

Elenco delle prestazioni

Le offerte sono rivolte esclusivamente alle aziende.

Prestazioni dell'adesione	
Manuale per i rivenditori online	✓
Sigillo di qualità e Garanzia Trusted Shops	✓
Sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops	✓
Numero certificati (domini)	1

Pacchetti aggiuntivi facoltativi	
Testi legali anti diffida Germania	a richiesta facoltativa*
Recensioni dei prodotti	a richiesta facoltativa*
Google integration	a richiesta facoltativa*
Raccoglitore di recensioni	a richiesta facoltativa*
Marketing/SEO	a richiesta facoltativa*

* La disponibilità di ciascun pacchetto aggiuntivo facoltativo dipende dal mercato target principale dello shop online per il quale si richiede la prestazione supplementare.

Le prestazioni vengono erogate sostanzialmente per un sito web (shop), per un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target. Per erogare le prestazioni per altri siti web (es. un'altra variante linguistica, un ulteriore dominio) si devono acquisire altri certificati. Tutti i servizi saranno erogati nella lingua del mercato obiettivo selezionato.

Prestazioni dell'adesione

I) Manuale per i commercianti online

Il manuale Trusted Shops per i commercianti online consente ai commercianti degli shops di organizzare il processo di acquisto nel loro negozio online in linea con i criteri di qualità Trusted Shops, anche senza competenze giuridiche: dall'impressum all'informativa sulla privacy, descrizione prodotti, raccolta dati cliente, pagina d'ordine, pagine informative e condizioni generali fino alla conferma via e-mail.

II) Sigillo di qualità e Garanzia Trusted Shops

Questa prestazione comprende la verifica generale del vostro sito web sulla base dei criteri di qualità Trusted Shops e della tutela dell'acquirente Trusted Shops. La Garanzia Trusted Shops, una garanzia di rimborso, è parte integrante della protezione dell'acquirente Trusted Shops e tutela l'acquirente dalla perdita del prezzo pagato. Altre prestazioni sono l'assistenza clienti e la conciliazione delle controversie.

Verifica della rispondenza a tutti i criteri di qualità

La verifica è finalizzata al soddisfacimento dei [criteri di qualità](#) Trusted Shops. I criteri di qualità Trusted Shops si basano sulle normative europee rilevanti per lo shopping online. Rispettando questi criteri di qualità potrete spiccare positivamente sui vostri concorrenti.

Trusted Shops misura importanti parametri qualitativi tramite i feedback dei clienti, costituiti dalle garanzie Trusted Shops e dalle recensioni. Gli indicatori di qualità Trusted Shops forniscono importanti informazioni sul negozio on-line in raffronto alla concorrenza. I valori si trovano nella zona verde? Ciò significa che sono soddisfacenti, e che anche noi possiamo tranquillamente raccomandare il negozio in oggetto quale negozio affidabile. I valori si trovano nella zona gialla? Allora è necessario prestare attenzione. Alcuni o più indicatori si trovano nella zona rossa? In tal caso si rende necessaria un'azione urgente

Attraverso i grafici presenti nel sistema on-line Trusted Shops è possibile rilevare sia le tendenze generali sia le oscillazioni a breve termine degli indicatori di qualità. Ciò permette di prendere tempestivi provvedimenti e di migliorare il livello qualitativo del proprio negozio.

Relazione di certificazione individuale

Nell'ambito dell'audit degli esperti, Trusted Shops redige una relazione di certificazione individuale basata sui criteri di qualità Trusted Shops. Questa relazione di certificazione fornisce informazioni sulla misura in cui il vostro sito web soddisfa i criteri di qualità Trusted Shops e in quali punti esiste potenziale di miglioramento dal punto di vista di Trusted Shops. Su ogni punto riceverete chiarimenti e indicazioni comprensibili in modo da poter migliorare autonomamente gli errori e aumentare la fiducia verso il vostro sito web.

Sigillo di qualità Trusted Shops

Dopo la positiva conclusione dell'audit degli esperti, grazie al sigillo di qualità Trusted Shops presenterete il vostro sito web in modo più sicuro e controllato e convincerete anche gli acquirenti online più critici, che beneficeranno di un pacchetto sicurezza totale, grazie alla combinazione tra sigillo di qualità Trusted Shops, garanzia e assistenza consumatori.

Se un visitatore del vostro sito web clicca sul sigillo di qualità Trusted Shops riceve, tramite connessione sicura (SSL), la conferma dell'autenticità del certificato e altre informazioni sul vostro sito web (es. ragione sociale, indirizzo dell'azienda, forma giuridica, ecc.) e sulle prestazioni di Trusted Shops. In tal modo, già navigando nelle vostre pagine, l'acquirente online si convince che il vostro sito è fidato e sicuro.

Protezione acquirenti Trusted Shops e garanzia per i tuoi clienti

Dopo avere effettuato l'acquisto nel tuo negozio online, i tuoi clienti hanno la possibilità di selezionare la protezione acquirenti e la garanzia d'acquisto Trusted Shops

In alcuni Paesi, dopo aver compiuto l'acquisto i tuoi clienti possono registrarsi come membri di Trusted Shops Basic (incl. protezione acquirenti fino a 100 € per acquisto) ed effettuare successivamente l'upgrade opzionale a Trusted Shops PLUS con una protezione fino a 20.000 € per acquisto (garanzia Trusted Shops).

In altri Paesi, la registrazione come membro consumatore di Trusted Shops non è possibile. In questo caso i suoi clienti possono selezionare la garanzia d'acquisto Trusted Shops direttamente e in modo gratuito.

La garanzia è valida per tutti i casi di mancata consegna e di mancato rimborso in seguito a restituzione della merce. Nell'ambito della protezione acquirenti Trusted Shops, in caso di divergenze, agiamo anche da mediatori tra voi e i vostri clienti. In questo modo ampliate e ottimizzate i vostri servizi integrandoli con le prestazioni della protezione acquirenti Trusted Shops.

Durante l'utilizzo autorizzato dei suoi marchi, Trusted Shops mette a disposizione del vostro sito web un sistema online in cui i vostri collaboratori e clienti possono visualizzare ed elaborare i casi di garanzia. I vostri clienti hanno la possibilità di segnalare a Trusted Shops, direttamente tramite questo sistema online, i problemi che si verificano dopo un acquisto di beni garantito (es. mancata consegna dei beni). Voi sarete poi informati automaticamente per e-mail sui feedback dei clienti.

Assistenza consumatori tramite e-mail, web, telefono

In caso di problemi con l'ordine online, i clienti finali possono rivolgersi al nostro esperto centro di assistenza multilingue tramite e-mail, sistema online o telefono e avvalersi del supporto ad es. in caso di annullamento della transazione. In questo modo ampliate e ottimizzate la vostra offerta con un servizio di cooperazione neutrale.

Login e gestione utente

Dalla vostra area di login Trusted Shops protetta e personale potete visualizzare e commentare le valutazioni, elaborare i casi di garanzia e scaricare documenti importanti. Con l'accesso come amministratore potete creare gli accessi per i vostri collaboratori e concedere loro diritti di accesso ad aree diverse (es. elaborazione dei casi di garanzia o valutazioni).

III) Sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops

Le valutazioni e le opinioni dei clienti sono un'indicazione importante per gli acquirenti online sull'affidabilità di un sito web.

Il sistema di valutazione messo a disposizione nella lingua concordata comprende le seguenti funzionalità:

- i clienti del sito hanno la possibilità di valutarlo sulla base di almeno uno dei tre criteri definiti (assistenza, consegna e beni) tramite un modulo messo a disposizione da Trusted Shops.
Per ogni criterio è possibile assegnare le stelle di valutazione su una scala da 1 a 5, dove 5 stelle corrispondono al voto migliore.
- Se offrite nel vostro negozio online solamente servizi (e non merci), potrete disporre del nostro sistema a una categoria. I vostri clienti potranno valutare il vostro negozio online sotto il criterio servizio. Nel caso di

vendita di merci potete usufruire del nostro sistema a tre categorie. In questo caso l'utilizzo del sistema ad una categoria non sarà possibile. Se utilizzate inizialmente il sistema a una categoria e successivamente introducete nel vostro negozio anche la vendita di merci dovrete passare al sistema a tre categorie. In seguito al passaggio le valutazioni fino ad allora raccolte verranno reinserite. Lo stesso vale se si passa dal sistema di valutazione a una categoria a uno a tre categorie.

- Raccolta delle opinioni dei clienti (commenti) tramite un modulo online messo a disposizione da Trusted Shops.

Le valutazioni e le opinioni dei clienti (complessivamente "valutazioni") vengono memorizzate in modo permanente e sono visibili a voi e ai collaboratori Trusted Shops in un'area protetta del sistema online per un periodo di 12 mesi.

Numero di valutazioni per mese

Non esiste alcun limite al numero di valutazioni! Questo è importante per ricevere il massimo dei feedback e delle opinioni.

Commentare le valutazioni

Sarete informati delle nuove valutazioni con un'e-mail, in modo tale da poter commentare entro breve le opinioni dei clienti che potrebbero necessitare di spiegazioni per gli altri clienti. È una buona occasione per occuparsi di osservazioni e critiche e dimostrare la vostra apertura. In questo modo potete aumentare la soddisfazione dei clienti e trasformare i clienti insoddisfatti in acquirenti ricorrenti.

Segnalare le valutazioni come ingiuste

Se l'opinione di un cliente non corrisponde ai fatti, potete segnalare una violazione in qualsiasi momento e noi verificheremo le circostanze.

- Se dal vostro punto di vista la valutazione viola la legge (ad es. valutazioni oggettivamente non veritiere o offensive), Trusted Shops verifica manualmente la valutazione in questione e disattiva i commenti illeciti.
- Le stelle e gli smiley assegnati restano sempre invariati.

Visualizzare la valutazione complessiva con un widget nello shop

Nel vostro sito web potete integrare una sintesi del profilo di valutazione (voto medio, valutazione in stelle e ultima opinione cliente), realizzata conformemente alle disposizioni di Trusted Shops, sotto forma di widget. Dopo la positiva conclusione dell'audit degli esperti da parte di Trusted Shops, nel widget verranno visualizzati anche il wordmark "Trusted Shops" e il rispettivo sigillo di qualità. Se il sito web non è stato certificato da Trusted Shops, saranno visibili solo le opinioni dei clienti (comprese le valutazioni assegnate dai clienti); in questo caso non sarà concesso il diritto di utilizzo del workmark Trusted Shops.

Cliccando sul widget il cliente visualizza il profilo di valutazione dettagliato memorizzato da Trusted Shops (voto medio, voti singoli, numero delle valutazioni e opinioni dei clienti).

Aggiornamento quotidiano del widget di valutazione

Il widget dinamico e di facile integrazione riduce il vostro lavoro, viene aggiornato quotidianamente e inserito automaticamente nel vostro shop. Dopo un'unica semplice integrazione, non dovrete più perdere tempo con questioni tecniche.

Profilo di valutazione

Collegatelo alla vostra pagina di riepilogo della valutazione individuale. Il profilo di valutazione è composto dalle opinioni dei clienti e da una sintesi delle valutazioni assegnate negli ultimi 12 mesi.

Da tutte le valutazioni degli ultimi 12 mesi si ricava una valutazione complessiva in cui confluiscono i singoli criteri ponderati in base al numero delle rispettive valutazioni assegnate. Il profilo di valutazione contiene l'informazione sul numero di stelle ottenute nella media ponderata sulla scala di valutazione a 5 stelle.

Si ricava anche un voto medio (voto complessivo) in base al seguente schema:

Scala a 5 stelle	Voto complessivo
da 5 a 4,5	ottimo
< 4,5 fino a 3,5	buono
< 3,5 fino a 2,5	soddisfacente
< 2,5 fino a 1,5	sufficiente
< 1,5 fino a 0	scarso

Le valutazioni e il profilo di valutazione vengono memorizzati in modo permanente e sono visibili a voi e ai collaboratori Trusted Shops in un'area protetta del sistema online per un periodo di 12 mesi.

Diffusione tramite Facebook e Twitter

Gli acquirenti online possono diffondere le proprie valutazioni direttamente su Facebook e Twitter.

Statistiche di valutazione

Nella vostra area di login Trusted Shops protetta potete, tra le altre cose, visualizzare una panoramica generale compressa e utilizzare le liste di valutazione con le funzionalità di filtro e ricerca.

Documentazione

L'integrazione del sistema di valutazione Trusted Shops è semplice. Normalmente i gestori degli shop riescono ad eseguire l'integrazione senza supporto tecnico. Allo scopo riceverete la nostra guida passo-passo con esempi e consigli.

Assistenza e-mail gratuita

In caso di problemi con l'integrazione o nell'utilizzo del tool di valutazione, la nostra assistenza e-mail gratuita è a vostra disposizione!

IV) Numero certificati (domini)

Per quanti siti web desiderate utilizzare il sigillo di qualità, su quanti domini? Un (1) certificato per un sito web su un dominio è già incluso. Se desiderate certificare un altro sito web (ad es. una variante linguistica) e/o un altro sito su un dominio diverso per poter mostrare anche su questi il sigillo di qualità, potete richiedere altri certificati a un prezzo conveniente.

Prestazioni aggiuntive facoltative

Desiderate ottenere ancora di più dalla vostra adesione a Trusted Shops? Richiedete i nostri pacchetti aggiuntivi facoltativi. Ogni pacchetto può essere richiesto in aggiunta individualmente per il rispettivo sito web (shop), per un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target (può essere disdetto singolarmente con un preavviso di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale).

La disponibilità di ciascun pacchetto aggiuntivo facoltativo dipende dal mercato target principale del sito web per il quale si richiede la prestazione aggiuntiva. Le opzioni disponibili sono elencate nell'offerta.

I) Testi legali anti diffida Germania

Dalla pagina delle informazioni legali fino a quella d'ordine, massima protezione contro le diffide!

Questo pacchetto è riservato esclusivamente ai negozi online che vendono prodotti a consumatori finali in Germania. Valgono le [condizioni generali del pacchetto testi legali anti diffida Germania](#).

Evitando costose parcelle legali, con il nostro sistema online potrai creare, da solo e con pochi clic, testi legali a prova di diffida per il tuo negozio (informazioni legali, dichiarazione sulla tutela dei dati, informativa sul diritto di recesso, termini e condizioni generali di vendita). Sarai sempre aggiornato grazie alle ampie conoscenze accumulate in 15 anni di attività dagli esperti legali di Trusted Shops. Su richiesta, saremo lieti di fornirti una consulenza telefonica e ti assisteremo nella creazione di testi.

Per ciascun anno contrattuale è prevista inoltre una verifica individuale da parte del nostro ufficio legale partner Wilde Beuger Solmecke per la corretta integrazione dei testi legali. Per le prestazioni di consulenza legale valgono le [condizioni generali del mandato](#).

Garantiamo consulenza e correttezza dei testi e potremo aiutarti anche in caso di diffide ingiustificate!

II) Recensioni dei prodotti

Offri ai tuoi clienti un'esperienza di acquisto ancora più ricca di informazioni e aumenti così il tuo tasso di conversione.

Con l'integrazione della Trustbadge®, potrai raccogliere delle recensioni anche per i tuoi prodotti in modo totalmente automatico. Grazie alla visualizzazione panoramica sulle pagine dei prodotti, i tuoi clienti otterranno informazioni affidabili sui prodotti e decideranno di acquistare più spesso nel tuo negozio online.

III) Google integration

Le opinioni dei clienti vengono trasmesse automaticamente a Google Shopping / Google Adwords quotidianamente per ogni interfaccia, a condizione che Google offra questi prodotti nel Paese del rispettivo sito web.

IV) Raccoglitore di recensioni

Il raccoglitore di recensioni vi permetterà di ottenere recensioni in maniera ancora più semplice. Basterà caricare una lista con gli indirizzi e-mail e i numeri d'ordine dei clienti che hanno acconsentito alla raccolta delle recensioni da parte di Trusted Shops. In soli pochi clic questi clienti riceveranno la richiesta di valutazione di Trusted Shops.

Il raccoglitore di recensioni è disponibile in diverse versioni in base al numero di richieste ordinabili. Il numero massimo di richieste di valutazione verrà reso disponibile non appena il contratto sarà concluso. Il raccoglitore di recensioni può essere utilizzato caricando un'unica lista o più liste nel corso di un mese per poter sfruttare tutte le richieste di valutazione disponibili. Al primo del mese le richieste di valutazione non utilizzate verranno azzerate e verrà reintegrato il nuovo ammontare di richieste disponibili per il mese in corso.

V) Pacchetto traffico

Sfrutta attivamente i vantaggi della tua adesione a Trusted Shops per generare più traffico, aumentare il tasso di conversione e fidelizzare i tuoi clienti.

Profilo del negozio esteso con link alle campagne promozionali

Migliora il tuo posizionamento sui motori di ricerca e attira nuovi visitatori sul tuo negozio grazie a un deep link personalizzato alle tue campagne promozionali e a buoni sconto offerti sul profilo del tuo negozio. In questo modo porterai traffico di qualità sul tuo sito.

Più conversioni grazie all'Exit Intent Popup

L'Exit Intent Popup è una finestra che si apre non appena il visitatore intende abbandonare il tuo negozio. È questo il momento ideale per offrirgli un buono sconto vantaggioso trattenendo l'utente sulla pagina del tuo negozio. Ciò ti consente di diminuire le interruzioni d'acquisto e di aumentare le vendite.

Offerte sulla pagina di ringraziamento per la recensione

Un cliente ha appena lasciato una recensione sul tuo negozio. È il momento ideale per ringraziarlo con un'offerta che lo inviti a fare un nuovo acquisto.