



Feedback-ul cumpărătorilor online s-a triplat în perioada COVID-19

BUCUREȘTI, 8 mai 2020 – Clienții magazinelor online au fost mult mai dornici să ofere feedback la comenzi pe perioada stării de urgență concluzionează o analiză făcută de TRUSTED.ro pe datele publice din [sistemul de feedback "Opinii de Încredere"](#) pentru perioada martie-aprilie 2019 versus martie-aprilie 2020.

Rata de răspuns a opiniilor primite s-a dublat și a ajuns la 14,2 % în aprilie 2020 față de datele înregistrate anul trecut. De asemenea numărul opiniilor primite aproape s-a triplat pentru perioada analizată. În martie 2020, s-a înregistrat o dublare a opiniilor primite față de aceeași lună în 2019, iar în aprilie 2020, a avut loc o creștere cu 300% a opiniilor primite față de aprilie 2019.

Totuși, nota media oferită magazinelor online de către clienți a scăzut puțin la 9,31 în perioada martie-aprilie 2020, față de note de 9,57 în aceeași perioadă în 2019.

Estimarea noastră este că motivele pentru care notele au fost puțin mai mici au fost probleme pentru unele magazine cu stocurile și creșterea de comenzi online pentru care nu au fost pregătite. De asemenea, pe perioada stării de urgență am primit mai multe plângeri ca de obicei de la clienții online deoarece magazinele online nu au reușit să le ofere informații relevante în timp util, în special cu privire la existența produselor pe stoc sau o perioadă corectă de livrare.

Persoanele din București și județele Cluj și Ilfov au oferit cel mai mult feedback, iar livrarea a fost notată aproximativ la fel în toate cele 4 luni analizate.

Din opiniile primite la comenzi se poate observa schimbarea în comportament a consumatorilor – în martie și aprilie 2020 s-au comandat mai multe alimente și băuturi, oamenii fiind influențați de limitările deplasării pe timpul stării de urgențe, dar cu toate acestea venirea primăverii și a sărbătorilor de 1 și 8 martie au plasat categoriile Cadouri & Bijuterii și Haine, Îmbrăcăminte & accesorii în top.

Din 2017 sistemul „Opinii de Încredere” a colectat: 110.968 de opinii de la clienții magazinelor online din cele 1.248.769 de emailuri trimise clienților. În prezent, sistemul Opinii de Încredere are 78 magazine online înscrise și 8.592 de opinii primite în ultimele 30 de zile.

Sistemul “Opinii de Încredere” este acordat împreună cu Marca de Încredere TRUSTED.ro și este un instrument care gestionează obiectiv feedback-ul cumpărătorilor și publică o notă medie a magazinelor online. Sistemul este garantat de TRUSTED.ro și începând cu 2020 dezvoltat în parteneriat cu [Nordlogic Software](#).

Despre TRUSTED.ro

[TRUSTED.ro](#) este un program național de certificare a magazinelor online și își propune să stimuleze piața națională de e-commerce, să educe consumatorii în privința drepturilor lor online și să sprijine magazinele online să se dezvolte.