



ERFOLGSGESCHICHTE

# Einhell

## Einhell beeinflusst mit Produktbewertungen das Kaufverhalten für Heimwerkerprodukte

Die Art und Weise, wie Verbraucher Heimwerkerprodukte kaufen, ändert sich. Heimwerkerprodukte werden zunehmend online gekauft und Käufer wünschen sich mehr Inhalte, die sie bei ihren Projekten unterstützen.

Laut einer kürzlich von Bazaarvoice durchgeführten Umfrage unter 4.200 europäischen Verbrauchern möchten 62 % der deutschen Befragten dekorative Renovierungsarbeiten (wie z. B. Streichen oder Anbringen von Regalen) durchführen. 90 % der Befragten planen, dieses Jahr in Heimwerkerprojekte zu investieren. Viele wenden sich an Freunde oder Verwandte und besuchen die Websites der Marken und Händler, um Produktinformationen zu erhalten und so die richtigen Produkte für diese Projekte zu finden. Bei dieser Online-Recherche ziehen die Kunden auch Produktbewertungen von anderen Verbrauchern als Orientierungshilfe heran.

Einhell, ein deutscher Hersteller von professionellen Elektro- und Gartengeräten für Heimwerker und Hobbygärtner, hat seine digitale Strategie optimiert, um mit Ratings & Reviews und Questions & Answers von Bazaarvoice mehr Kunden zu erreichen und auf die Veränderungen des Käuferverhaltens zu reagieren.

„Neben den Produktdetails sind Bewertungen für 85 % unserer Kunden besonders wichtig und haben somit einen wesentlichen Einfluss auf die Kaufentscheidung. Diese Bewertungen bieten unseren Kunden eine zusätzliche Möglichkeit, um mehr über unsere Produkte zu erfahren“, so Uwe Glöckner, Head of Marketing – Brand Management bei Einhell.

### AUF EINEN BLICK

#### Herausforderung

Heimwerkern Kunden suchen vertrauenswürdige Inhalte von anderen Käufern, bevor Sie einen Kauf tätigen.

#### Lösung

Nutzergenerierte Inhalte einsetzen, um ansprechende und informative Käuferlebnisse zu schaffen, und gleichzeitig Käufern dabei helfen, Meinungen von Gleichgesinnten einzuholen.

#### Leistungen

Eine große Anzahl von Nutzergenerierten Inhalten in Form von Bewertungen und Fragen & Antworten auf Marken- und Einzelhandelswebsites, die Verbrauchern darin bestärken, Produkte von Einhell zu kaufen.

#### Lösungsvorschläge



Ratings & Reviews



Questions & Answers

**1.300**

BEWERTUNGEN, DIE AN MEHR ALS EIN DUTZEND EINZELHANDELSWEBSITES IM BAZAARVOICE-NETZWERK VERTEILT WURDEN

Einhell hat mehr als 2.500 Bewertungen von Hunderten von Produkten auf seiner eigenen Website gesammelt und über 1.300 Bewertungen an mehr als ein Dutzend Einzelhandelswebsites verteilt. Über das Bazaarvoice-Netzwerk können Marken die von ihnen gesammelten Bewertungen automatisch mit den Websites des Einzelhandels teilen, indem sie diese „syndizieren“. So können Marken das Bewertungsvolumen erhöhen und Kunden Zugriff auf noch mehr authentische Inhalte gewähren, die sie sich wünschen und denen sie auch vertrauen – ganz gleich, wo sie einkaufen. Mehr als die Hälfte aller Bewertungen von Einhell-Produkten auf diesen Einzelhandelswebsites stammen aus der Syndizierung der Marke.

Darüber hinaus wurden mehr als 5.500 Kundenfragen über die Markenwebsite abgegeben. Da Käufer Fragen stellen können, hat Einhell die Möglichkeit, direkt mit den Kunden zu interagieren – so können sie Expertenantworten bereitstellen, weitere Informationen anbieten und den Käufern bei der Kaufentscheidung helfen. Auch andere Kunden können diese Antworten dann sehen und erhalten so wichtige Informationen, die sie zum Abschluss eines Kaufs benötigen.

Diese Fragen können auch auf mögliche Verbesserungen verschiedener Geschäftsbereiche hinweisen, einschließlich Produktanpassungen auf Basis von Kundenfeedback.

„Häufig auftretende Fragen dienen uns etwa als Grundlage für Verbesserungen von Verpackungen und Anleitungen“, so Glöckner.

Dekoration oder Renovierungen können für viele Menschen eine große Herausforderung sein. Da immer mehr Heimwerker online einkaufen und dort Meinungen von Gleichgesinnten einholen, gelingt es Einhell, mit Kundenmeinungen ansprechende und informative Käuferlebnisse zu schaffen.



*Neben den Produktdetails sind Bewertungen für 85 % unserer Kunden besonders wichtig und haben somit einen wesentlichen Einfluss auf die Kaufentscheidung.*

#### **Uwe Glöckner**

Head of Marketing - Brand Management,  
Einhell



#### **UNTERNEHMENSPROFIL**

Heimwerkerbedarf & Hardware

#### **KUNDE SEIT**

2016

#### **ÜBER DAS UNTERNEHMEN**

Einhell ist ein deutscher Hersteller von professionellen Elektro- und Gartengeräten für Heimwerker und Hobbygärtner.

**bazaarvoice®**

**Bazaarvoice Deutschland GmbH | Liebherrstrasse 22, 80538 München**

**Tel: +49 89 4444 707-0**

**[www.bazaarvoice.com/de](http://www.bazaarvoice.com/de) | [www.bazaarvoice.com/blog](http://www.bazaarvoice.com/blog) | [f](#) | [t](#)**

© Bazaarvoice, 2019