

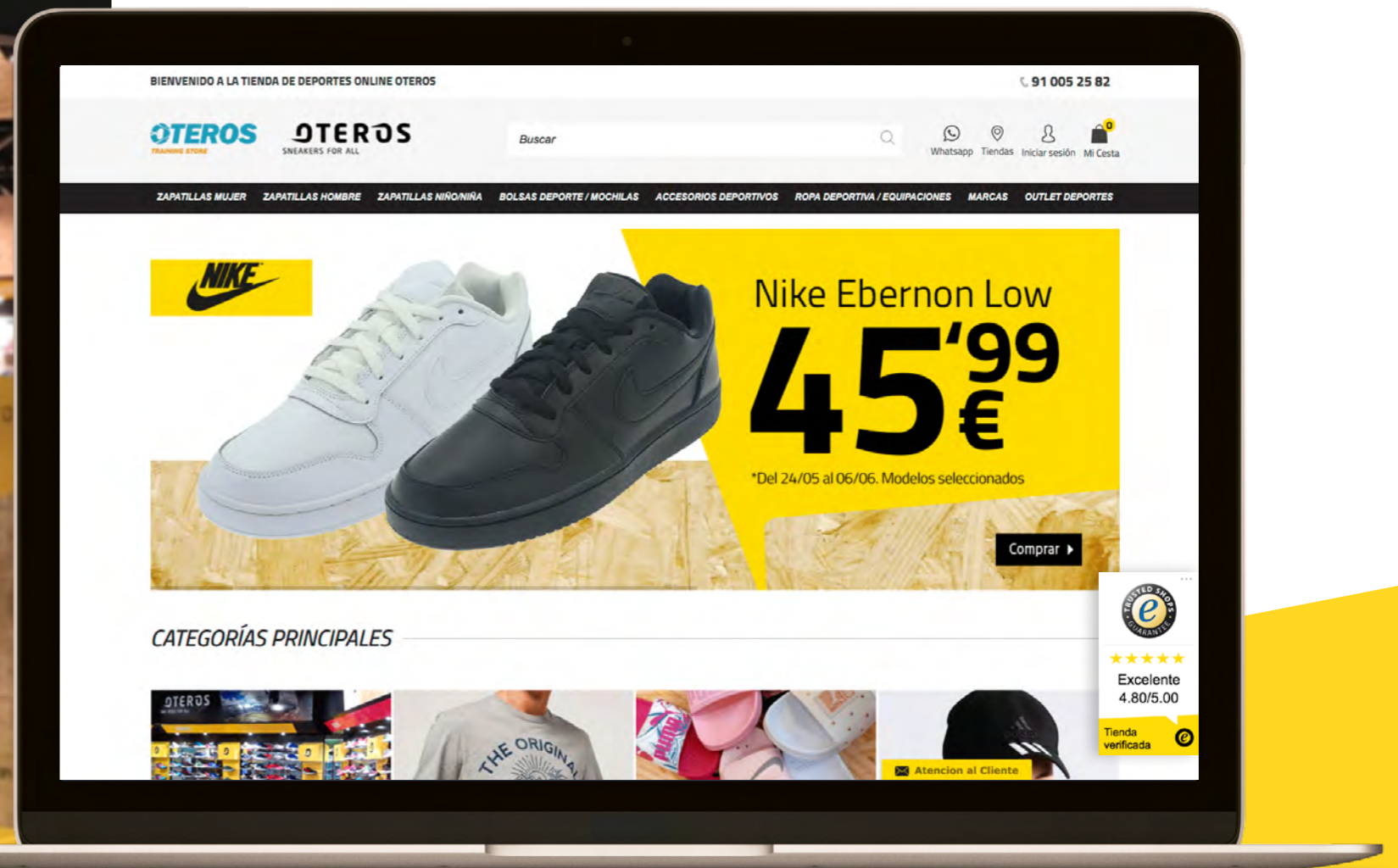


OTEROS
SNEAKERS FOR ALL

Case Study

Oteros se pone en forma con Trusted Shops





Por el camino a la omnicanalidad

Oteros, la cadena de tiendas de deporte fundada en 1993, ha sabido adaptarse a las necesidades del momento y desde Noviembre de 2017 certifica su proyecto de la mano de Trusted Shops. El concepto de Oteros pasa por conservar la esencia de tienda de toda la vida, pero aunándose a la transformación digital, la renovación y la omnicanalidad que la sociedad ha ido reclamando a ritmo acelerado.

Desde que comenzaron su andadura en el eCommerce en 2010, Oteros fue consciente de la necesidad de contar con un partner que le ofreciera los tres servicios que querían ofrecer a sus clientes: plataforma de opiniones de la tienda, plataforma de opiniones de producto y el sello de calidad con garantía de reembolso.

¡El conjunto de los tres servicios de Trusted Shops ha facilitado que Oteros aumente sus ventas en un **21%**!

21%
mas ventas

„Siempre quisimos contar con un sello de garantía y calidad en nuestra web. Iniciamos nuestra actividad con otro sello, pero como consumidora frecuente de comercio electrónico, observé que Trusted Shops estaba presente en diversas tiendas.

A diferencia de nuestro anterior sello, Trusted Shops nos ofrecía la posibilidad de obtener valoraciones de nuestros productos, además de las obtenidas por el servicio en general. Esto, dada la calidad de los artículos que vendemos, nos interesaba mucho.”



María Román,
Marketing y transformación digital, Oteros

OTEROS
SNEAKERS FOR ALL

Más tráfico, menos rebote

Para conseguir un aumento del tráfico de las fichas de producto, se implanta el plan de opiniones de productos. Esto reporta una mayor visibilidad en la búsqueda de Google gracias a la presentación de las estrellas de valoración y un aumento del factor de calidad gracias a una tasa de clics mejorada.

Las valoraciones de producto además ayudan a que los eCommerce reciban un tráfico más relevante mediante motores de búsqueda como Google-Shopping. El contenido único, o las valoraciones personales, mejoran indudablemente el SEO y tienen un efecto positivo en el posicionamiento de las páginas.

Esto viene confirmado de David Rodríguez, CEO y fundador de la agencia webimpacto.

“El porcentaje de rebote se redujo si comparamos el antes y el después de la implantación de los servicios de Trusted Shops en el eCommerce de Oteros.”



David Rodríguez
CEO, webimpacto



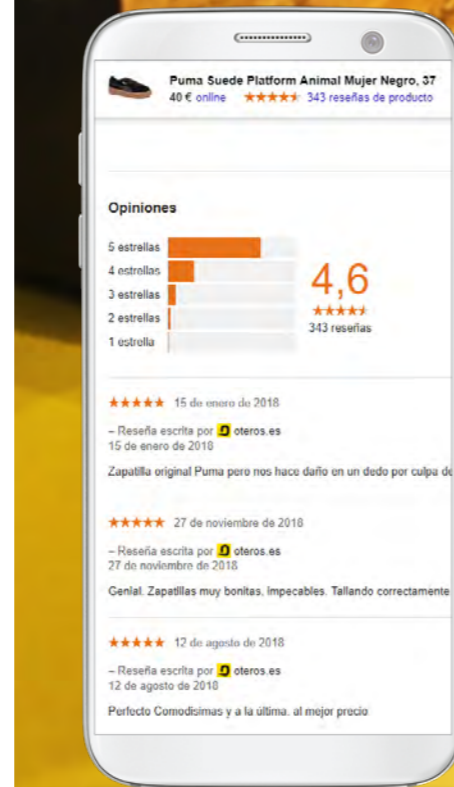
Tienda Online Oteros | Descubre los descuentos Online

[Anuncio www.oter.es/](http://www.oter.es/)

Valoración de oteros.es: 4,8 ★★★★★

¡La tienda online de deportes con los mejores precios del mercado! Compra ya. Compra online en Oteros.es ¡y descubre los mejores precios del mercado! Envío gratis desde 44,99€. 30 días de Devolución. Entrega en Tienda. Entrega Express 24/48h.

[Calzado Mujer](#) · [Calzado Niño](#) · [Calzado Hombre](#) · [Calzado Bebé](#) · [Bolsas Deporte y Mochilas](#)



Cinco estrellas para las valoraciones de tienda y producto

Además, el sistema de representación de productos mediante estrellas ayuda a que el cliente se fije más en ellos por encima de otros productos o tiendas que no disponen de ellas. Pero, más allá de eso, también ayuda a tener feedback de cómo funciona la estrategia de negocio.

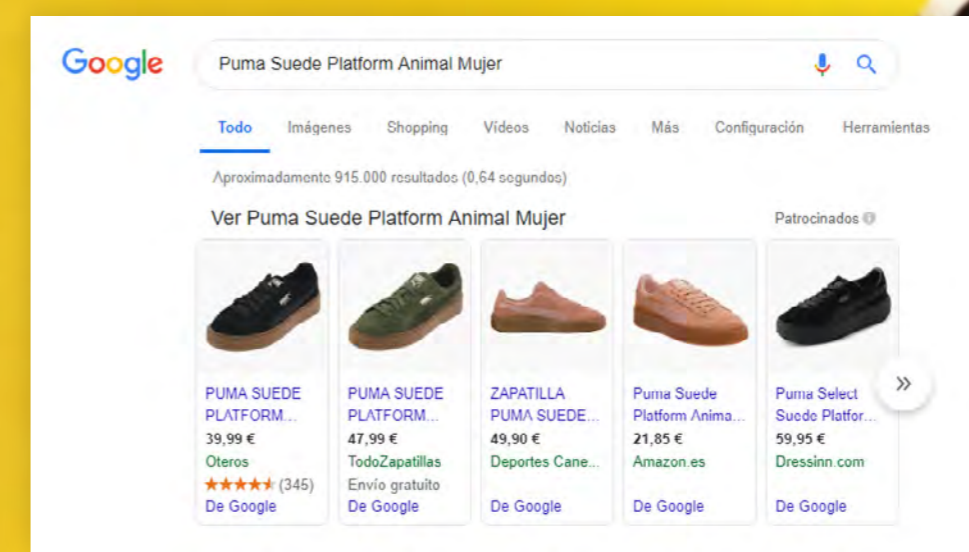
Y, lo más importante en este punto, los comentarios sinceros de los clientes son tan valiosos que disminuyen las devoluciones. Si el cliente ya sabe de antemano qué se va a encontrar, compra con más seguridad y menos probabilidad de devolución.

“Las valoraciones de los clientes nos ayudan a revisar el nivel de satisfacción que tienen. Nos resulta muy útil para seguir de cerca posibles incidencias y solventar o redirigir aquello que no se esté haciendo del todo bien.”

“Hemos notado que se hace mención de otras opiniones anteriores que les habían ayudado a acertar con la elección del artículo.”



Maria Román,
Marketing y transformación digital, Oteros



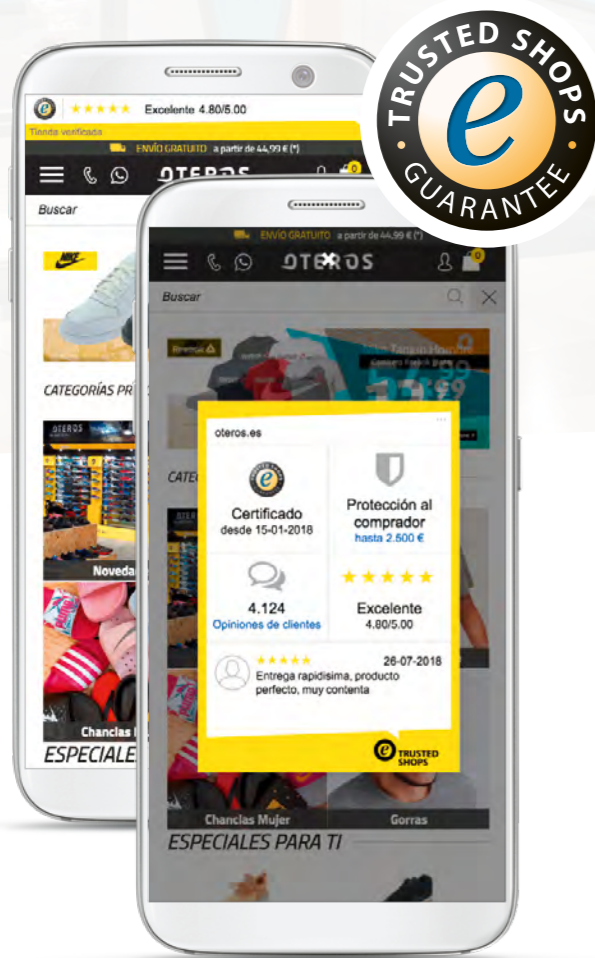
100% de seguridad con la garantía

Eliminar cualquier tipo de desconfianza que pueda surgir durante el proceso de compra es crucial para todos los eCommerce que confían en Trusted Shops. El sello de calidad ayuda a aumentar la tasa de conversión y fortalecer la localización. Pero, además, disponer de una garantía de reembolso que da una seguridad extra es un plus, especialmente cuando se trata de primeras compras.

La garantía es una parte esencial y única del sello de calidad de Trusted Shops. Viene ofrecida a los clientes

durante la confirmación del pedido. Si el cliente se decide por la garantía, Trusted Shops toma el riesgo financiero hasta la suma asegurada de 2.500 euros, incluso si se trata, por ejemplo, de problemas con la devolución o de pérdidas de transporte.

Esto viene confirmado por el hecho que un 12% de todas las compras en la tienda online de Oteros están siendo aseguradas. Esto muestra el gran valor que los consumidores dan a la garantía.



12% de todas las compras garantizadas por Trusted Shops

18% disminución del abandono del carrito

- + seguridad
- + confianza
- + conversión

“Nuestros clientes agradecen contar con una garantía adicional y externa, les da seguridad. Aunque hasta ahora, afortunadamente, ninguno de ellos ha tenido que recurrir a hacer uso de esa garantía.”



María Román,
Marketing y transformación digital, Oteros

OTEROS
SNEAKERS FOR ALL



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 25.000 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, Mr-Wonderful, 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.

9

sedes en Europa

11

mercados en Europa

33.000

valoraciones cada día

86.000

compras garantizadas cada día

25.000

tiendas certificadas en toda Europa

business.trustedshops.es



La marca de confianza en Europa



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

 +34 91 1829472

sales@trustedshops.com