

# C2022



Dal 3 al 6 ottobre,  
solo su Learnn.

Learnn



# Giacomo Bettazzi

**Marketing Manager Italy  
@ Trustpilot**

**Learnn**

# Cosa vedremo:

1. La crescente importanza della riprova sociale
2. Qualche dato
3. Riprova sociale all'interno del customer journey
4. Black Friday: Le opportunità di usare la social proof
5. Recap

# La fiducia sta alla base di tutto ciò che facciamo

La riprova sociale ha un grosso  
impatto  
sulla psicologia dei consumatori.

**Viene infatti percepita come  
convalida di terze parti,  
il che la rende più autentica e  
degnata di fiducia rispetto alla  
pubblicità tradizionale.**



Learnn

# La riprova sociale

**Big commerce** definisce la riprova sociale come “una dimostrazione che altre persone hanno condiviso la scelta di un prodotto o servizio in modo proattivo - per esempio attraverso delle recensioni - quindi incoraggiando altri a fare lo stesso.”

# La riprova sociale esiste da quando esiste la pubblicità



Learnn

# Ma ... oggi è diventata indispensabile



### Ci prendiamo cura di te

Molto buono ★★★★★ 841 recensioni su ★ Trustpilot



**Materiale**  
"Il divano letto è di ottima qualità. La possibilità di personalizzarlo e il prezzo davvero competitivo sono elementi a favore."  
Laura A.



**Qualità**  
"Serietà e professionalità sono le qualità dell'azienda che fornisce prodotti eccellenti con un ottimo rapporto qualità/prezzo."  
Giovanni T.



**Servizio clienti**  
"Sono stata molto soddisfatta in tutte le fasi dell'acquisto. Personale eccezionale gentilissimo e competente."  
Giovanna C.



**Montaggio e consegna**  
"Consegna puntuale e molto ben gestita. Imballaggio curato e prodotto come da descrizione."  
Michael M.

Molto buono ★★★★★  
Basata su 841 recensioni  
★ Trustpilot

Molto professionali ★★★★★  
Molto professionali  
Carmela Genitori, 4 giorni fa  
Le nostre recensioni a 3, a 4 e a 5 stelle

Divano letto  
Il divano letto è bello e comodo il materasso. Sono rimasto deluso dai tempi di...  
Marco Cipollini, 6 giorni fa

Ricevuto e montato divano ★★★★★ Verificata  
Ricevuto e montato divano. Ad una ottenuta osservazione ho visto che un cuscino...  
Daniela Vigliucci, 21 settembre

Ottimo ★★★★★ Verificata  
Ottimo, entro i tempi e di ottima qualità. Non mi posso lamentare di niente  
Samuele Francesco La Venia, 21 settembre



Learnn

# I consumatori leggono le recensioni prima di acquistare

Il **76%** dei clienti dichiara che la presenza della riprova sociale, li ha resi più propensi ad acquistare un prodotto o servizio.

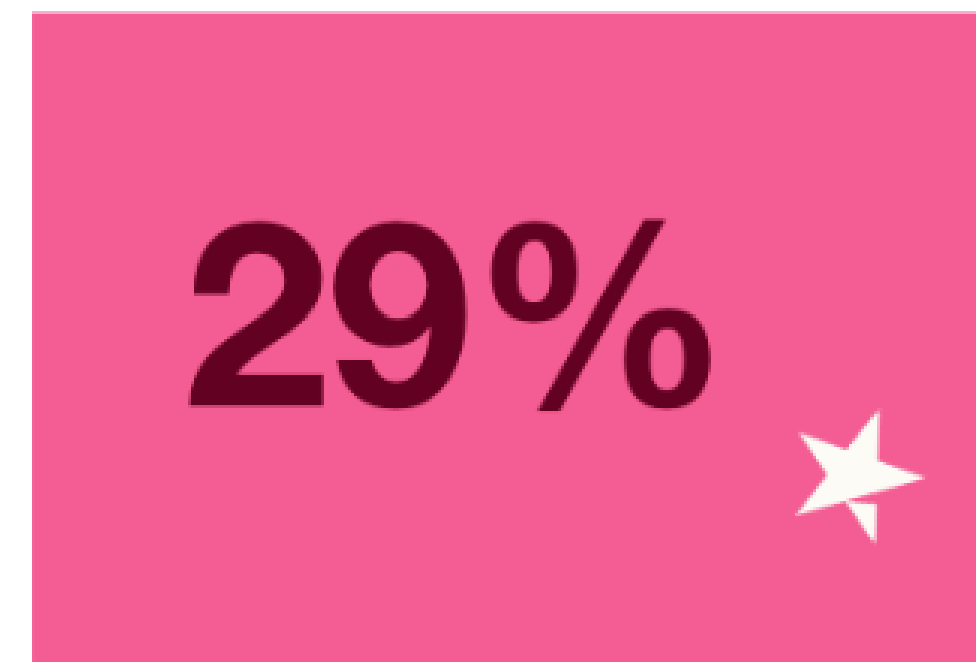
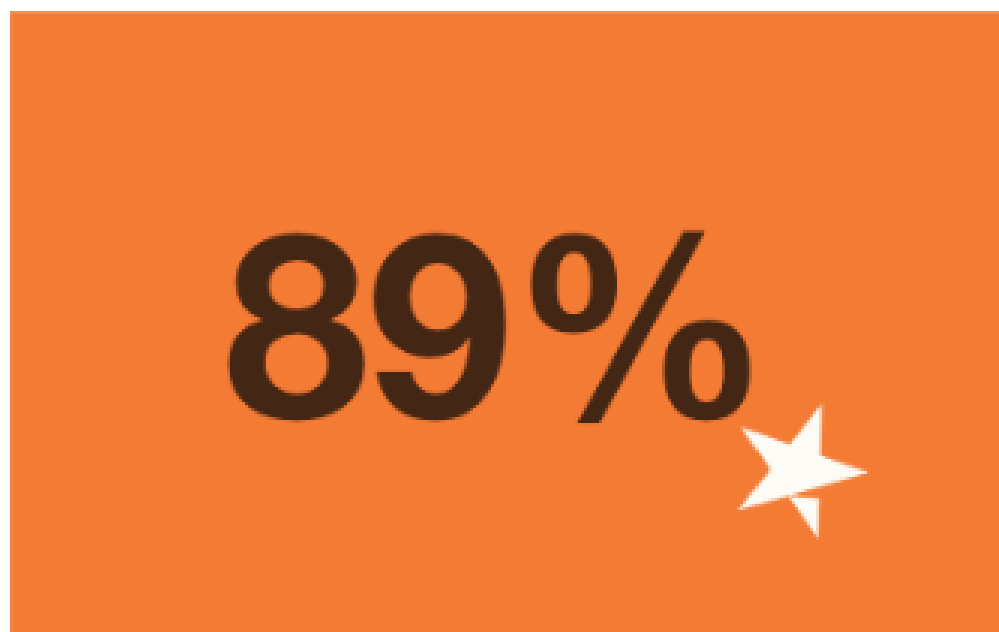
il 76% 

il 93% 

Il **93%** dei consumatori afferma che le recensioni online influenzano le loro decisioni di acquisto.

# I consumatori leggono le recensioni prima di acquistare

Un recente studio di Canvas8 e Trustpilot ha rilevato che **il 29% delle persone NON** si fida dei brand allo stesso modo di prima.



**L'89% dei consumatori** a livello globale **consulta le recensioni online prima di effettuare un acquisto.**

# La fase di ricerca



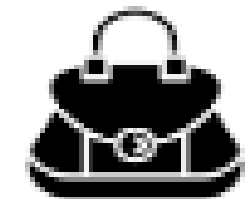
Search time

49 min



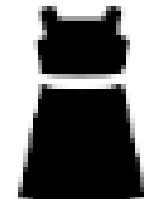
Search time

2 ore 20 min



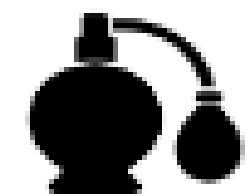
Search time

3 ore



Search time

6 ore e 26 min



Search time

16 ore



Search time

1 g, 12 ore e 20 min

**Il tempo utilizzato in media  
per le ricerche prima di  
effettuare un acquisto (in  
Europa).**

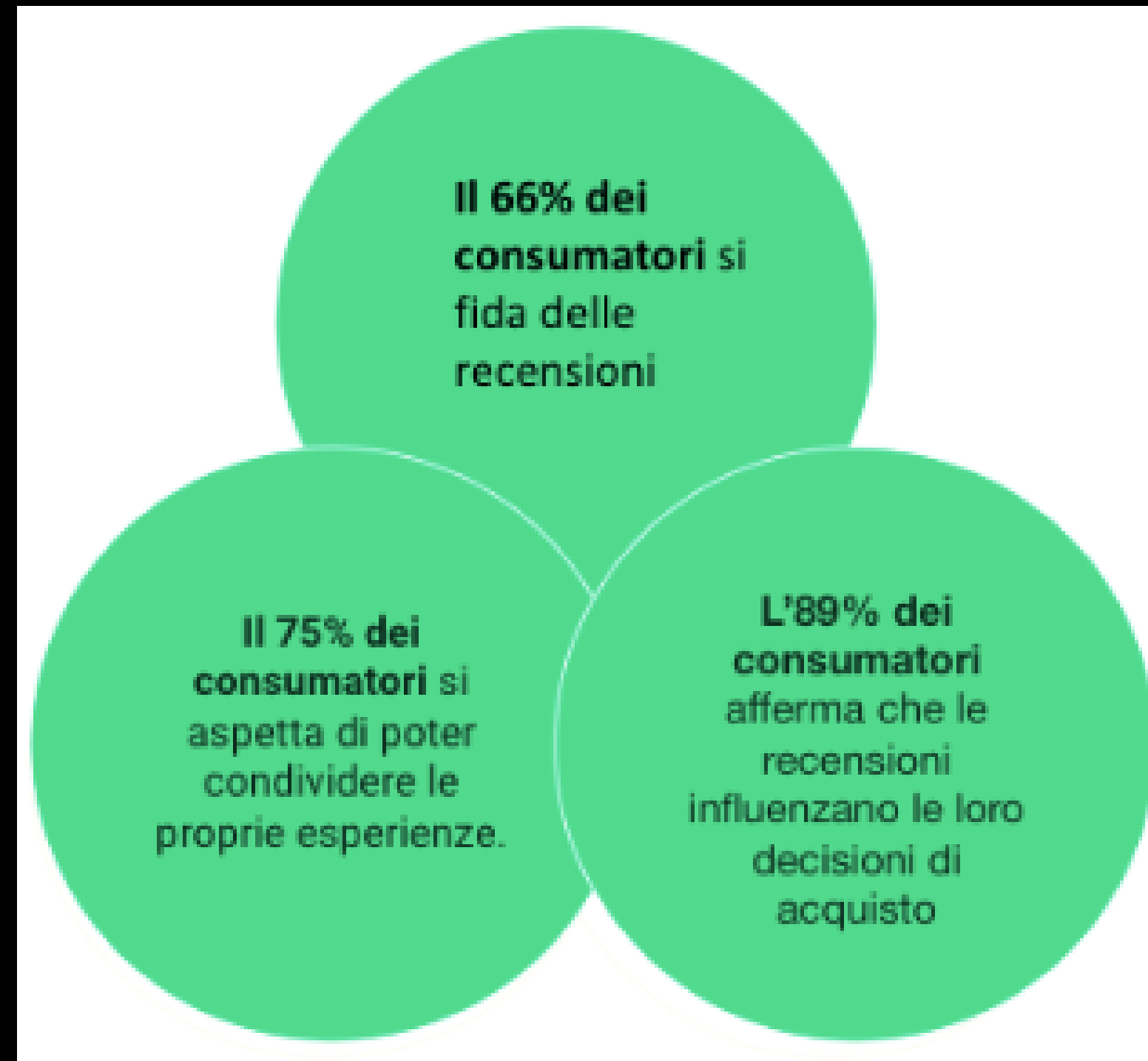
**Cosa fanno i  
consumatori prima  
di approdare sul  
tuo sito**

▶ How do you research an unfamiliar online company before buying?



**Learnn**

**Le recensioni sono  
uno strumento  
molto forte che  
possiamo utilizzare  
all'interno della  
nostra strategia di  
marketing**





### **Aumentano la tua visibilità' online**

I clienti si affidano alla riprova sociale quando si trovano in situazioni non sperimentate prima.



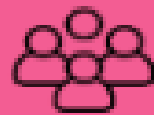
### **Accrescono i tassi di conversione**

Condividendo le recensioni migliori sui tuoi canali catturi l'attenzione dei tuoi clienti e accresci la tua popolarità e le tue vendite.



### **Rafforzano la fiducia nei brand**

I clienti apprezzano le opinioni e le conferme da parte di persone che hanno maggiori conoscenze o maggiori esperienze di loro.



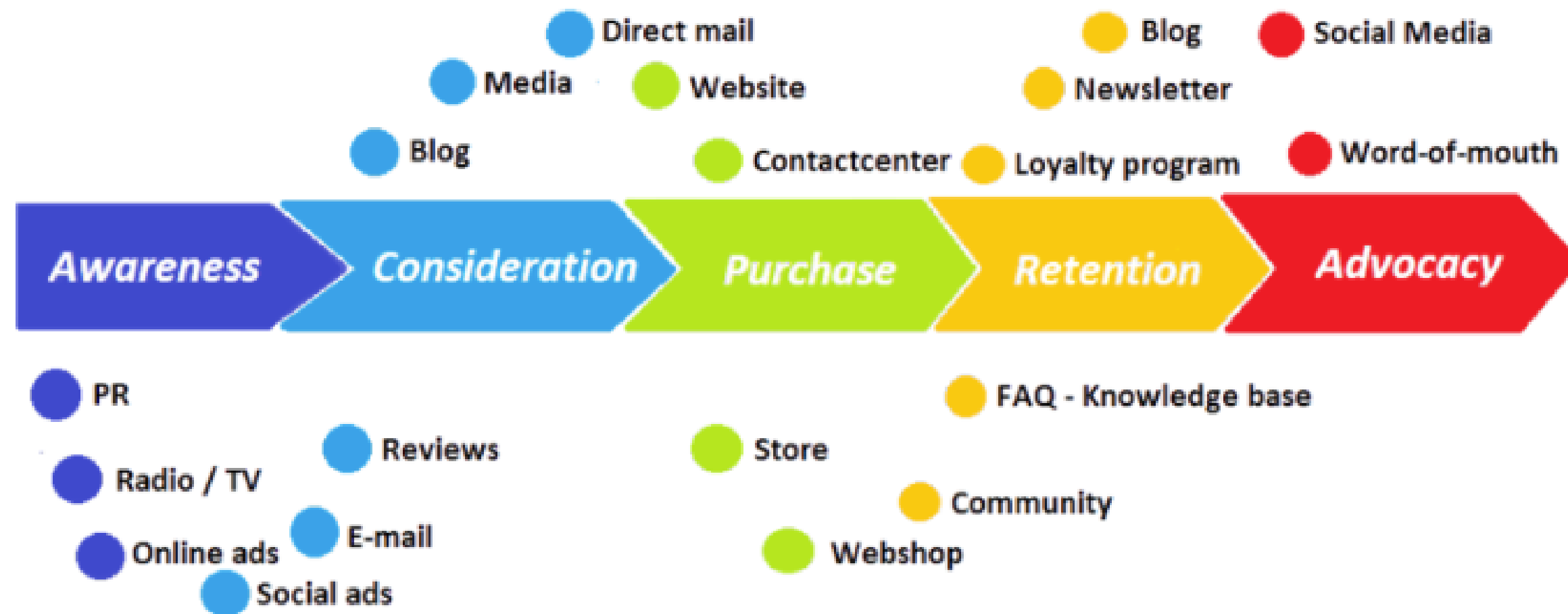
### **Permettono di conoscere le esigenze dei consumatori**

Scoprire cosa pensano i tuoi clienti del tuo business ti permette di acquisire informazioni utili a migliorare i tuoi processi e servizi. .

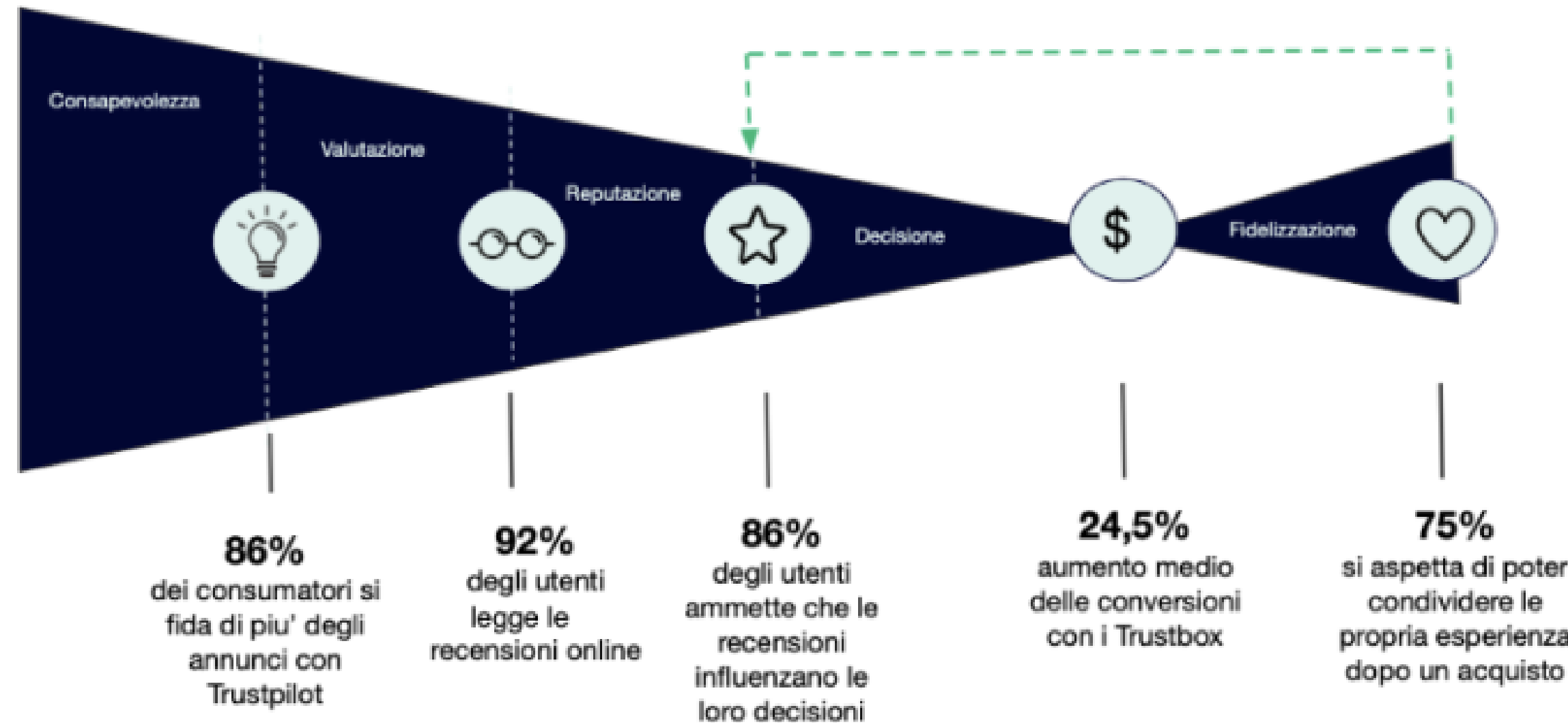
**Se implementate  
correttamente all'interno  
della propria strategia di  
marketing, le recensioni  
possono fare la differenza  
per qualsiasi business.**

**Learnn**

# Il percorso di acquisto può essere complesso



# Le recensioni impattano su ogni touch point della customer journey



# La riprova sociale per vincere durante il black friday

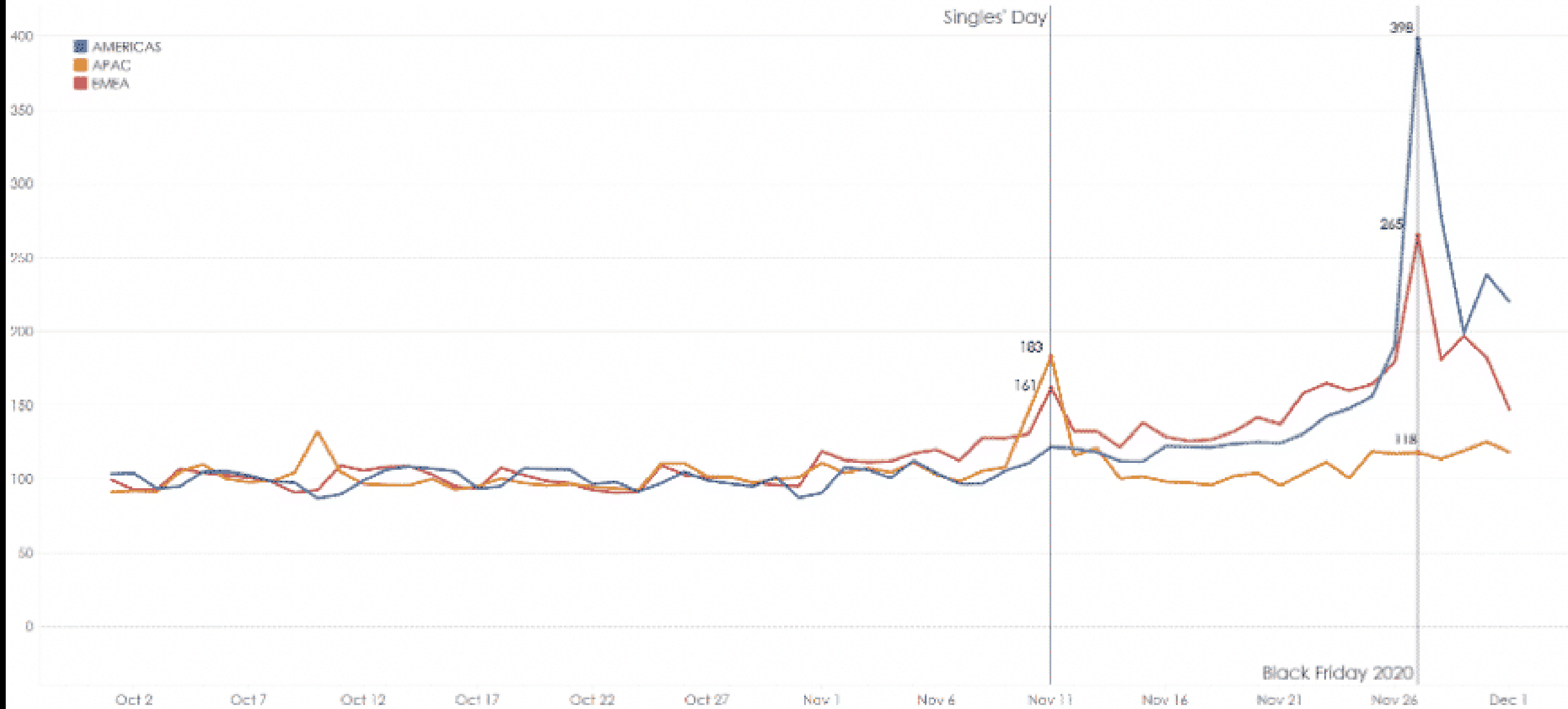


# Dati Black Friday 2020

## Black Friday 2020, Worldwide

Indexed Daily Sales, compared to average in October 1-28 2020

Same set of Retailers with stable sales tracking during the period in 2019 and 2020



\*Indexed sales compared to Average in October 1-28 2020 (four weeks)  
At least 10 retailers at most granular level.

criteo.

Learnn

**Utilizziamo le pagine dei nostri e-commerce  
per mostrare alle persone che si possono  
fidare di noi e dei nostri prodotti.**

**Descrizioni convincenti dei prodotti, prezzi bassi o un sito  
dall'aspetto accattivante non sono sufficienti senza la garanzia  
che valga la pena spendere soldi per voi.**

**Per questo, i clienti si fidano di ciò che gli altri hanno già vissuto.**

**Learnn**

# Pagine di prodotto e pagine con offerte

MOSTRA FILTRI

CI SONO 21 PRODOTTI Ordina per Consigliati per pagina 30

SPEDIZIONE GRATUITA



★★★★★ 68 recensioni

Letto sommier a una piazza e mezza 120 con contenitore

€534,00

SPEDIZIONE GRATUITA



★★★★☆ 33 recensioni

Letto sommier matrimoniale con contenitore

€594,00

SPEDIZIONE GRATUITA



★★★★★ 68 recensioni

Letto sommier a una piazza e mezza 120 a rete fissa

€459,00

Outlet

Cancel

Add Helper

Outlet



★★★★☆ 3 recensioni

Giunone caminetto a bioetanolo da pavimento

€860,00 €560,00 -35%

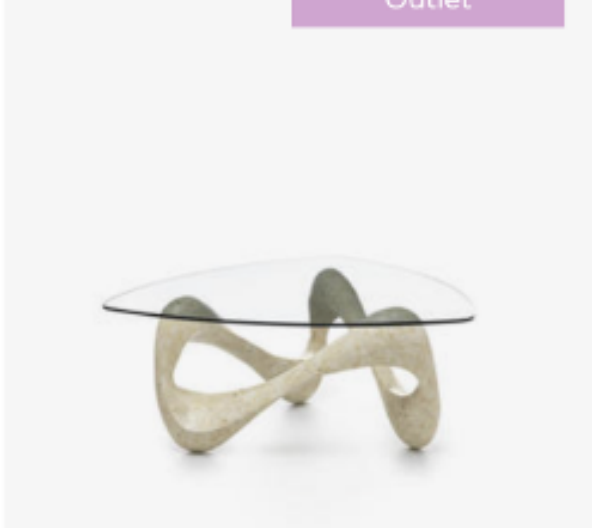


★★★★★ 20 recensioni

Venere caminetto a bioetanolo da terra

€990,00 €619,00 -37%

Outlet



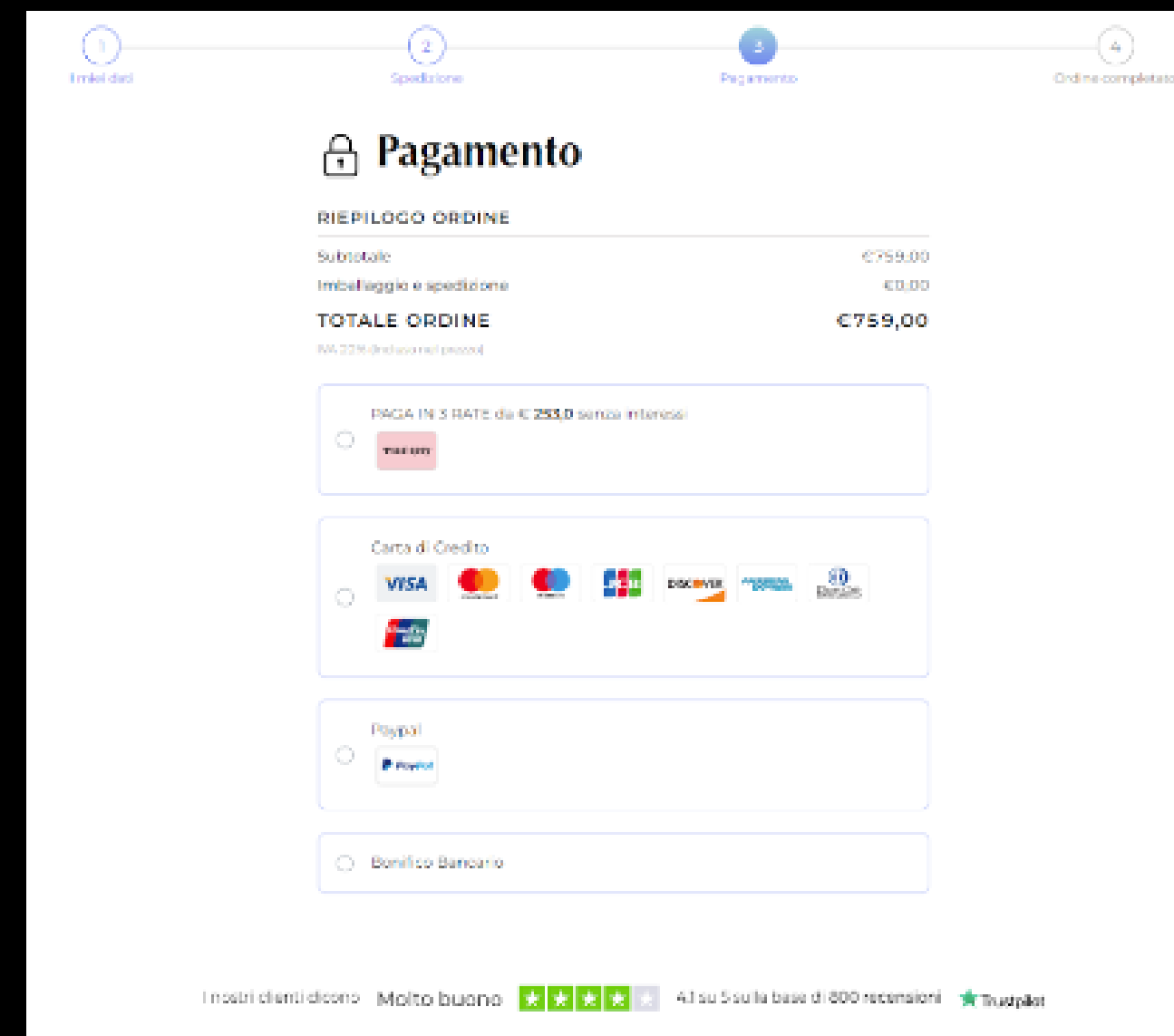
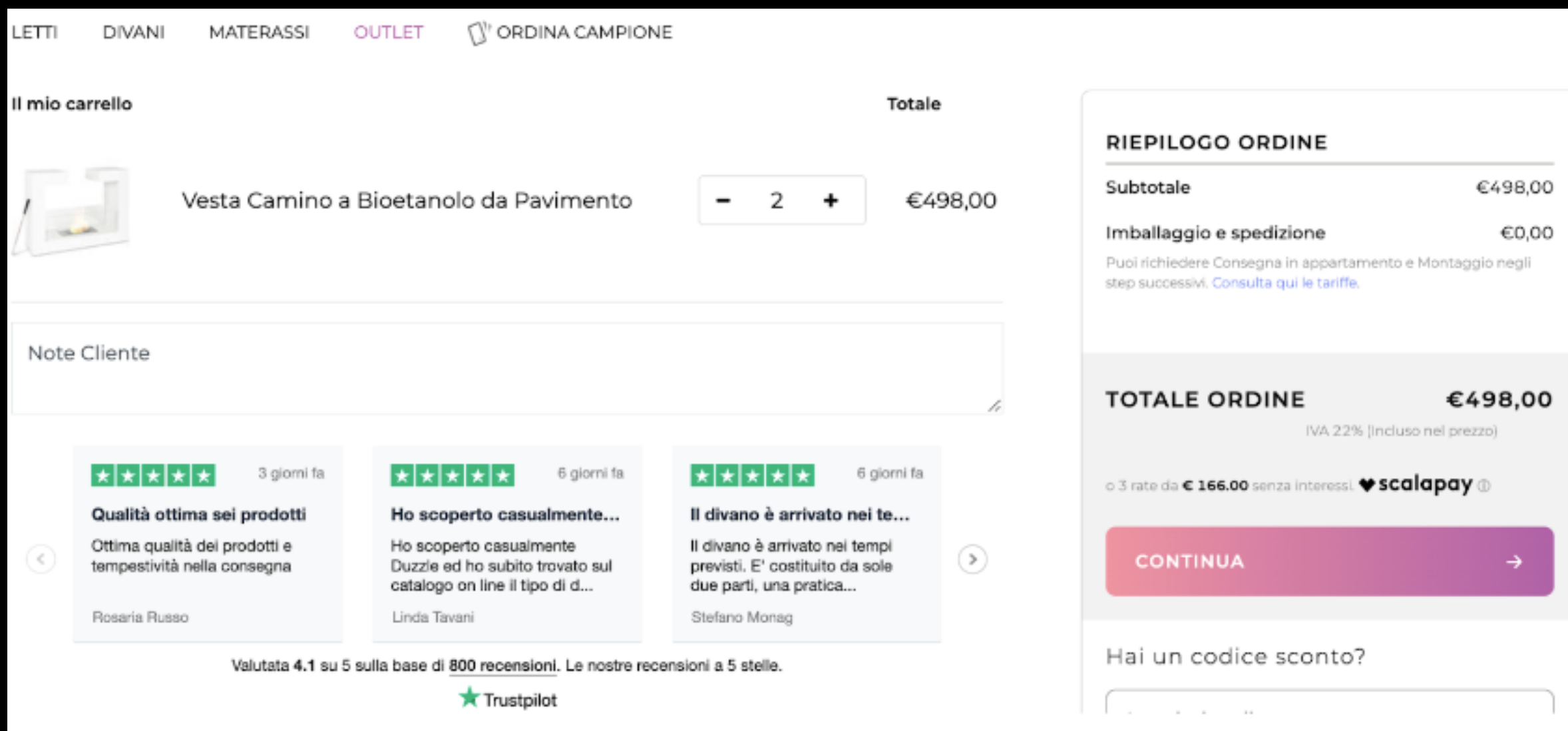
★★★★★ 7 recensioni

Tavolino tetris in pietra bianca fs/011/ms

€849,00

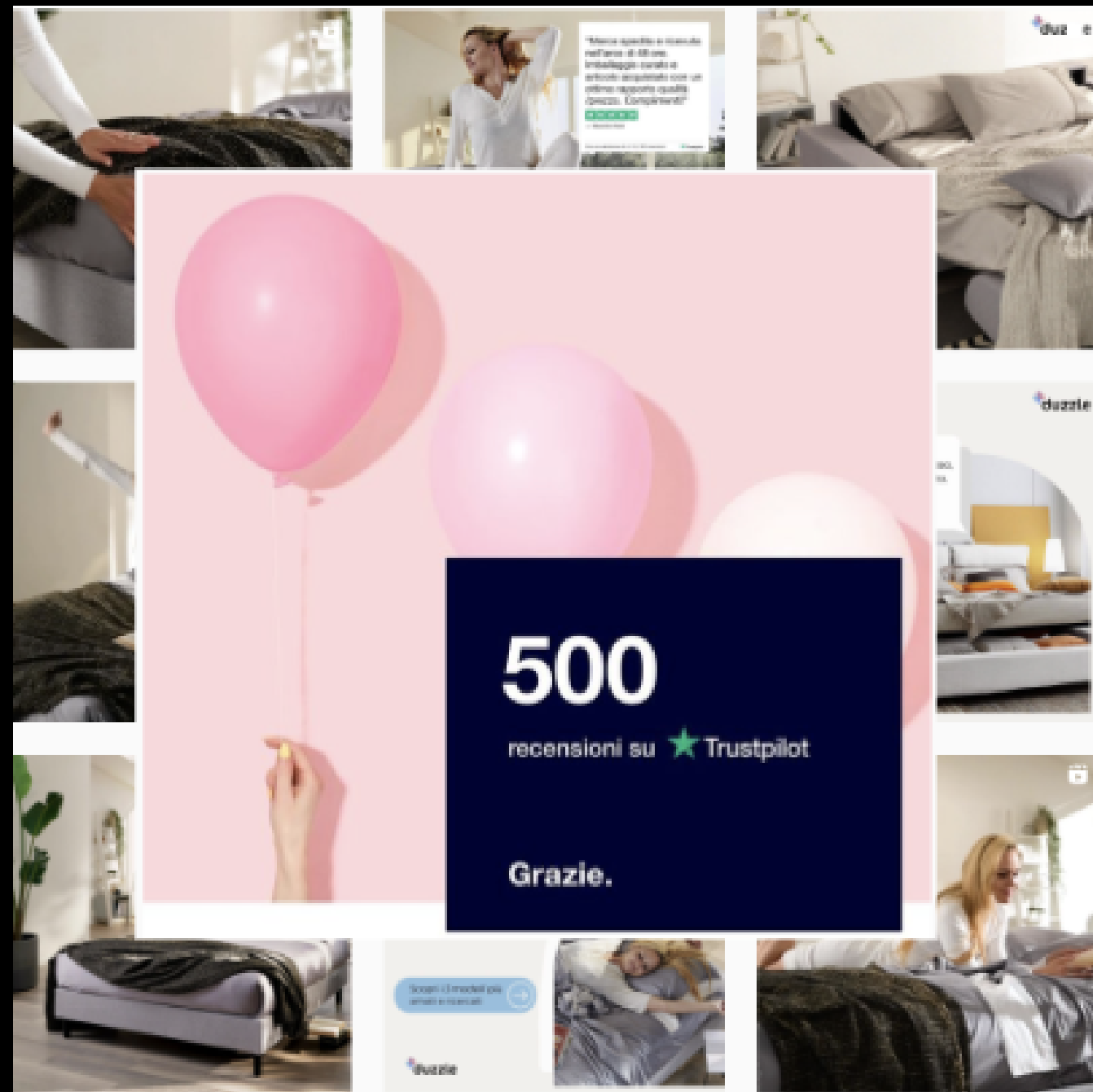
Learnn

# Pagine di carrello e pagamento



Learnn

# Rassicuriamo i nostri clienti sui social media



Learnn

# Distinguiamoci sui risultati di ricerca di Google

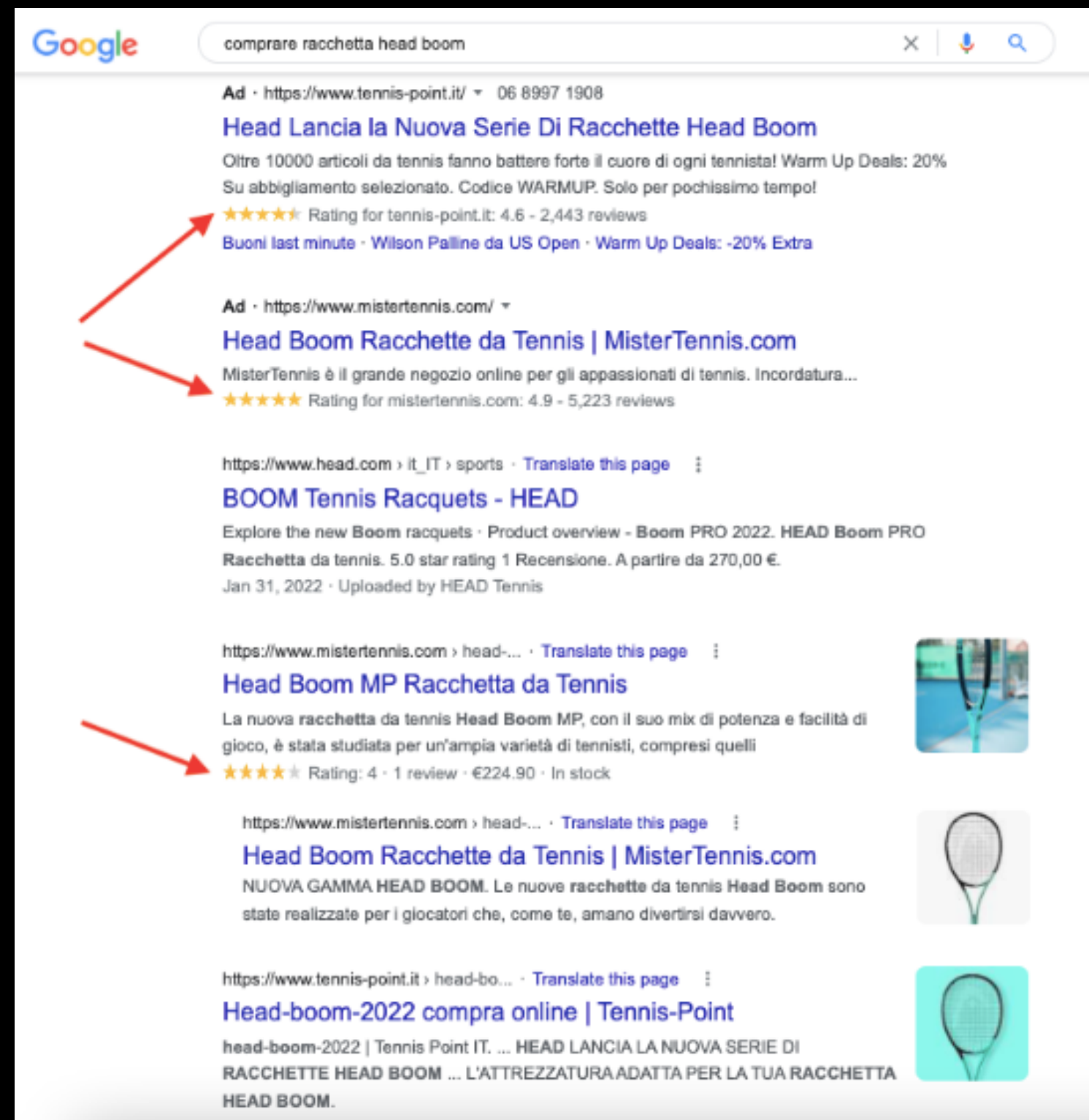
**I Rich Snippet:**

**Implementazione manuale  
(tramite il markup schema)**

**Implementazione con  
Trustpilot tramite un TrustBox**

**SEO con le recensioni dei  
prodotti (copia-incolla)**

**Visualizzazione a discrezione  
di Google in base alla rilevanza  
delle recensioni**



**Learnn**

# Distinguiamoci sui risultati di ricerca di Google (Google seller rating)

## Criteri:

**100 recensioni raccolte per gli annunci Google**

**30 recensioni raccolte per gli annunci Bing**

**Recensioni pubblicate entro gli ultimi 12 mesi**

**Recensioni raccolte attraverso un canale affidabile e riconosciuto**

**Un punteggio medio di almeno 3,5/5**

The screenshot shows a Google search for "duzzle recensioni". The search bar at the top contains the text "duzzle recensioni". Below the search bar, there are tabs for "Tutti", "Shopping", "Immagini", "Maps", "Notizie", and "Altro". The search results show "Circa 29.700 risultati (0,72 secondi)".

The first section is "Annunci - Acquista duzzle recensioni". It displays five product listings:

- Divano letto a 3 posti Marsiglia...**: 759,00 €, Duzzle, Spediz. gratuita, 5 stars (166), Da Kelkoo.
- Noemi Letto Matrimoniale...**: 499,00 €, Duzzle, Spediz. gratuita, 4.5 stars (65), Da Google.
- Letto Contenitore...**: 399,90 €, Emma Materassi, Spediz. gratuita, Da Google.
- Hybrid**: 349,00 €, Vitalis Materassi, Spediz. gratuita, Da Google.
- Divano letto a 3 posti Marsiglia...**: 759,00 €, Duzzle, Spediz. gratuita, 5 stars (166), Da Kelkoo.

The second section is "Annuncio - https://www.duzzle.it/ - 0721 581847". It shows the search result for "Duzzle.it - Duzzle Sito Online". The snippet includes the title "Duzzle: Il Negozio Online Di Vendita Mobili Ideale Per Arredare La Vostra Casa. Scegli Tra...", a star rating of 4.2 (335 recensioni), and a list of products: "Camini A Bioetanolo - Poltrone Relax - Divano Letto - Letto Sommier".

A green arrow points from the text "+16% Aumento del CTR" to the star rating in the search result snippet.

**+16%**  
Aumento del CTR

Arredamento online dal design ...  
Cerca online delle idee per arredare casa? Su Duzzle.it ...

# Non limitiamoci ai canali online

TV

OOH

Flyers

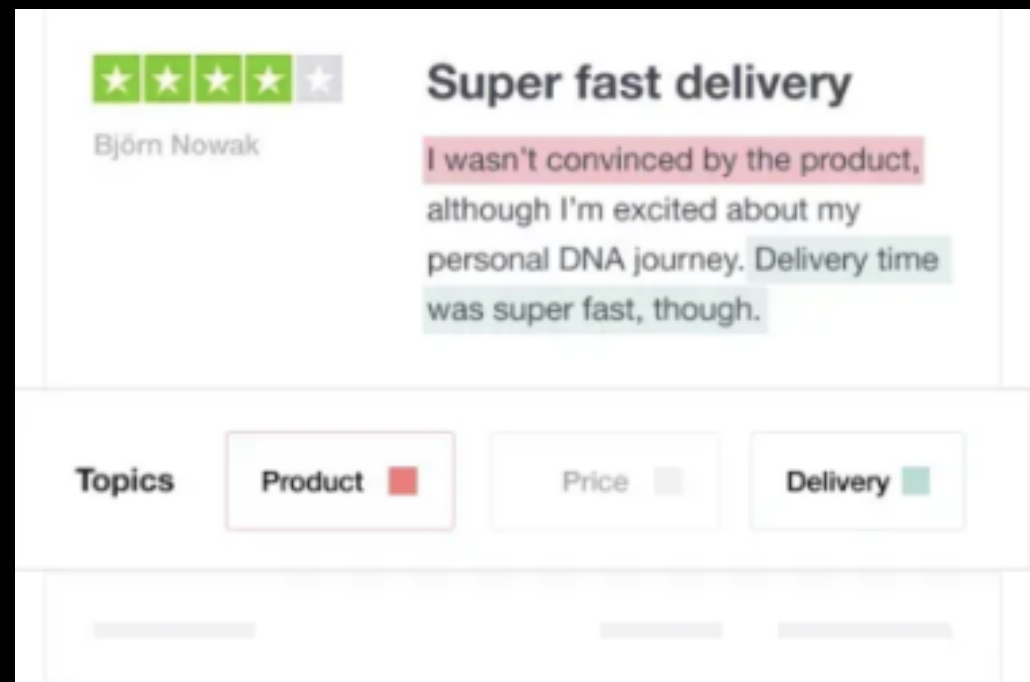
Scotch tape

Radio



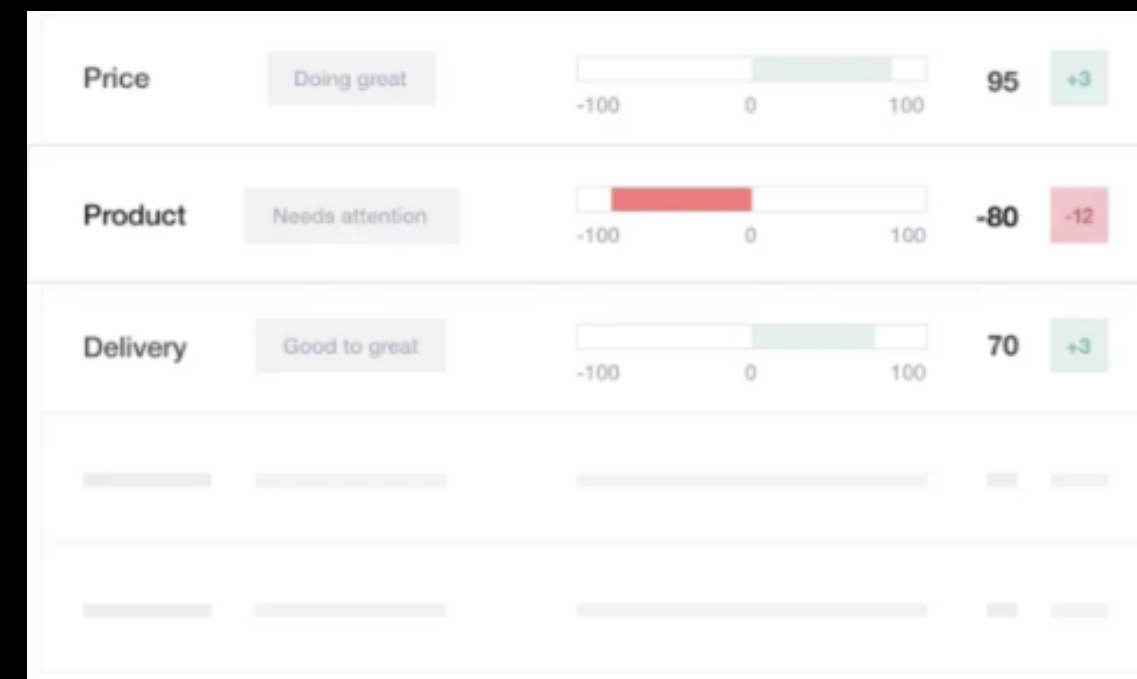
Learnn

# Il valore del Black Friday e Natale non si esaurisce con la fine del 2022



**Le recensioni diventano infatti uno strumento di analisi**

**che permettono di fare analisi sia quantitative che qualitative.**



**Learnn**

# Punti di valore per il Team Marketing

**Identificare quali aspetti del vostro prodotto o della vostra attività sono più amati e sfruttarli nelle vostre campagne.**

**Trovare facilmente recensioni con un sentiment positivo su qualcosa che volete mettere in evidenza da usare come riprova sociale.**

**Combinare tag e localizzazione con gli Insights per capire quali aspetti fanno presa su quale tipo di acquirente per ottenere una migliore comprensione del vostro pubblico**

**Approfondire argomenti rilevanti per il successo dei vostri reparti, ad esempio capire come i clienti percepiscono i vostri programmi di fidelizzazione o le campagne di marketing.**

**Per il Marketing**

**Learnn**

# Punti di valore per il Team customer success

**Scoprire cosa impedisce ai vostri clienti di avere la migliore esperienza possibile**

**Monitorate le prestazioni del vostro team tenendo d'occhio gli argomenti relativi all'assistenza clienti e all'esperienza utente e come cambia il punteggio del sentiment nel tempo e in determinati intervalli di tempo.**

**Combinare gli Insights per aggregare le recensioni in base al rappresentante che ha lavorato con loro o che ha gestito il loro ticket, per vedere le prestazioni complessive del vostro team e prestare maggiore attenzione dove è necessario.**

**Se il vostro punteggio cambia, cercate di capire cosa ha determinato il cambiamento evidenziando le recensioni che hanno un sentiment negativo all'interno dell'argomento.**

**Per il  
Supporto Clienti**

**Learnn**

# Punti di valore per il Team customer success

**Scoprite quali sono gli aspetti e le caratteristiche del vostro prodotto di cui gli utenti sono più entusiasti o frustrati, senza dover analizzare centinaia di recensioni.**

**Dopo l'implementazione di alcune modifiche o il lancio di un nuovo prodotto, analizzate il sentiment generale dei clienti o degli utenti: sono soddisfatti del cambiamento? Oppure no? E cosa c'è dietro questa valutazione?**

**Scoprire i problemi di determinati flussi di lavoro o dell'interfaccia utente UI**

Per il team  
Prodotto

# Concetti chiave

**Per promuovere il tuo brand è imprescindibile l'utilizzo della riprova sociale.**

**Le recensioni ti aiutano ad aumentare visibilità, CR e retention.**

**All'interno del funnel è possibile inserire elementi in grado di assicurare i tuoi utenti.**

# Cosa abbiamo visto:

1. La crescente importanza della riprova sociale
2. Qualche dato
3. Riprova sociale all'interno del customer journey
4. Black Friday: Le opportunità per trarne il massimo
5. Recap

# Grazie per l'attenzione



## Giacomo Bettazzi

Marketing Manager Italy  
@Trustpilot



Learnn

# Q&A

Learnn