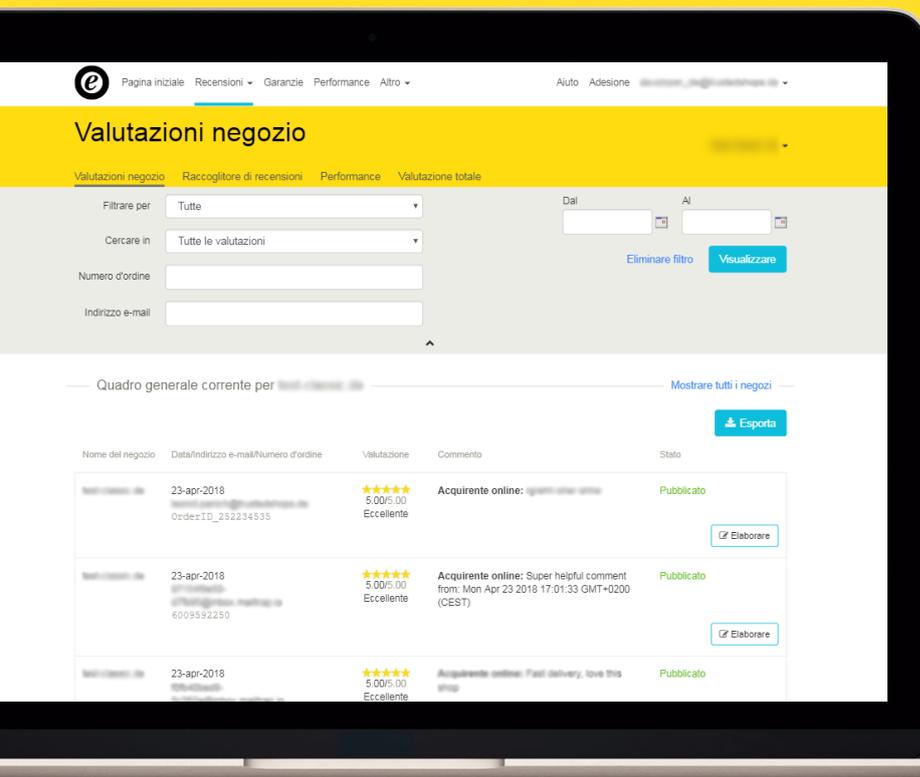
Vedi le recensioni più recenti



Trova informazioni dettagliate su ogni singola recensione con la possibilità di commentarla



Sfrutta un'analisi statistica delle tue recensioni chiara



Esportazione in Excel

- ▶ Esporta i tuoi dati per poterli usare nel tuo sistema o analizzarli altrove.
- ▶ Esporta le recensioni da My Trusted Shops per poterle analizzare.
- ▶ Gestisci e analizza le recensioni direttamente dal tuo sistema CMS grazie a un'apposita interfaccia.

L'integrazione Google

Google gioca un ruolo decisivo durante la ricerca dei consumatori dei prodotti giusti. Trusted Shops è un prezioso partner Google per recensioni affidabili; queste possono essere successivamente trasmesse a Google tramite un'interfaccia diretta. Le recensioni vengono poi visualizzate su Google Shopping e su Google Ads.

► Più clic

I risultati di ricerca che mostrano le stelle di valutazione ricevono il 17% di clic in più rispetto a quelli senza.

► Maggiore rilevanza

Più traffico corrisponde ad una classifica più alta nel ranking dei motori di ricerca.

► Meno costi

IL CPC degli annunci di Google Ads si abbassa, permettendoti di ottimizzare il tuo budget a disposizione.

Le tue stelle sono integrate nei risultati di ricerca tramite le estensioni di Google Ads. Google verifica automaticamente la presenza di recensioni per il dominio per il quale sono stati inseriti annunci Google Ads.

Se raccogli le recensioni di prodotti e promuovi annunci di prodotti, questi vengono trasmessi anche a Google. In questo modo, Google mostra le stelle con il prodotto in modo che si distingua.

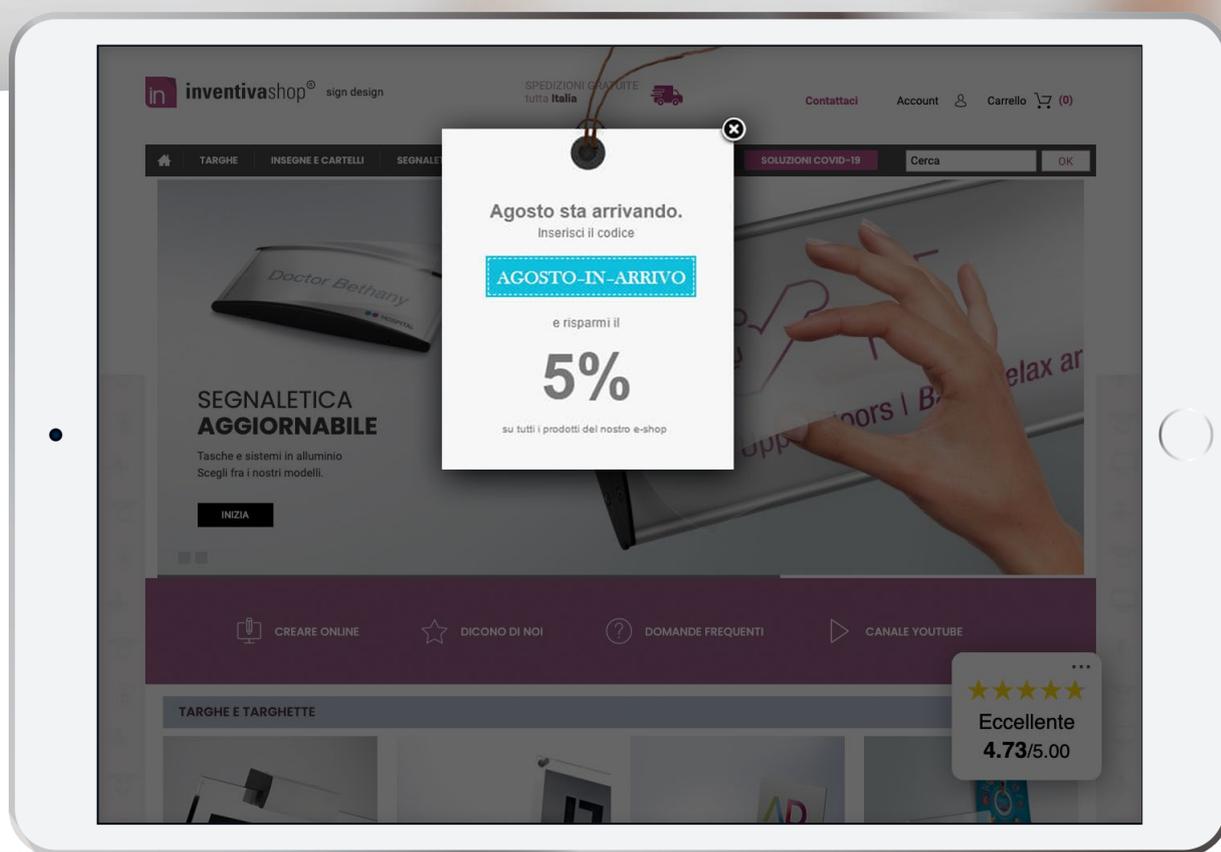


Google Trusted Shops è partner ufficiale Google ed invia regolarmente le recensioni a Google tramite un'interfaccia diretta.

Il pacchetto traffico

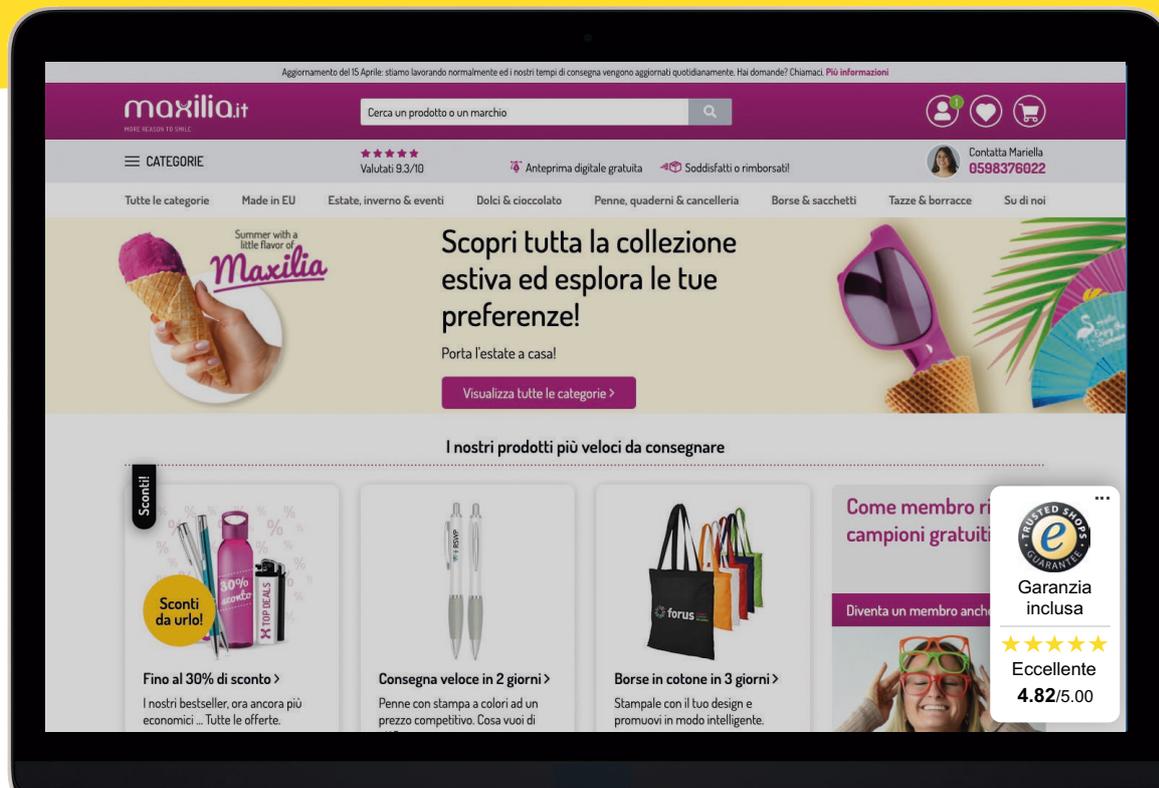
Con il **pacchetto traffico** puoi ringraziare i clienti che ti hanno lasciato una recensione con un buono sconto o un codice coupon.

Un'altra opzione è l'**exit intent pop-up**, una finestra che si apre quando l'utente sposta il cursore verso la "X" e sta per abbandonare il tuo sito: è questo il momento perfetto per offrire uno sconto che lo convinca ad acquistare sul tuo negozio!



Trusted Shops per il tuo negozio B2B

Come e-Commerce B2B potresti porti la domanda: posso beneficiare anch'io dei vantaggi di Trusted Shops? La risposta è: sì!



La fiducia e la sicurezza sono molto importanti anche nel commercio B2B. In questo caso si hanno valori d'ordine più elevati e, inoltre, un cliente commerciale rimane generalmente più fedele allo shop rispetto a un consumatore B2C. Per questo è importante attestare la propria affidabilità con un sigillo di qualità e, allo stesso tempo, di mostrare le recensioni dei clienti esistenti.

La fiducia che Trusted Shops ha costruito in Europa viene trasferita al tuo negozio, rafforzandolo.



Più di 30.000 negozi certificati in Europa

 pixum

AGRIEURO

 massaboutique®

 gamax®

 BricoBravo

 anima sportiva

RIPASTORE

 ecofarma
SHOP

 1000Lenti.it

Triumph

porta  bimbi.it

arexons

saldiprivati

TENNIS  POINT
Advantage You

Svinando®
BERE BENE CONVIENE.

 CAPSULESHOP.IT
...AL CUORE DEL CAFFÈ

 merchandisingplaza
IL PARADISO DEI FAN

SPORTER
best in the abst

Weerg.

 **SAN MARCO**®

GUIDOMAGGI
LUXURY ITALIAN HEIGHT INCREASING SHOES

clearVISION.it

Il marchio di fiducia n° 1 in Europa



Hai altre domande sulle soluzioni di fiducia Trusted Shops?
Lo staff di Trusted Shops sarà lieto di aiutarti.

 02 94 75 45 86

sales@trustedshops.it