



## eKomi Erfahrungsbericht von Colorway

Colorway betreibt schon seit über einem Jahr Konversionsratensteigerung und Prozessoptimierung mit eKomi Kundenmeinungen: „Durch echte Kundenbewertungen von eKomi können sich Neukunden vor dem Einkauf ein Bild über unser Unternehmen machen. Aber auch Meinungen zum „nach dem Einkauf“, wie Service, Retourenabwicklung, etc. werden veröffentlicht.“

### „Vor dem Einkauf ist nach dem Einkauf“

– Colorways Erfahrungen mit eKomi:



#### >>Warum nutzen Sie ekomi?

„Unser Unternehmen ist offen für das Ausprobieren neuer Medien. Wenn es um Kundenmeinungen geht, können wir hier über unseren Shop vor Ort berichten. „Mund zu Mund“ Empfehlungen sind immer die besten Empfehlungen. Nicht nur vor Ort, sondern auch im Internet. Für Neukunden ist es wichtig, Waren bei seriösen und sicheren Internetanbieter zu bestellen. Hier war unser Ansatzpunkt. Wie überzeuge ich den Kunden von unserer Qualität ohne aktiv mitwirken zu müssen?“

„Die Lösung war Ekomi. Im Frühjahr 2009 integrierten wir Ekomi als Kundenmeinungssystem mit „echten“ Bewertungen. Das leicht verständliche Tool erfüllte genau unsere Voraussetzungen. Zudem laufen alle Prozesse automatisch ab. Durch eine zusätzliche E-Mailbestätigung vom Kunden nach Versendung einer Bestellung, ist es möglich, dass die Meinungen „echt“ sind. Neukunden können sich so vor dem Kauf, Informationen und Erfahrungen von bereits abgegebenen Bewertungen einholen und sich dann zum Kauf entscheiden, oder aber auch nicht. Kein Unternehmen ist fehlerfrei. Der Verbraucher erspart sich also viel Zeit beim Suchen von Erfahrungsberichten. Mit dem eKomi Tool ist alles auf einem Blick zu sehen.“

„Durch ständig aktuelle Kundenbewertungen wird unser Service täglich überprüft. Wir wissen also immer, was zu verbessern oder zu optimieren ist. Wir erfahren, was unser Kunde wirklich von unserem Shop hält. Ein ausruhen auf mehr als 3.000 positiven Kundenbewertungen ist leider nicht möglich, da immer neue und interessante Bewertungen eingehen. Gerade nach unserem aktuellen



Relaunch haben uns viele Kunden wertvolle Tipps über das Bewertungssystem eKomi geben können. Somit ist ein ständiges optimieren unseres Unternehmens nötig, um dieses Level auch in Zukunft zu halten. Wertvolle Statistiken und eine einfache Verwaltung, helfen zudem eine Durchschnittsbewertung zu erkennen. Bewertungen helfen Unsicherheit und Skepsis von Kunden im Internet abzulegen. Eine echte Kundenbewertung ist aussagekräftiger als manches Gütesiegel.“

„Von Beginn an, haben unsere Kunden das Bewertungssystem eKomi gut angenommen. Wir sind dankbar über jede Bewertung.“



### >>Warum nutze ich als Kunde eKomi?

„Jeder der schon einmal im Internet shoppen war, hat sich die Frage gestellt – gibt es den Shop wirklich? Wird meine Ware versendet? Was ist, wenn der Artikel nicht gefällt und ich mein Geld zurück haben möchte? All diese Fragen lassen sich über andere Kundemeinungen einfach beantworten. Auf der Startseite sind viele Bewertungen von Kunden, die bereits mit dem jeweiligen Shop Kontakt hatten hinterlegt. Ein Durchschnittswert (von 1 bis 5) zeigt mir als Kunde, welches Gesamtbild der Shop abgibt. Je näher der Shop an der 5 ist, umso besser der Service. Die Entscheidung zum kaufen fällt also leichter, wenn bereits einige Kunden eine Bewertung abgegeben haben. Viele Fragen, die vielleicht im Vorfeld einer Kaufentscheidung auftauchen, werden durch die Käuferfahrung anderer Kunden beantwortet.“

### >>Über Colorway.de:

Die Firma Colorway Ltd. mit Firmensitz in Hemer (30km östlich von Dortmund) wurde im September 2006 gegründet. Der Online-Shop [www.colorway.de](http://www.colorway.de) bietet ein vielseitiges Angebot an aktueller Mode, Trends und Accessoires für Damenbekleidung und Herrenbekleidung, sowie Schuhe für Erwachsene und Kinder bzw. Teens. Neben Schuh Marken wie Crocs, UGG, FitFlops und anderen, gibt es noch Bekleidung von Desigual, Khujo, Lavand und weiteren Brands. Unser Fokus liegt im Bereich der Fashion Victims, die sich für Produkte interessieren, die es nicht an jeder Ecke gibt. Wir setzen für die Kunden auf ein professionelles Design, eine sehr gute Webpräsenz und leichte und verständliche Bestellabläufe. Wir bieten einen sicheren und rechtskonformen Einkauf mit Geld-zurück-Garantie, günstige Versandkosten und eine grosse Auswahl verschiedener Zahlungsmöglichkeiten. Zusätzlich bieten wir den Kunden die Transparenz echter Kundenmeinungen durch das unabhängige Bewertungssystem Ekomi.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Hotline und auch vor Ort im Ladenlokal sichern den hervorragenden und professionellen Kundenservice. Unser Motto: **“Color your way with Colorway”**