

Neuromarketing voor reviews: 5 tips om je conversie te verhogen



Ontdek de kracht van reviews
in de e-commerce klantreis.

Sprekers



Michelle Wrede

Marketing Manager & Toegepast
psycholoog



Tom van Bommel

Co-Founder van Unravel
Neuromarketing Research



Wat is Trustpilot?

190 miljoen+

Reviews op Trustpilot (30 juni 2022)

14+ miljard

Google zoekimpressies in 2021

Top 1%

Meest bezochte websites wereldwijd
(Alexa Ranking, 1 april 2022).

Uitstekend



Ik ben heel blij

Goede service, maar...

Gebaseerd op 34.275 reviews



Uitstekend



Trustpilot



Trustpilot



TrustScore 4,9 | 34.275 reviews

Unravel | Behavioral Science



Nudging & Gedragsbeïnvloeding

Wij helpen overheden en organisaties bij de inzet van wetenschappelijke kennis tot effectieve gedragsinterventies.

- > Onderzoek & Advies
- > Opleiding & Inspiratie



Communicatie

Praktisch advies vanuit de wetenschap en neuromarketing voor effectieve communicatie.

- > Communicatie Advies



e-Commerce & Online

Zelfs de allerbeste website kan altijd nog overtuigender, gebruiksvriendelijker en activerender.

- > Conversie Optimalisatie
- > Expert Review
- > Neuromarketing CRO Insight Sessie



Retail

Evidence based optimalisatie advies voor retailers en merken.

- > Retail Consultancy



Unravel is Data & Insights Bureau van het Jaar 2023 🏆



Wij doen Neuromarketing Onderzoek voor:



De top bronnen die consumenten vertrouwen, zijn:

1. Familie en vrienden
2. Consumentenbeoordelingswebsites
3. Scholen en onderwijs systemen
4. Mainstream nieuws
5. Religieuze instellingen
6. Sociale media-influencers
7. Politieke partijen



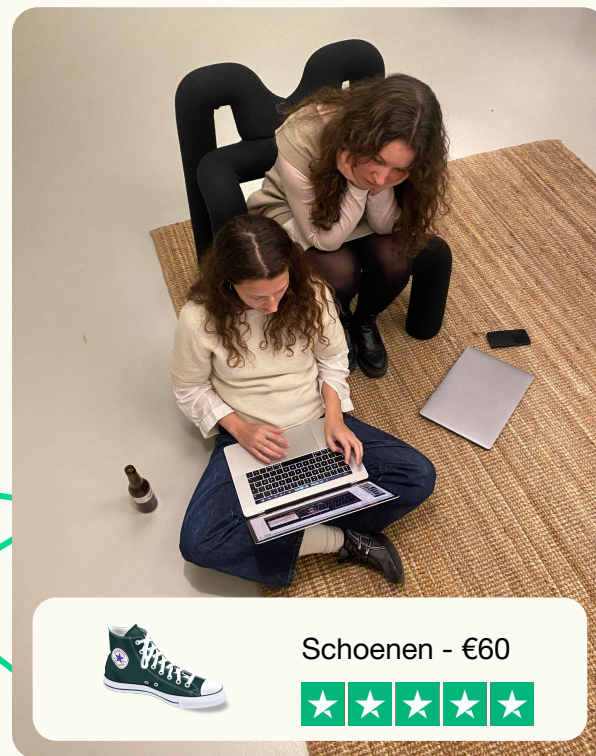
De kracht van social proof



Schoenen - €60

★ ★ ★ ☆ ☆

This panel shows a woman sitting on a rug using a laptop while another woman looks on. Below the image is a product card for shoes with a price of €60 and a rating of three yellow stars and two grey stars.

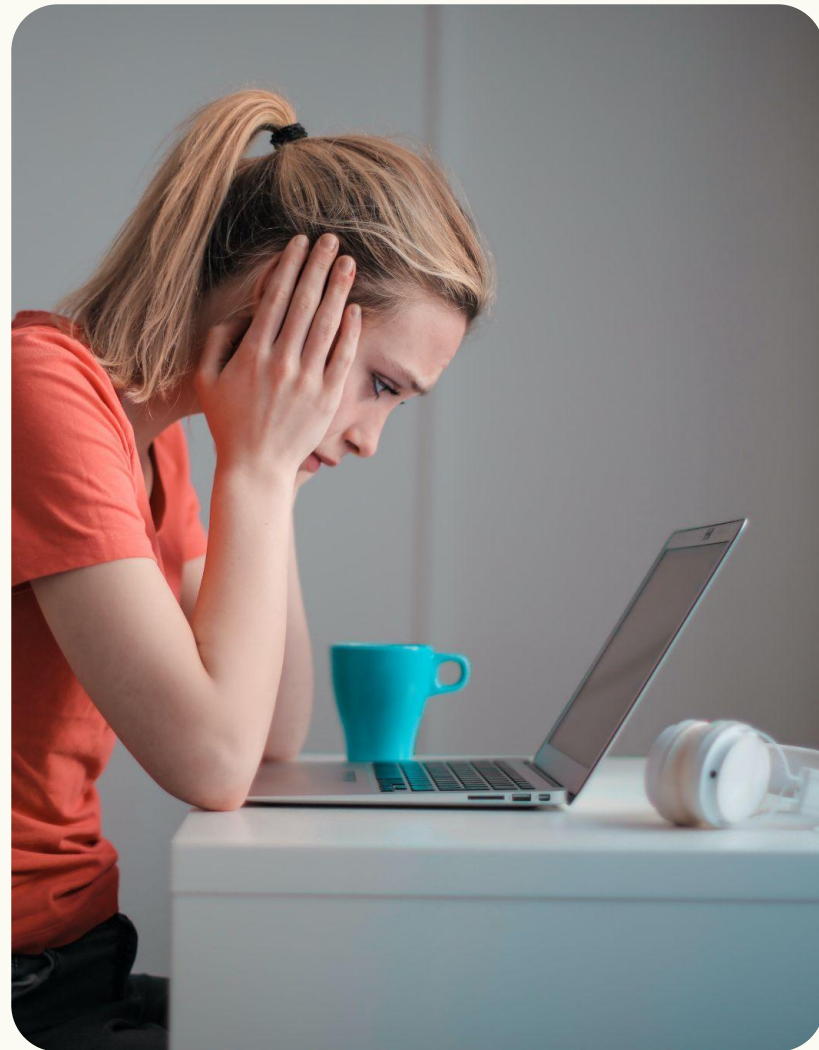


Schoenen - €60

★ ★ ★ ★ ★

This panel shows the same woman sitting on a rug using a laptop while another woman looks on. Below the image is a product card for shoes with a price of €60 and a rating of five green stars.

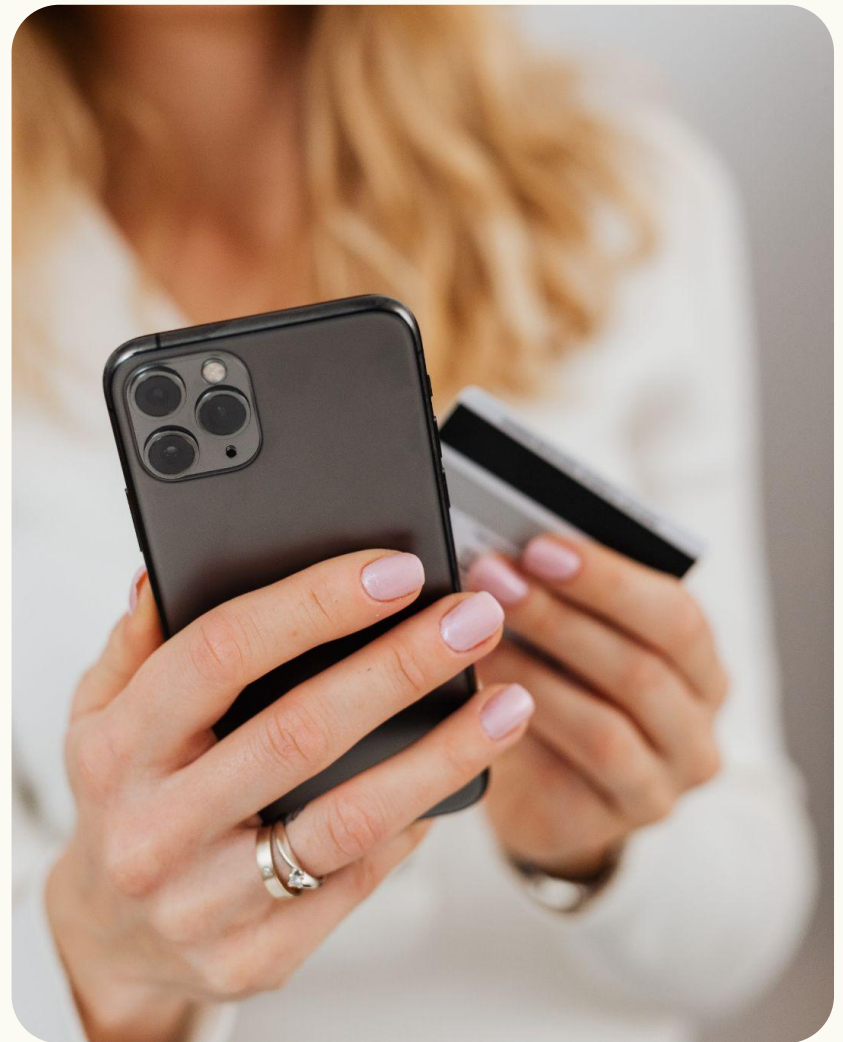
Customer review helpt keuze



95

**95% van je
klanten gebruikt
reviews voordat
ze een koop-
beslissing maken.**

**Locatie en presentatie
van reviews sturen
subtiel het koopgedrag.**



Welke review valt het meeste op?



heeft **Dunnink Zwolle B.V.**
beoordeeld

“Goeie service en bij vragen wordt je netjes en beleefd geholpen aan de telefoon, wel een beetje jammer dat een gedeelte van wat ze verkopen niet in huis hebben ...”



heeft **Toolstation** beoordeeld

“Goede uitleg van de verkoper en zeer behulpzaam”



heeft **Nationale Theaterkassa**
beoordeeld

“Kende deze organisatie niet en werd door hen opmerkzaam gemaakt op vele leuke culturele activiteiten. Genot binnen de overload aan informatie op allerlei gebied...”



heeft **ParfumWebshop.nl**
beoordeeld

“Snelle levering. Betere prijs. Lekker luchtje.”



heeft **Lassola** beoordeeld

“Hoewel mijn favoriete wit niet op voorraad is, zijn er gelukkig nog veel andere kleuren voor mij om te kiezen. Uitstekend! Ze zijn mooi en helder, en verbruiken...”



heeft **Silverback Protein**
beoordeeld

“De aller smeigste shake die ik ooit heb gehad”

Eerlijkheid: een sterke drijfveer

★★★★☆ Bijgewerkt op 5 mrt. 2020

Geen levering na een week zonder informatie.

02/03/20 Een week geleden bestelling geplaatst (alle items in stock). 24/48 uur levertijd. Heb een week gewacht, daarna een mail gestuurd met de vraag wanneer de bestelling wordt geleverd. Geen reactie.

Ik verwacht van een leverancier, zelfs bij grote drukte, dat de klant wordt geïnformeerd over de leveringstermijn.

03/03/20: telefoon werd beantwoord, levering wellicht begin week 9/3, wordt vervolgd

04/03/20: bestelling aangekomen, waarvoor dank

Nuttig Delen

→ **Antwoord van Herli Medical** 4 mrt. 2020

Beste mijnheer Van Roosbroeck

Door de huidige crisissituatie hebben wij in heel korte tijd heel veel bestellingen binnengekregen. Veel van onze klanten zijn in de zorgsector en willen dringend hun bestelling ontvangen. Ons telefoon staat roodgloeiend en we kunnen het beantwoorden van de mails niet vlug genoeg opvolgen. Al ons mankracht gaat naar het zo vlug mogelijk verzenden van de bestellingen en onze administratie komt dan op de 2e plaats.

Wij krijgen veel begrip van onze trouwe klanten, (die onze uitstekende klantenservice in gewone omstandigheden kennen) voor deze moeilijke situatie en velen wensen ons veel sterkte toe.

Moge we allen deze periode in goede gezondheid doorkomen.

Met vriendelijke groeten.



68%

vertrouwt reviews meer als
ze zowel goede als slechte
scores zien

Bron: *Bad reviews are good for business* – Reevo (2020)



5 tips

om je conversie te verhogen

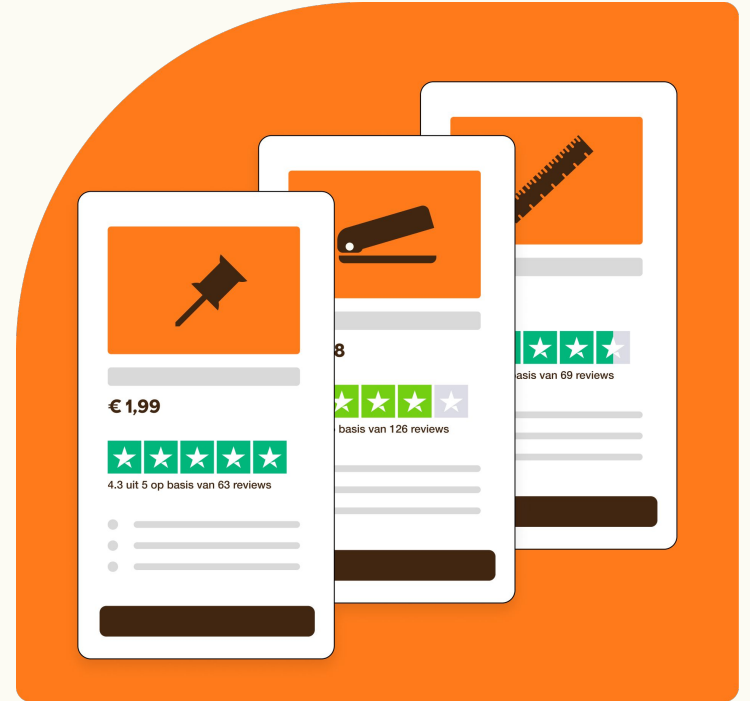
Op basis van neuromarketing-onderzoek



TIP 1

**De meerderheid
bepaalt!**

- Klanten gebruiken reviews om producten met elkaar te vergelijken.
- Vermeld per product de reviewscore, en ook het aantal reviews.
- Het aantal reviews geeft psychologisch namelijk een flinke zekerheidsboost bij het maken van een productkeuze.



Het meest gezocht door onze klanten



Vaak gekozen

RESION UV Epoxy resin

€ 13,99 | ● Op voorraad

★★★★★ 171 reviews ▾

- Zeer UV bestendig
- Zeer transparant
- Mengverhouding: 100:60

🛒 | In winkelwagen



RESION Epoxy giethars

€ 8,99 | ● Op voorraad

★★★★★ 44 reviews ▾

- Glashelder tot 3 cm gieten
- Stinkt niet / oplosmiddelvrij
- 45 min. verwerkingstijd

🛒 | In winkelwagen



Populair

Resin Art starterspakket

€ 39,99 |

★★★★★ 7 reviews ▾

- Compleet starterspakket
- Keuze uit verschillende kleuren
- Inclusief handleiding en video

🛒 | In winkelwagen



Epoxy coating transparant

€ 11,99 | ● Op voorraad

★★★★★ 28 reviews ▾

- Weersbestendige coating
- Stinkt niet / oplosmiddelvrij
- Zeer helder eindresultaat

🛒 | In winkelwagen

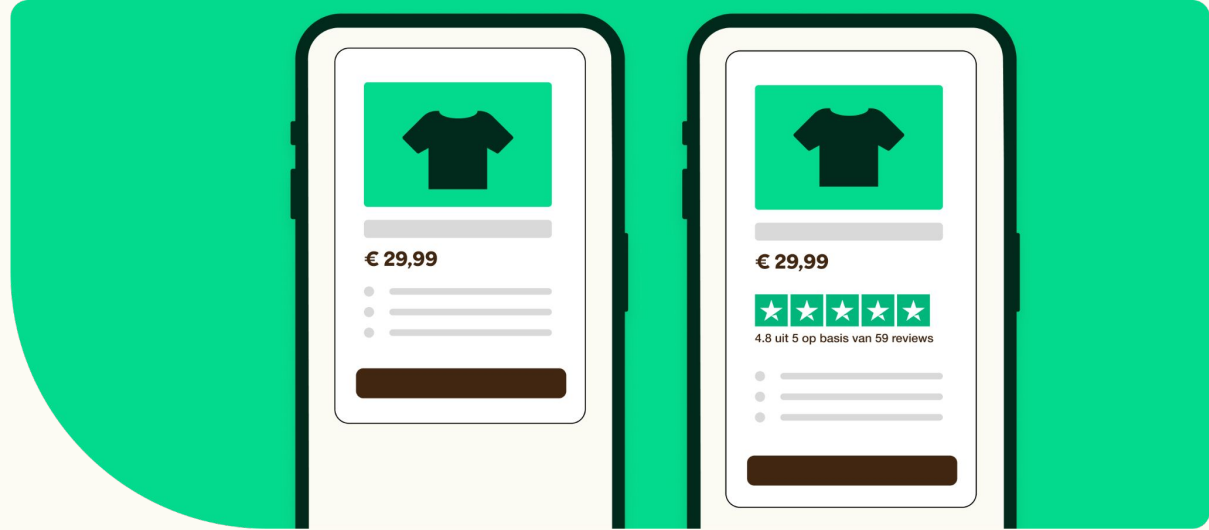
Testidee

Voeg reviewscores en sterren toe aan de categoriepagina's.

15,5% hogere conversie

TIP 2

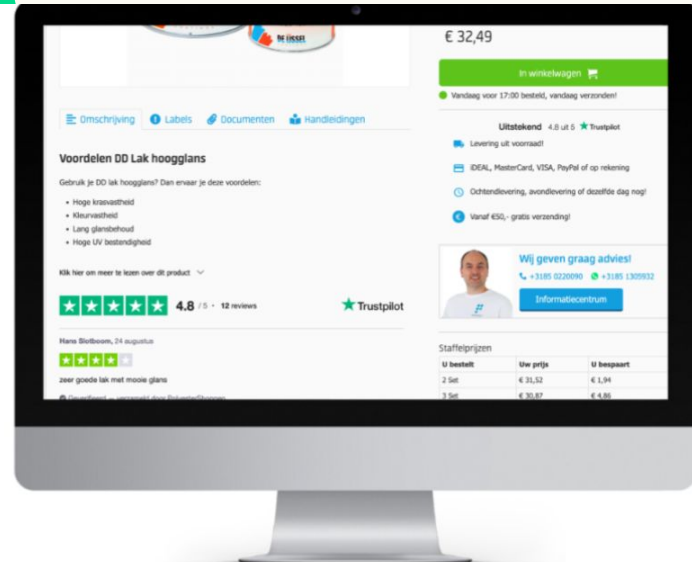
**Haal reviews meer
naar boven op de
productpagina**



- Uit eye tracking onderzoek blijkt dat de reviewsectie vaak tot de meest gebruikte pagina-elementen behoort.
- Toch moet de klant er soms nog flink scrollen. Vaak is het succesvol de reviews hoger te plaatsen.
- Niet per se dat de afzonderlijke recensies boven de *fold*.

Testidee

Toon bovenin de pagina gelijk totaalscore en review-aantal.
Klanten kunnen van hieruit doorklikken naar reviews. Ook kun je de algehele productomschrijving korter of uitklapbaar maken, zodat reviews prominenter in beeld komen.



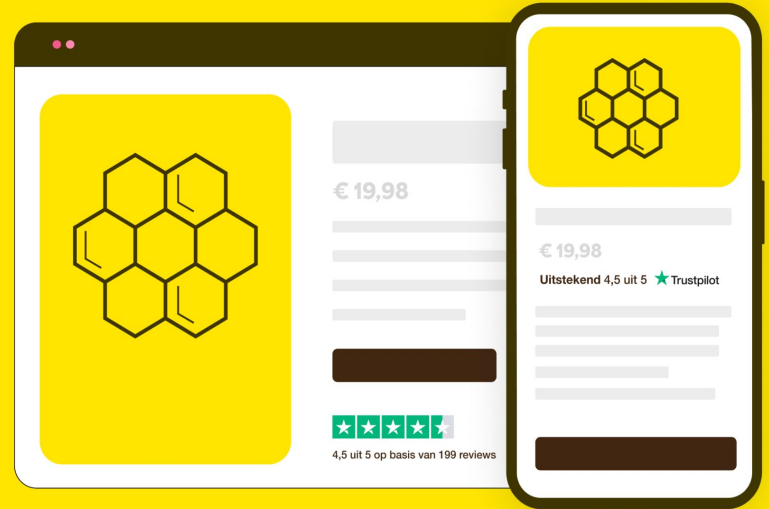
16,4% hogere
conversie



TIP 3

Subtiel op mobiel

- De mindset en informatiebehoefte van de klant kan op mobiel verschillen ten opzichte van desktop.
- Op onze smartphone vaak ongeduldiger en minder bereid tot lezen.
- Waardevol om de presentatie van reviews afzonderlijk op mobiel te testen.

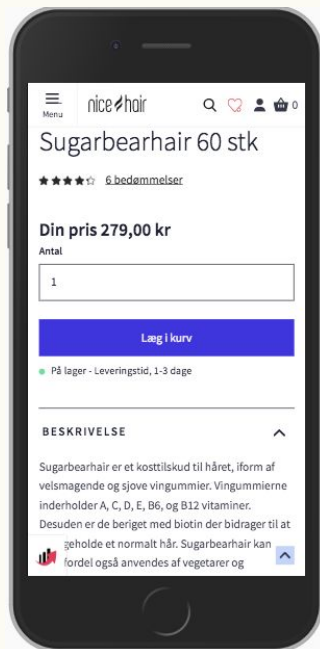




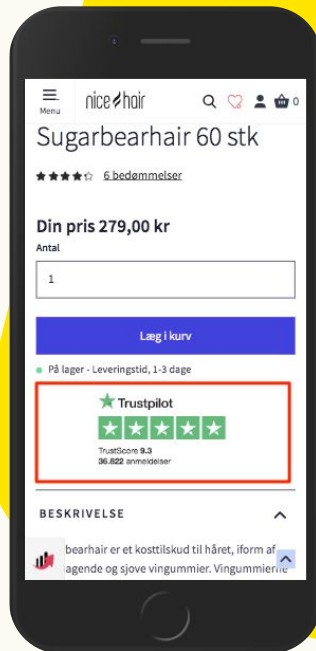
Testidee

Op desktop: losse reviews prominent maken
Op mobiel: met zo min mogelijk schermruimte to the point te komen. Meer nog dan op desktop is het effectief totaalscore en aantal reviews bovenaan de reviewpagina te tonen want de scroll bereidheid is lager.

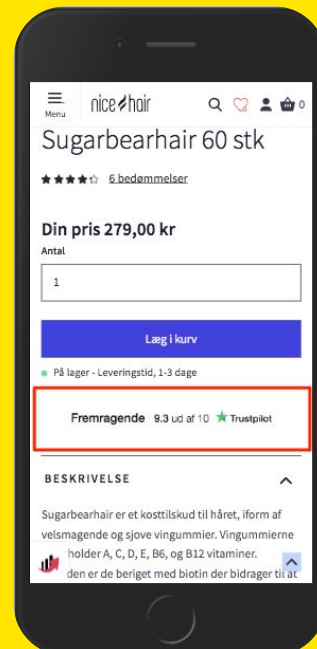
Nice hair - Test Mobile



Original

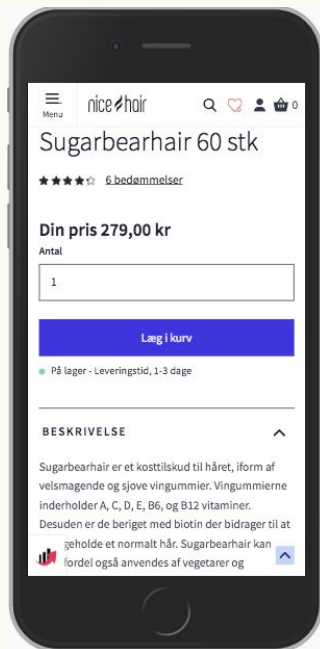


Sterren

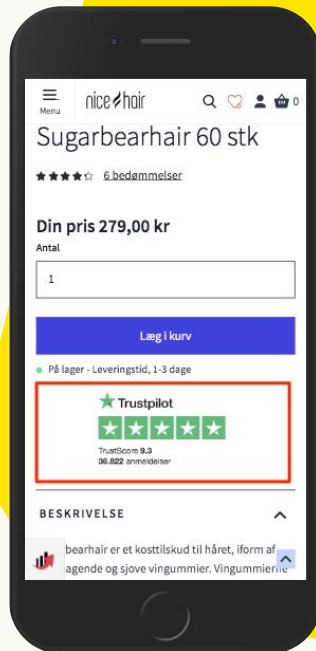


Score

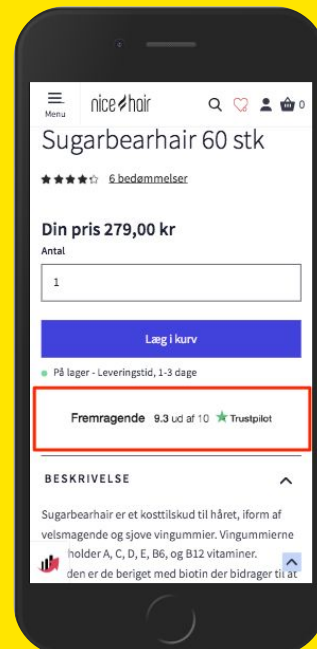
Nice hair - Test Mobile



Original



+2% conversie

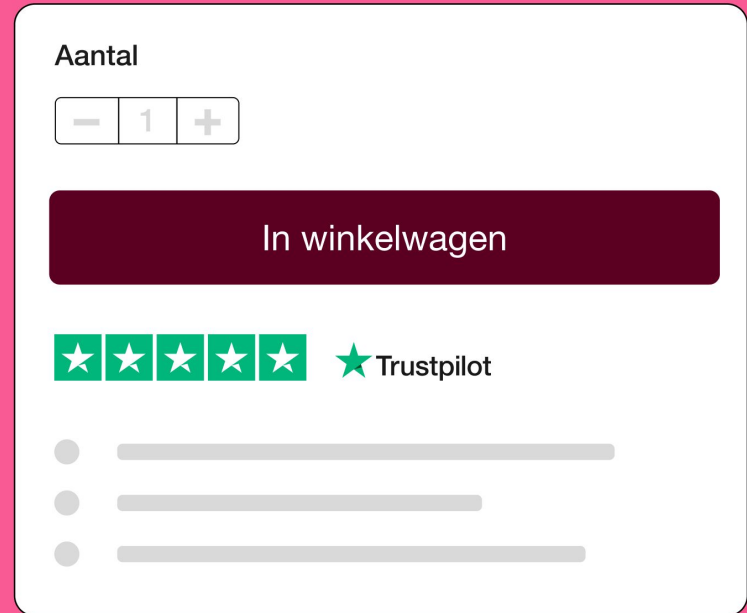


+6,8% conversie

TIP 4

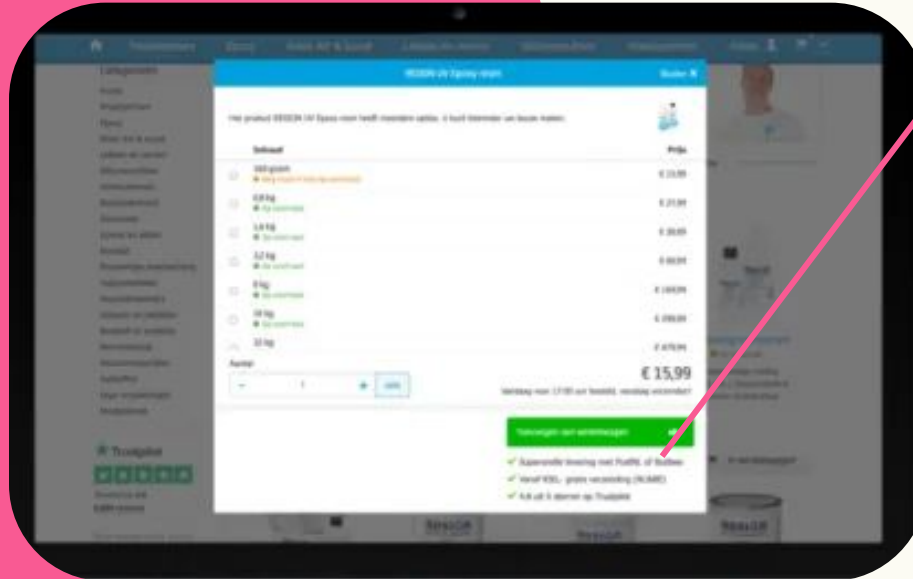
Reviews onder de in winkelwagen- knop

- Plaats in het gebied rondom de winkelwagenknop, een belangrijke assurantie, USP of/en review-gerelateerde informatie
- Plaats de totale reviewscores, of zelfs de gehele reviewsectie, dichterbij de winkelwagenknop en laat de laatste twijfels verdwijnen.



Testidee

Je kunt ervoor kiezen de reviewsectie dichtbij de winkelwagenknop te plaatsen. Wanneer je webshop minder bekend is, dan kun je tevens vertrouwen verhogen door hier de algehele site-beoordeling te tonen.



Aantal

- 1 + sets

 In winkelwagen

 Trustpilot

- ✓ Uitgebreid assortiment!
- ✓ Betaal zoals je wilt, vooraf of achteraf
- ✓ Gratis verzending vanaf €50,-
- ✓ Gratis retourneren binnen 30 dagen

**4,46% hogere
conversie**

TIP 5

**Format doet ertoe
(getallen, sterren,
of allebei)**

- Het format om een totaalscore van reviews te tonen bestaat uit vier verschillende bouwstenen.
- Je kunt verschillende presentatieformats testen.
- Afhankelijk van je type product en bezoeker kan het effectiever zijn om je reviewscores visueel, getalsmatig of in beide vormen te tonen.

1. Logo (onafhankelijke partij)
2. Visual (score in aantal sterren of balkje)
3. Score (score in numerieke waarde)
4. Aantal reviews

Testidee

Test je reviewformat. Websites verschillen in welk format voor hun optimaal werkt: visueel, tekstueel of allebei.



Trustscore **4,5** uit **5**
op basis van **1689** reviews

1. Logo (onafhankelijke partij)
2. Visual (score in aantal sterren of balkje)
3. Score (score in numerieke waarde)
4. Aantal reviews

“

Social proof zonder vermelding van een betrouwbare onafhankelijke bron werkt vaak niet. Dit werd goed duidelijk bij een andere klant van ons, waarbij de conversie zelfs daalde toen we social proof hadden toegevoegd zonder een logo van een onafhankelijk reviewplatform. Dit benadrukt het belang van geloofwaardige en betrouwbare social proof.




Diede Vendrig

Team Lead Unravel Behavior

A

B = winner

"Ce téléphone est vraiment une révolution"
— Client de Fairphone



Notée 4.6 étoiles sur 5
Fairphone 4, +1 900 avis

★★★★★
★ Trustpilot

FAIRPHONE

Découvrez le Fairphone 4

Fairphone 4 - Découvrez notre smartphone durable et produit de manière éthique.

Fermer [Ouvrir](#)

★ Trustpilot

★★★★★

Notée 4.6 étoiles sur 5
Fairphone 4, +1 900 avis



FAIRPHONE
Fairphone 4

FAIRPHONE


Découvrez le Fairphone 4

Fairphone 4 - Découvrez notre smartphone durable et produit de manière éthique.


Fermer [Ouvrir](#)

A

YouTube



"Ce téléphone est vraiment une révolution"
— Client de Fairphone



★ Trustpilot

★★★★★

Notée 4.6 étoiles sur 5
Fairphone 4, +1 900 avis


Découvrez le Fairphone 4

Fairphone 4 - Découvrez notre smartphone durable et produit de manière éthique.

Fairphone Annonce [Ouvrir](#)

B = winner


YouTube



★ Trustpilot

★★★★★

Notée 4.6 étoiles sur 5
Fairphone 4, +1 900 avis



FAIRPHONE
Fairphone 4

Fairphone 4 - Approuvé

Fairphone 4 - Découvrez notre smartphone durable et produit de

[Ouvrir](#)

+ 40% hogere CTR

Zijn er vragen?

