

Ocena spletne trgovine svetpohistva.si

Datum certifikacije:
26.11.2018

Datum četrtnega pregleda:
27.11.2018



CERTIFIED SHOP®

smind.si/oznaka-certified-shop/

VAŠ KONTAKT:
Anže Barbarič

E: anze.barbaric@ceneje.si
T: +386 (0)70 630 786

ISKRENE ČESTITKE!

Pridobili ste nacionalno oznako zaupanja **CERTIFIED SHOP®**, ki vas uvršča med zaupanja vredne spletne trgovce.

Oznaka pomeni, da so vam kupci izkazali zaupanje in da je vaša spletna trgovina skladna z nacionalnimi in EU standardi spletnega nakupovanja.



Vaša trgovina **svetpohistva.si** je ob zaključenem ocenjevalnem obdobju dosegla kriterije za podelitev oznake **CERTIFIED SHOP ★★★** ter pridobila evropsko oznako zaupanja EMOTA.

VAŠA BILANCA ZADOVOLJSTVA IN ZAUPANJA KUPCEV

CERTIFIKACIJSKO OBDOBJE

DATUM CERTIFIKACIJE	ŠTEVILO ANKET	TEHNIČNA SKLADNOST	OCENA SKRITEGA KUPCA	ZADOVOLJSTVO KUPCEV	NET PROMOTER SCORE	STOPNJA OZNAKE
26.11.2018	50	84 %	100 %	92 %	58	★★★

ČETRTLETNI PREGLED

DATUM PREGLEDA	26.02.2019	26.05.2019	26.08.2019	26.11.2019	26.02.2020	26.05.2020	26.08.2020	26.11.2020
ŠTEVILO ANKET								
TEHNIČNA SKLADNOST								
OCENA SKRITEGA KUPCA								
ZADOVOLJSTVO KUPCEV								
NET PROMOTER SCORE								
STOPNJA OZNAKE								

KAJ STE PRIDOBILI Z OZNAKO?

- Vaša trgovina bo objavljena na **seznamu nosilcev nacionalne oznake zaupanja**: <https://smind.si/oznaka-certified-shop/seznam-trgovcev-z-oznako-certified-shop>
- Skupaj z oznako CERTIFIED SHOP® ste pridobili tudi **evropsko oznako zaupanja EMOTA**, ki vam omogoča prepoznavnost na mednarodni ravni, in si zagotovili mesto na seznamu certificiranih EU trgovcev: <http://europeantrustmark.eu/eu/consumers/certifiedshops/>
- V kolikor ste partnerji platforme za primerjalno nakupovanje ceneje.si, je ob vaših izdelkih prikazana tudi oznaka **CERTIFIED SHOP®**, ki označuje zaupanja vredne trgovce.
- Kot zaupanja vreden trgovec na ceneje.si, pridobite tudi možnost, da **izboljšate vidnost vaših ponudb, tako da jih prikažete na najvišjih pozicijah**. Na ta način lahko prehitite konkurenco in pripeljete nove kupce v vašo spletno trgovino.



NA KAKŠEN NAČIN LAHKO UPORABLJATE PRIDOBLJENO OZNAKO?

- Preverite, [kje je in kje ni dovoljeno uporabljati pridobljene oznake zaupanja](#) »



CERTIFIED SHOP® preverja skladnost vaše spletne trgovine s standardi spletnega nakupovanja pri nas in v EU. Gre za zunanji, objektivni pregled 26 področij vaše trgovine, ki ga opravijo kvalificirani strokovnjaki.



Med drugim odgovarja na naslednja vprašanja:

- Ali zagotavljate ustrezne mehanizme za varno poslovanje?
- Imate v spletni trgovini vse pravno zahtevane podatke in dokumente?
- Ali je vaš uporabniški vmesnik skladen z nacionalnimi in evropskimi smernicami?
- Ali ponujate načine plačil in dostave, ki jih zahtevajo sodobni potrošniki?

Spletna trgovina mora doseči oceno 45-54 % za eno, 55-74 % za dve in 75 % ali več za oznako s tremi zvezdicami. Če želi trgovec doseči največje število zvezdic, mora izpolnjevati tudi 9 posebnih zahtev!

OCENA SKLADNOSTI S TEHNIČNIMI STANDARDI

S tehničnim pregledom preverimo, ali je vaša spletna trgovina skladna s standardi in dobrimi praksami spletnega nakupovanja. Vaša spletna trgovina je dosegla oceno **84 %** in **9/9 posebnih pogojev*** ter s tem izpolnila standard za dodelitev nacionalne oznake **CERTIFIED SHOP ★★★** in evropske oznake EMOTA.



PRIPOROČILA ZA IZBOLJŠANJE TEHNIČNE OCENE SPLETNE TRGOVINE

PODROČJE PREGLEDA	PRIPOROČILO
Podatki o lastniku spletne trgovine*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Objavljeni splošni pogoji (preverjamo vračilo, plačilo, garancijo, dostavo, politiko piškotkov, varovanje podatkov)*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
V splošnih pogojih je izpostavljena zakonsko predvidena možnost vračila*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Objavljena pogosta vprašanja in odgovori	» Spletne trgovine z najvišjo oceno imajo objavljena pogosta vprašanja in odgovore ter posebno podstran za kupce.
Delujoča povezava na ARS/ODR platformo za alternativno reševanje sporov*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.

PODROČJE PREGLEDA**PRIPOROČILO**

Chat / podpora v živo	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Opisi izdelkov / storitev*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Slike izdelkov / fotografije storitev*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Razvrščanje in iskanje izdelkov ali storitev	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Priporočeni artikli na nivoju posameznega artikla	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Politika upravljanja s piškotki*	» Spletne trgovine z najvišjo oceno uporabniku ponujajo izbiro sprejema piškotkov.
Komentarji in/ali ocene izdelkov ali storitev	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Rok dobave	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Nakupovalna košarica	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Možnost hitrega nakupa (nakup iz košarice brez registracije)	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Možnost registracije	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Število različnih možnosti dostave oziroma prevzema	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Število različnih možnosti plačila	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Varnost (SSL) - v košarici*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Stran / aplikacija prilagojena mobilnim napravam*	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Telefonski kontakt	» Spletne trgovine z najvišjo oceno ponujajo brezplačno telefonsko številko.
E-mail kontakt	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za najvišjo oceno.
Oznaka CERTIFIED SHOP®	» Spletne trgovine, ki sledijo najboljšim ecommerce praksam, imajo na vidnem mestu objavljeno pridobljeno oznako zaupanja CERTIFIED SHOP®.
Druge oznake zaupanja (varnost plačila, pridobljene nagrade)	» Spletne trgovine z najvišjo oceno imajo na vidnem mestu izpostavljene pridobljene oznake zaupanja.
Prijava na e-novice	» Spletne trgovine z najvišjo oceno imajo na vidnem mestu izpostavljeno možnost prijave na e-novice.

CERTIFIED SHOP® v sklopu certifikacijskega postopka preverja tudi izkušnjo skritega kupca. Slednji beleži svoje zadovoljstvo z nakupom v vaši trgovini, pri čemer se osredotoča predvsem na komunikacijo s trgovcem.



Med drugim odgovarja na naslednja vprašanja:

- Ali držijo vaše informacije o možnosti naročila storitve / zalogi izdelkov?
- Ali v ustreznem času odgovarjate na vprašanja, ki vam jih kupec postavi po e-pošti?
- Ali v ustreznem času odgovorite na klic kupca oziroma mu vrnete telefonski klic?
- Ali kupec po opravljenem nakupu v ustreznem času prejme potrdilo o oddaji naročila?

Ta element ne vpliva na oceno, a če se izkaže, da spletni trgovec ne ponuja pomoči, ki kupcu pripada po zakonu, si pridržujemo pravico, da oznake ne podelimo.

OCENA NAKUPNE IZKUŠNJE SKRITEGA KUPCA

Ocena našega skritega kupca je informativna in ne vpliva na raven oznake CERTIFIED SHOP®. Naš skriti kupec je za nakupno izkušnjo vaši spletni trgovini dodelil oceno **100 %**.



PRIPOROČILA ZA IZBOLJŠANJE NAKUPNE IZKUŠNJE

PODROČJE PREGLEDA

PRIPOROČILO

Dostopnost izdelkov	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za dobro nakupno izkušnjo.
Odgovor na e-mail povpraševanje	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za dobro nakupno izkušnjo.
Odgovor na klic	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za dobro nakupno izkušnjo.
Povratni e-mail ob oddaji naročila	Spletna trgovina izpolnjuje pogoje za dobro nakupno izkušnjo.

OCENA ZADOVOLJSTVA KUPCEV

1 — 2 — 3

CERTIFIED SHOP® omogoča vpogled v 14 ključnih vprašanj in mnenje resničnih kupcev, ki so ravnokar opravili nakup v vaši spletni trgovini. Zanesljivost teh podatkov je zato veliko višja kot pri splošnih anketah zadovoljstva, v katere so pogosto zajeti uporabniki, ki niso več vaši aktivni kupci.



Pomagamo vam odgovoriti na vprašanja:

- Kako zadovoljni so vaši kupci?
- Bi vas priporočili prijateljem?
- Kako zadovoljni so z obsegom ponudbe in z razmerjem med ceno in kakovostjo?
- Kako ocenjujejo vizualni izgled trgovine, opise in organiziranost izdelkov?
- Kaj menijo o ponujenih načinih plačila, postopku oddaje naročila ter dostavi?

Da trgovino označimo za zanesljivo, morajo mnenja kupcev dosegati visoke ocene. Z oceno 60-69 % trgovina pridobi eno, z 70-80 % dve, z oceno višjo od 80 %, pa si prisluži oznako s tremi zvezdicami.

ZADOVOLJSTVO KUPCEV IN NAKUPNA IZKUŠNJA

Z oceno nakupne izkušnje preverimo, kaj si kupci zares mislijo o vas in kakšna je njihova izkušnja z nakupom v vaši trgovini. Vaša spletna trgovina je v zadnjem četrtletju pridobila oceno **92 %** ter s tem izpolnila standard za dodelitev nacionalne oznake **CERTIFIED SHOP ★★★** in evropske oznake EMOTA.



VAŠ NET PROMOTER SCORE

Net Promoter Score (NPS) je eden glavnih pokazateljev zadovoljstva, ki odgovarja na vprašanje, ali so kupci pripravljeni vašo spletno trgovino priporočiti drugim. V zadnjem četrtletju ste pridobili oceno **58**.



PREGLED KRITERIJEV, KI SO VPLIVALI NA OCENO ZADOVOLJSTVA KUPCEV

PODROČJE PREGLEDA

OCENA ZADOVOLJSTVA

Prosimo, ocenite vaše splošno zadovoljstvo s spletno trgovino.	 94 %	
Če bi vas prijatelj, znanec ali sorodnik prosil za priporočilo spletne trgovine, kako verjetno bi priporočili spletno trgovino?	 89 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z obsegom ponudbe v trgovini?	 91 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z razmerjem med ceno in tem, kar dobite?	 93 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z učinkovitostjo in funkcijami iskalnika v trgovini?	 93 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni s kakovostjo ocen in mnenj kupcev o izdelkih?	 89 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z vizualnim izgledom trgovine?	 89 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z opisi izdelkov?	 89 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z organiziranostjo izdelkov v trgovini?	 91 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z načini plačila?	 96 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni s postopkom oddaje naročila?	 95 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni s ceno dostave?	 92 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni z možnostmi dostave in prevzema?	 94 %	
V kolikšni meri ste pri spletni trgovini vi osebno zadovoljni s paketom/embalažo, v kateri je izdelek?	 90 %	

0 1 2 3 4

0 - Datum certifikacije: 26.11.2018

1 - Datum četrtnega pregleda: 26.02.2019

2 - Datum četrtnega pregleda: 26.05.2019

3 - Datum četrtnega pregleda: 26.08.2019

4 - Datum četrtnega pregleda: 26.11.2019



**zahvalite
se kupcem
za izkazano
zaupanje!**

na družbenih
omrežjih
uporabljajte
#certifiedshop