merkal calzados

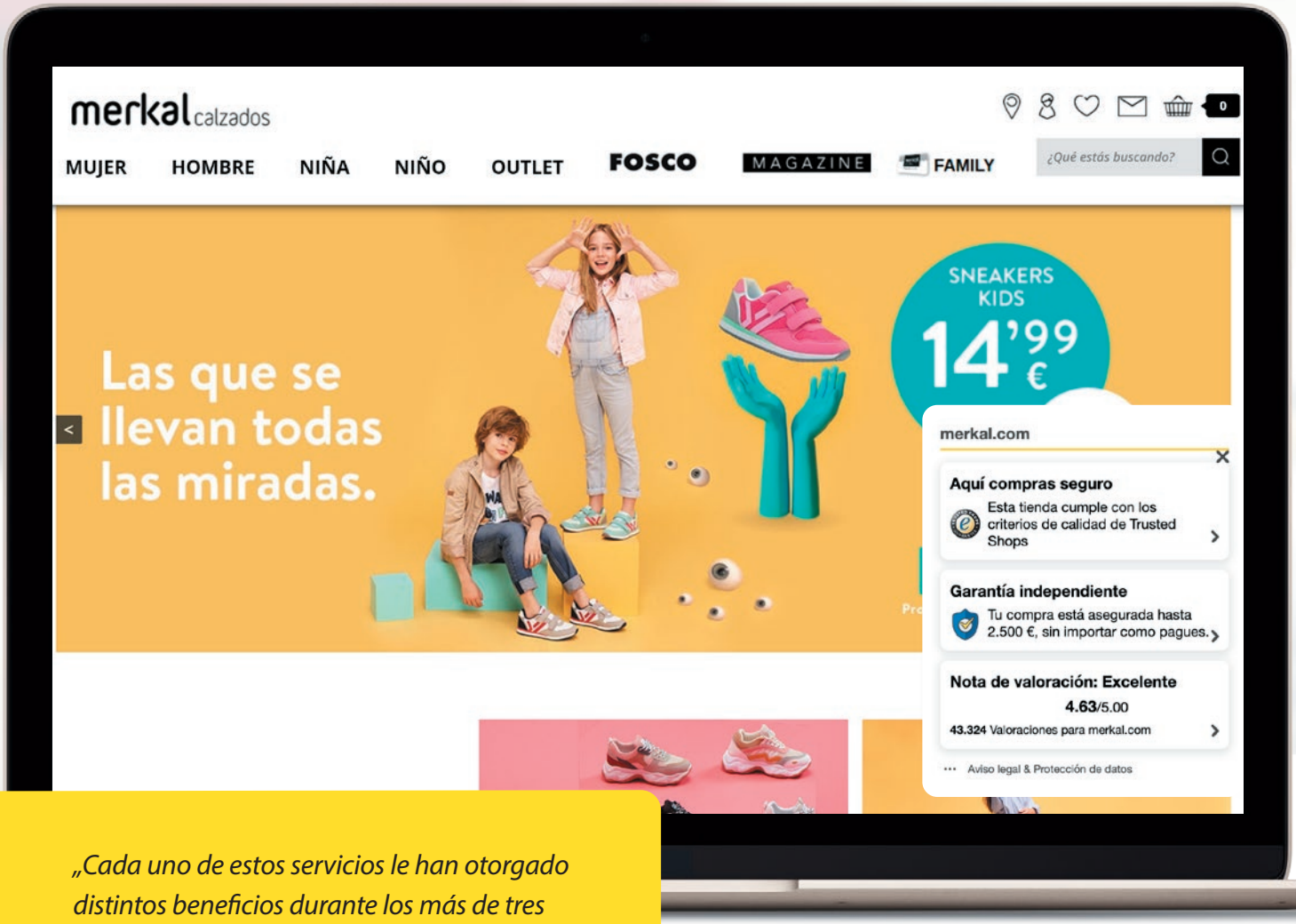
Por el buen camino: más ventas gracias a Trusted Shops

TRUSTED SHOPS

Más confianza, más ventas con Trusted Shops

Merkal Calzados, la empresa de calzados líder en el mercado español tiene en su haber la cifra de 8 millones de pares de calzado y accesorios vendidos cada año. El elevado volumen de ventas es fruto del trabajo diario de la compañía, detrás de la que hay más de 1.200 personas empleadas.

Siguiendo con su principio de facilitar al cliente el proceso de compra lo máximo posible, Merkal decidió, en enero de 2015 confiar en Trusted Shops para la certificación de su tienda online.



„Cada uno de estos servicios le han otorgado distintos beneficios durante los más de tres años y medio que dura la colaboración, pero el conjunto de los tres ha facilitado que Trusted Shops ayude a aumentar las ventas de Merkal en un 8%."

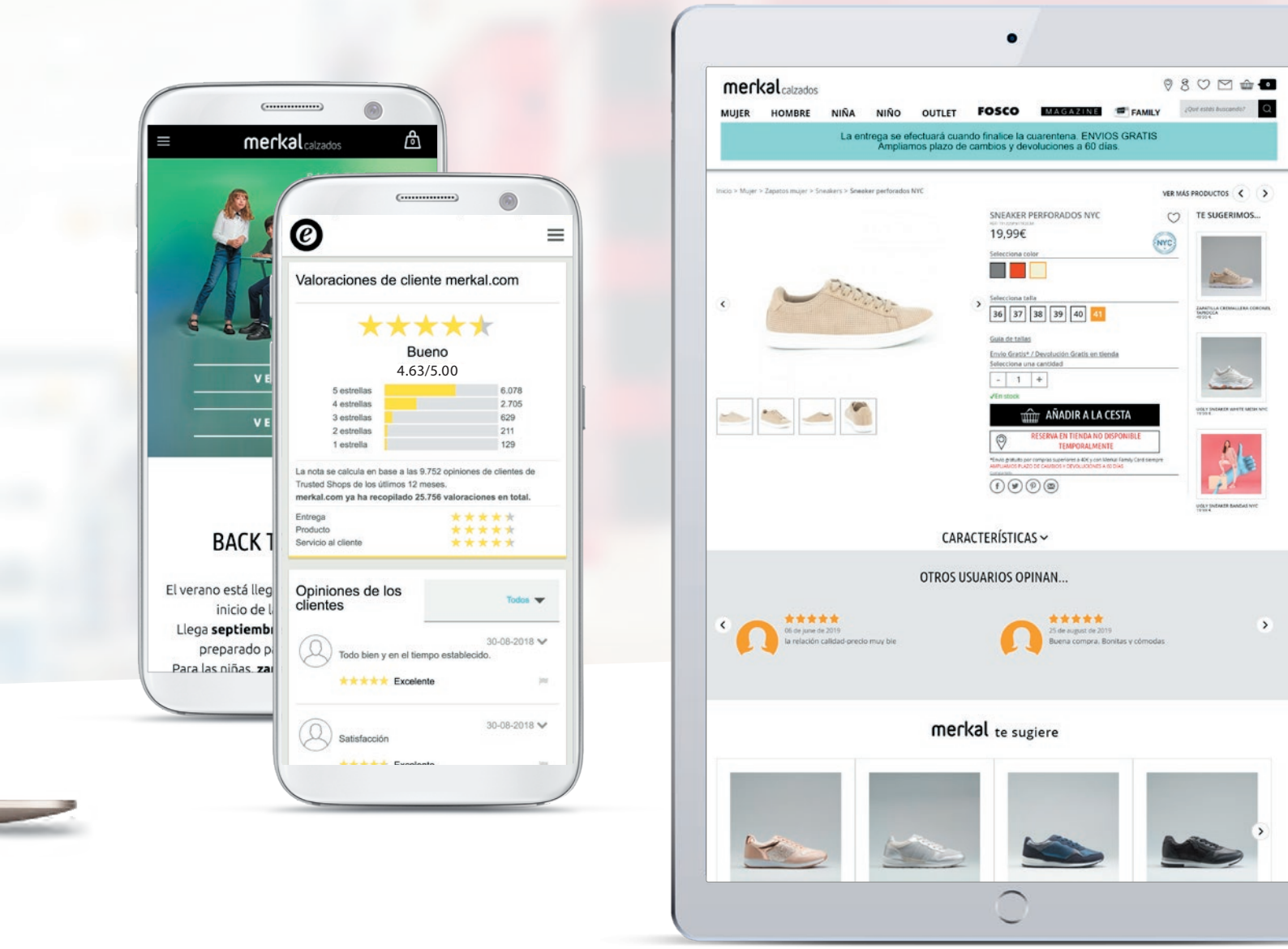
Xabier Olaizola,
responsable de eCommerce

merkal calzados

8%
aumentan las ventas con ayuda de Trusted Shops

Del sello a las valoraciones para dar un servicio completo

Cuando Merkal decidió certificar su web a principios de 2015 lo hizo animado por la necesidad de ofrecerle al cliente una Protección al Comprador y una seguridad que eran imprescindibles para conseguir su confianza. A pesar de que en un primer momento sólo se interesaron por el sello de confianza, en la actualidad disponen del pack completo y más habitual de Trusted Shops: plataforma de opiniones de la tienda, plataforma de opiniones de producto y el sello de calidad con Protección al Comprador.



Protección al Comprador para dar un plus de seguridad y aumentar las conversiones

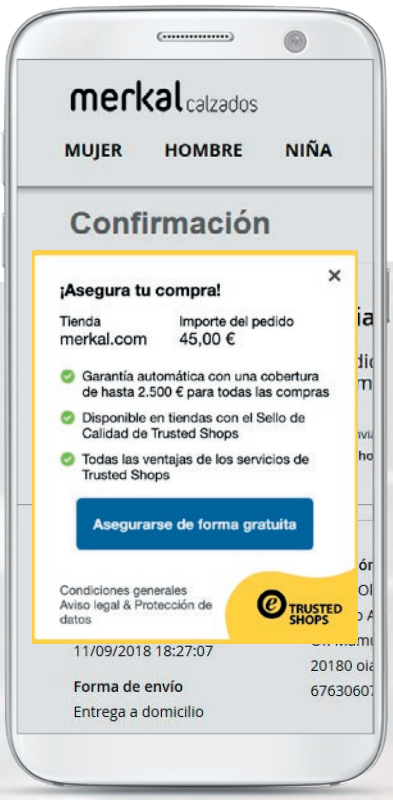
Para Merkal, eliminar la desconfianza que pueda surgir durante el proceso de compra es vital en el desarrollo de negocio. El sello de calidad es, sin duda, la mejor forma de aumentar la tasa de conversión y fortalecer la localización. La Protección al Comprador de Trusted Shops muestra a los visitantes que la tienda proporciona un servicio excelente y ofrece toda la seguridad en la compra.

En total, el 14 % de todas las compras en Merkal han sido garantizadas por Trusted Shops. Esta Protección al Comprador incide, directamente en la disminución de la tasa de abandono del carrito, que llega al 11 % desde enero de 2015, coincidiendo con la llegada del sello de Trusted Shops al eCommerce de Merkal.

„Hace 5 años, cuando iniciamos nuestra andadura con la tienda online, el cliente no tenía el hábito que tiene hoy para comprar online y nosotros quisimos, con el sello de Trusted Shops, ayudarle a que confiara en nosotros.“

Xabier Olaizola,
responsable de eCommerce

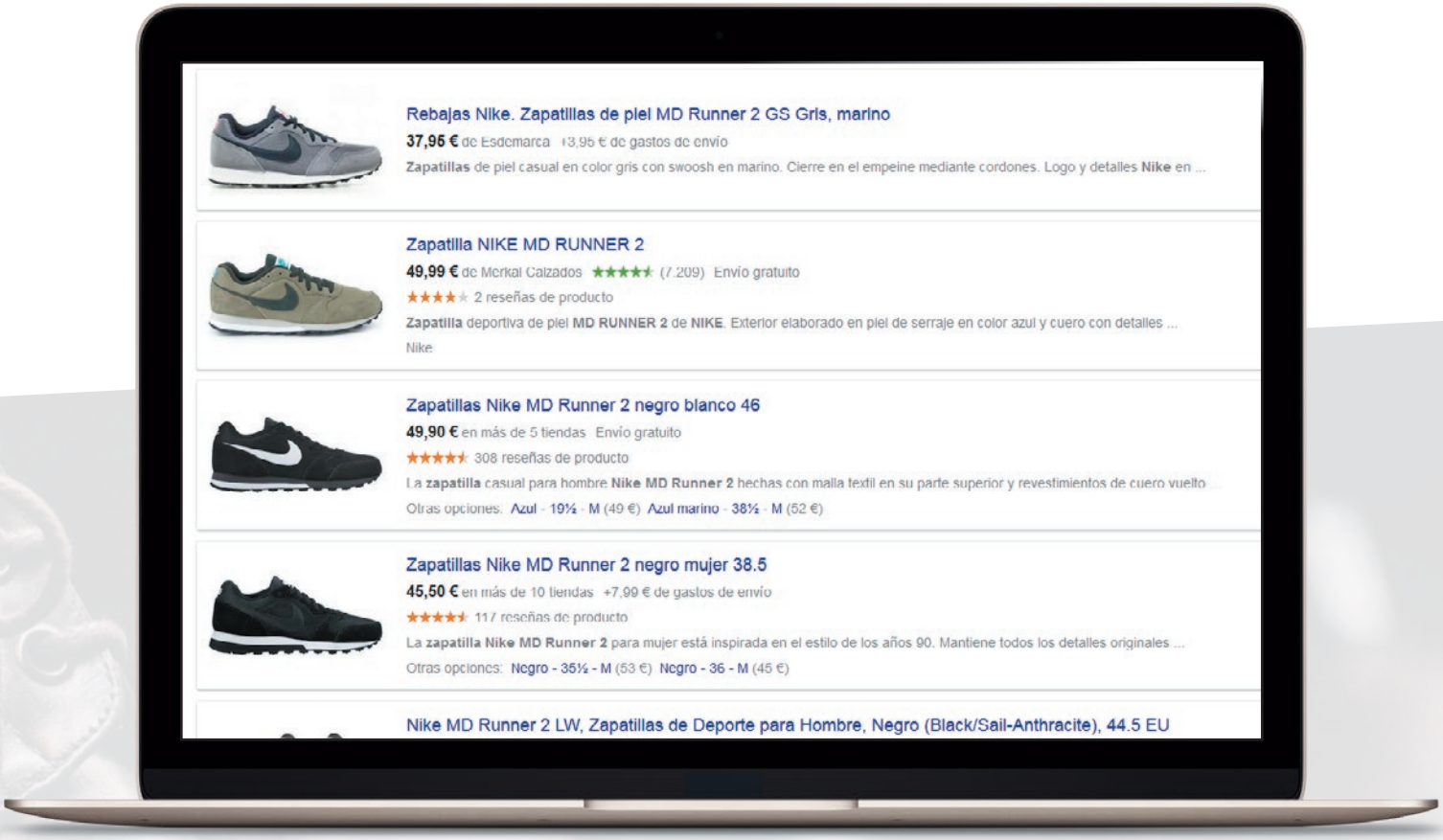
merkal calzados



Permitir que los usuarios opinen de todo para que aumente el tráfico

Por su parte, el aumento del tráfico de las fichas de producto viene dado tras la activación de la plataforma de opiniones. Este sistema ha conseguido que Merkal tenga una mayor visibilidad en la búsqueda de Google gracias a la presentación de las estrellas de valoración. La tasa de clics mejorada aumenta el factor de calidad y, de este modo, favorece un posicionamiento más positivo en los rankings. La incorporación de las estrellas en los anuncios de Google Shopping y los resultados de la búsqueda ayudan a proporcionar información sobre el servicio de la tienda online así como del producto en sí. Dicha incorporación ha proporcionado no solo más clics a las fichas de producto de Merkal sino también la obtención de un tráfico más calificado.

La plataforma de opiniones de la tienda ha conseguido potenciar el SEO y mejorar la retención de clientes. Para ello, Trusted Shops utiliza la tecnología Trustbadge que recopila las valoraciones basadas en transacciones de clientes reales además del sello y la Protección al Comprador de forma actualizada. Además, Merkal contó con la posibilidad de utilizar Net Recommendation Score (NRS) para conocer la probabilidad de que el cliente recomiende la tienda online a sus amigos o familiares.



Auditoría interna y check-out para conseguir la certificación

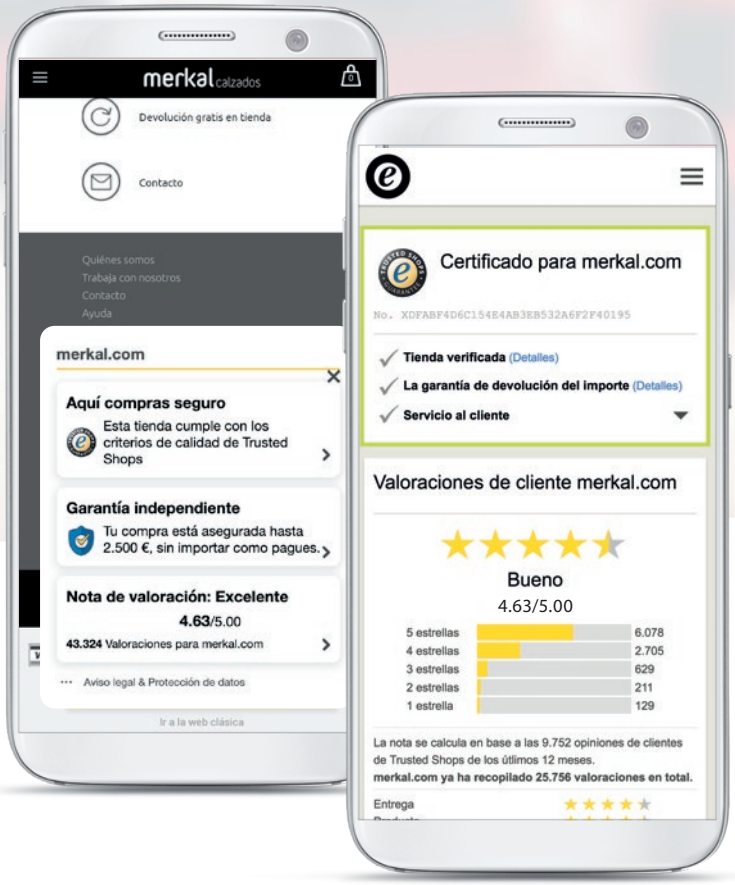
Antes de certificar la tienda de Merkal, como es habitual, Trusted Shops se asegura de que cumple con los requisitos de seguridad.

Además de proporcionar toda la seguridad posible en el proceso de compra al consumidor final, el objetivo de Trusted Shops no es otro que facilitar el manejo del sistema tanto a eCommerces como a compradores.

"La herramienta no es complicada y el proceso de auditoría no se nos hizo largo. Fue un proceso sencillo"

Xabier Olaizola,
responsable de eCommerce

merkal calzados



1

Una vez que te registras, un experto se ocupará de la evaluación y quedará a tu disposición como persona de contacto.

2

El informe de la evaluación indicará en qué puntos es necesario mejorar. Con nuestros consejos y ejemplos de formulación podrás implantar rápidamente las indicaciones de cambio.

Una vez que cumplas todos los criterios, activamos el sello de calidad para tu tienda online.

4

Te comprometes a mantener a largo plazo los criterios comprobados. Para ello, tienes que estar siempre pendiente de tus indicadores de calidad.

Acerca de Trusted Shops

Trusted Shops es la marca europea de confianza para el comercio electrónico. Desde su fundación en 1999, la compañía, con sede en Colonia, ha certificado más de 30.000 comercios online en toda Europa. Trusted Shops verifica a sus clientes mediante una base de estrictos criterios de calidad como la solvencia, la transparencia de los precios, el servicio al cliente y la protección de datos, y, basándose en ello, concede su sello de calidad.

Entre sus clientes se incluyen El Corte Inglés, Merkal Calzados, Natura, Mayoral, Panama Jack, Fujifilm, MrWonderful, así como una gran variedad de pequeñas y medianas empresas. Combinando la certificación, la protección al comprador, las opiniones de los clientes y la atención al cliente, se pone a disposición del consumidor un „Paquete integro de seguridad y confianza". A través del portal de Trusted Shops, los propietarios de tiendas ya han acumulado más de 10.000.000 de opiniones de clientes.

www.trustedshops.es

7

sedes en Europa

9

mercados en Europa

33.000

valoraciones cada día

86.000

compras garantizadas cada día

25.000

tiendas certificadas en toda Europa

14 millones

de miembros adheridos a la garantía del comprador

Confía en el comercio electrónico

¿Tienes más preguntas sobre las soluciones
de confianza de Trusted Shops?
Nuestro equipo estará encantado de asesorarte.

+34 91 1829472

sales@trustedshops.com

© TRUSTED SHOPS IBERIA, S.L. · Avinguda del Portal de l'Àngel 24, 3º1ª, 08002 Barcelona
ES.Wb8I • Todos los derechos reservados • Imagen (Imágenes) utilizada(s) con licencia de Shutterstock.com