



50% tijdsbesparing met de
Smart Review Assistant





Bergzeit GmbH



Oprichtingsjaar
1999



Medewerkers
340



Locatie
Otterfing, Duitsland



Trusted Shops gecertificeerd
sinds 09-09-2019



Shop
www.bergzeit.nl

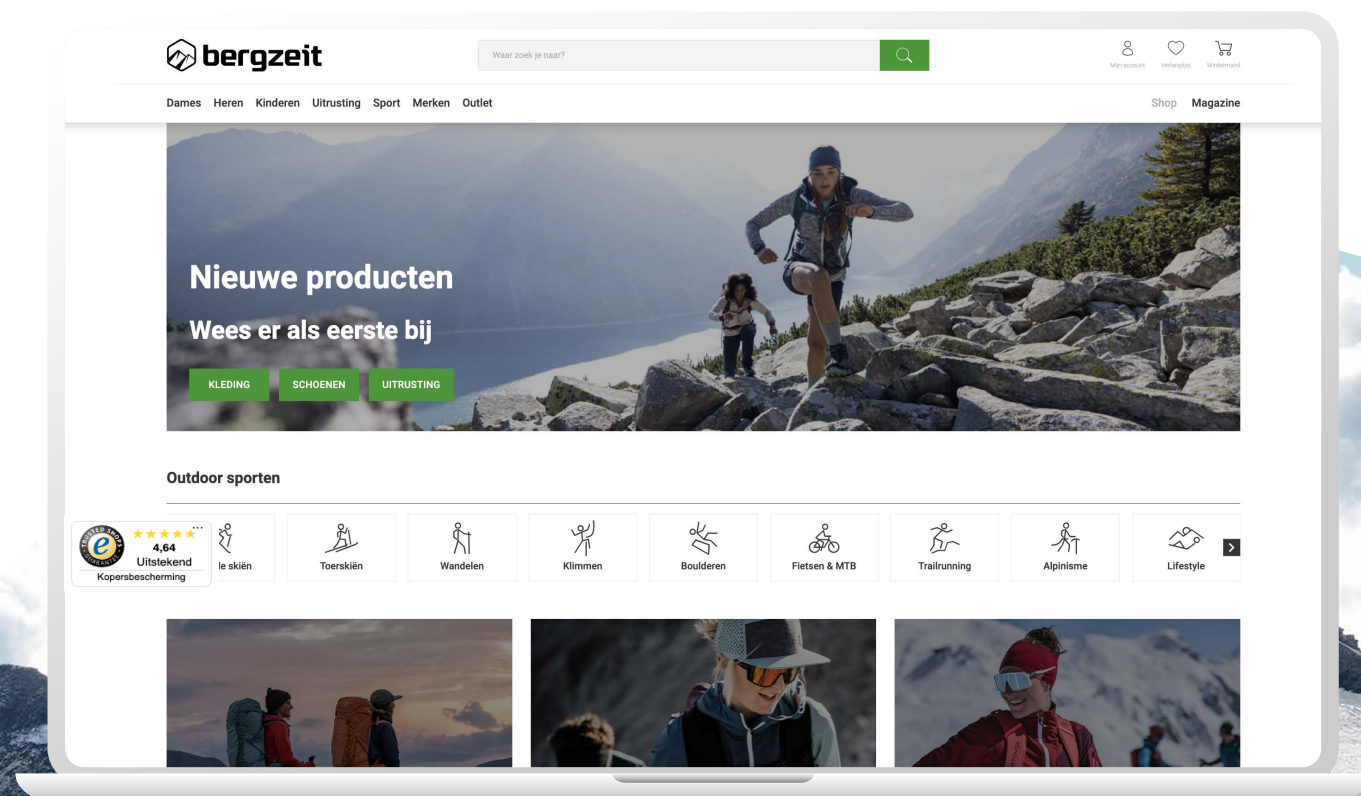
Met succes komen de beoordelingen

Of het nu gaat om een rugzak, skikleding of wandelschoenen, Bergzeit rust mensen uit die berglucht willen ruiken. Gelanceerd in 1999 als een toeristenportaal, is de webshop met fysieke winkels in Gmund en Holzkirchen en meer dan 2 miljoen klanten al lang uitgegroeid tot een merk.

De hoge bestelvolumes brengen veel klantbeoordelingen met zich mee. Meer dan 47.000 mensen hebben via Trusted Shops een beoordeling voor Bergzeit gegeven. Het beoordelingsprofiel is een van de boegbeelden van de webwinkel en moet daarom schitteren. Het kan onder andere worden opgepoetst met servicegerichte antwoorden op wat klanten hebben geschreven.

Maar hoe is het mogelijk om een schat aan beoordelingen individueel te beantwoorden zonder te veel middelen te gebruiken? Dit is waar de Smart Review Assistant in het spel komt. De tool vat lange beoordelingsteksten samen en formuleert passende antwoorden dankzij zelflerende kunstmatige intelligentie.

In deze case study leer je waarom het belangrijk is om ook positieve beoordelingen te beantwoorden, hoe de Smart Review Assistant werkt en welke ervaring Bergzeit met de functie heeft opgedaan. Dit is een vertaling uit het Duits, gezien de tool in meer dan 7 talen beschikbaar is.



Kopers-
bescherming



4,64

Uitstekend



Positieve beoordelingen beantwoorden? Zeker weten!

Voor 71% van de respondenten zijn beoordelingen van andere klanten belangrijk of zelfs erg belangrijk bij het nemen van een aankoopbeslissing. Dat blijkt uit een [Statista-peiling](#) uit 2021.

Beoordelingsprofielen krijgen veel bejaks en daarom is het nodig voor webshops om daar positief te verschijnen. Dit gebeurt natuurlijk in de eerste plaats via de beoordeling en de opmerkingen van klanten, maar ook de reacties van de winkel op beoordelingen geven een signaal af naar potentiële kopers.

Goede gelegenheid voor externe presentatie

De gouden regel om opbouwend te reageren op negatieve feedback is al lang door de meeste handelaren

geïnternaliseerd. Maar ook een antwoord op neutrale en positieve beoordelingen heeft een meerwaarde, omdat het een goede gelegenheid biedt voor de externe presentatie van de winkel.

Zijn de antwoorden individueel en vriendelijk geformuleerd? Gaan medewerkers echt in op wat iemand schrijft? Welke toon wordt aangeslagen? Zijn er misschien zelfs nuttige tips? Dit alles nemen mensen waar en webshops moeten dit gebruiken om hun eigen aanbod te promoten.

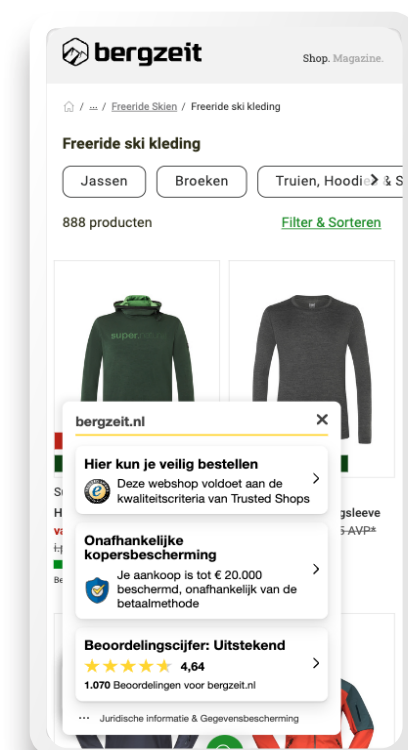
Interesse tonen in de klant

Ute Lehner is Shop Reputation Manager bij Bergzeit en zorgt ervoor dat de ontvangen beoordelingen worden bekeken en beantwoord.



"Als je de positieve reviews beantwoordt, maakt dat gewoon een goede indruk op de klanten. Het gevoel dat de winkel geeft is dat het geïnteresseerd is in wat iemand schrijft en dat de beoordeling niet voor niets is geweest. Ik denk dat klanten daar blij mee zijn."

Ute Lehner, Shop Reputation Manager



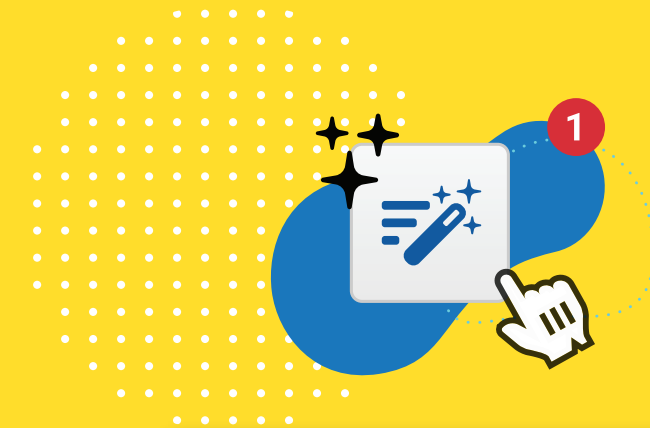
De Smart Review Assistant: beoordelingen automatisch beantwoorden



De Smart Review Assistant bevat **twee componenten**:

De **Intelligent Summary** reduceert automatisch lange beoordelings teksten tot enkele kernpunten. Dit maakt het voor winkeliers in het eTrusted Controlecentrum gemakkelijker om de beoordelingen te bekijken.

De functie **Smart Review Replies** genereert met behulp van kunstmatige intelligentie een individuele reactie op elke klantbeoordeling. Handelaren bevestigen de publicatie met slechts één muisklik. Als een antwoord niet past, is het mogelijk om het individueel te bewerken. Alle antwoorden verschijnen nagoekeuring in het beoordelingsprofiel van de webshop.



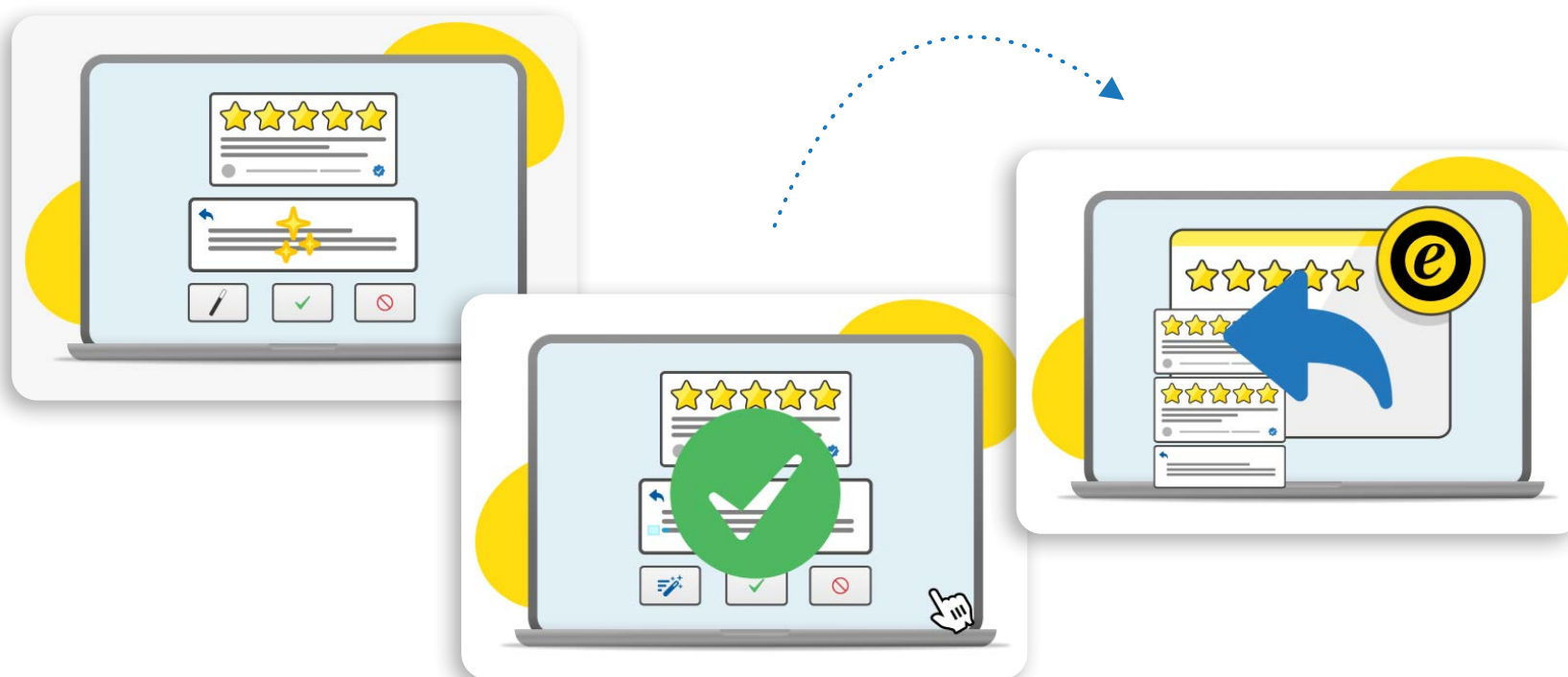
bergzeit.nl

Hier kun je veilig bestellen
Deze webshop voldoet aan de kwaliteitscriteria van Trusted Shops

Onafhankelijke kopersbescherming
Je aankoop is tot € 20.000 beschermd, onafhankelijk van de betaalmethode

Beoordelingscijfer: Uitstekend
★★★★★ 4,64
1.070 Beoordelingen voor bergzeit.nl

... Juridische informatie & Gegevensbescherming



bergzeit.nl
Reviews: 1.070 - Uitstekend
★★★★★ 4,61
Contact Naar de website

Keurmerk geldig met kopersbescherming

831 geverifieerde beoordelingen verzameld gedurende de afgelopen 12 maanden

5★	73 %
4★	21 %
3★	3 %
2★	2 %
1★	2 %

1.070 beoordelingen in totaal

Zo zorgen we ervoor dat beoordelingen van echte klanten komen.

de meest positieve beoordeling
★★★★★
31-07-2022 van K.D.
Verzending vond tijdig plaats. Informatie over de status van de uitzending is altijd actueel geweest. Helaas kwamen de goederen in een zwaar beschadigde en dus aan één kant open doos aan. Het product kon zonder verder openen van de doos worden verwijderd of eruit glijden. Het product werd zonder extra...
Verder lezen

De test: 50 procent tijdsbesparing en heel veel plezier

Shop Reputation Manager Ute Lehner heeft de Smart Review Assistant voor de webshop Bergzeit.de twee weken lang geprobeerd.

Haar indruk: "Bij het beantwoorden van de beoordelingen is het gewoon leuk om met de assistent te werken. Ik denk dat de antwoorden op de beoordelingen gevarieerder worden. Het ziet er professioneler uit dan voorheen."

Het resultaat mag er zijn! Hier is een selectie van beoordelingen uit het beoordelingsprofiel van Bergzeit.de, die Ute Lehner heeft beantwoord met de Smart Review Assistant. Deze zijn dus vertaald uit het Duits.



Geverifieerde beoordeling

23-01-2023 door [Bernd L.](#)

Zeer vriendelijke medewerkers die voor elk probleem een oplossing vinden! TOP

[nuttig](#)

[Beoordeling rapporteren](#)

Reactie van [bergzeit.de](#)

23-01-2023

Bedankt voor je vriendelijke woorden – we zijn blij dat ons team je heeft kunnen helpen en dat je over het algemeen een positieve ervaring hebt gehad. We hopen je snel weer te zien!

[nuttig](#)

Beoordelingen voor bergzeit.de

Filter

Sorteren nieuwste eerst



Geverifieerde beoordeling

12 dagen geleden door Oliver Z.

Goederen en snelheid top.

[nuttig](#)

[Beoordeling rapporteren](#)

Reactie van [bergzeit.de](#)

12 dagen geleden

Hartelijk dank voor je feedback! We zijn blij om te horen dat je tevreden bent over zowel de kwaliteit van onze producten als de snelheid van onze service. In ons bedrijf streven we ernaar om al onze klanten de best mogelijke ervaring te bieden. Wij waarderen je steun en kijken ernaar uit om je ook in de toekomst te kunnen helpen.

[nuttig](#)



Geverifieerde beoordeling

12 dagen geleden door Stephan H.

Snelle levering. Retourneren uit selectie eenvoudig, terugbetaling snel.

[nuttig](#)

[Beoordeling rapporteren](#)

Reactie van [bergzeit.de](#)

12 dagen geleden

Hartelijk dank voor je positieve opmerkingen over de snelle levering en het gemak van retourneren. We zijn blij dat je goede ervaringen hebt met het retourproces en de snelle terugbetaling. In ons bedrijf streven we ernaar om onze klanten een probleemloze winkelervaring te bieden en het is bemoedigend om te horen dat we in dit opzicht aan je verwachtingen hebben voldaan. Hartelijk dank voor je feedback!

[nuttig](#)



De testresultaten in één oogopslag:

-  **50% tijdsbesparing** bij de reviews beantwoorden
-  Meer plezier bij het beantwoorden van de beoordelingen
-  Individuele, op maat gemaakte en **gevarieerde** antwoorden
-  **Professionele** externe verschijning in het beoordelingsprofiel
-  Verhoogde aandacht voor de **kwaliteit van de antwoorden**
-  Handmatige nabewerking zelden nodig



"De Smart Review Assistant maakt het voor mij veel gemakkelijker om de klantbeoordelingen van Bergzeit.de te beantwoorden. Ik bespaar meer **dan 50% tijd**."

Ute Lehner, Shop Reputation Manager



Tijdsbesparing door kunstmatige intelligentie

De kunstmatige intelligentie heeft de zorgen van de klanten perfect herkend en is vriendelijk en individueel op hen ingegaan. Indien nodig kunnen de voorgestelde antwoorden zeer eenvoudig en snel worden

gewijzigd. In de meeste gevallen is het echter mogelijk om de teksten direct over te nemen. De resulterende tijdsbesparing bij het verwerken van beoordelingen is indrukwekkend.

Conclusie: aanbeveling!

De Smart Review Assistant heeft de praktijktest bij Bergzeit doorstaan. Het gebruik is intuïtief en leuk, de kwaliteit van het antwoord overtuigt en de tijdsbesparing overtreft de verwachtingen.

Ute Lehner is in ieder geval enthousiast: "Ik zou de Smart Review Assistant zeker aanbevelen."

Men benadert met plezier het antwoord op de beoordelingen."

Als je ook van het beantwoorden van je klantbeoordelingen een moeilijke en plezierige aangelegenheid wilt maken, vind je meer informatie over de Smart Review Assistant [op deze pagina](#).





Trusted Shops staat voor vertrouwen in e-commerce

Trusted Shops is met meer dan 20 jaar ervaring en meer dan 30.000 winkels Europa 's toonaangevende vertrouwensmerk in e-commerce. Met het Trusted Shops Keurmerk tonen webshops aan dat ze aan strenge kwaliteitscriteria voldoen – ook buiten de wettelijke bepalingen.

Hiertoe behoren onder andere een verantwoordelijke omgang met gevoelige gegevens en een betrouwbare klantenservice. Trusted Shops Kopersbescherming maakt winkelen mogelijk zonder financieel risico. Shop- en productbeoordelingen zorgen voor maximale transparantie en worden gecontroleerd op echtheid.



Join the Community of Trust

Beoordelingen, keurmerk, kopersbescherming en nog veel meer: Trusted Shops zorgt al sinds 1999 met unieke online oplossingen voor echt vertrouwen in de digitale wereld. We hebben een betrouwbaar netwerk in heel Europa gecreëerd met de steeds groter wordende Community of Trust, die al meer dan 32.000 webshops en meer dan 40 miljoen consumentenaccounts omvat.

Neem contact op

📞 020 709 1235 (NL) of 02 808 04 66 (BE)
✉️ sales@trustedshops.com



© Trusted Shops SE • Subbelrather Str. 15c, 50823 Keulen, Duitsland
Vertegenwoordigend bestuur: Jean-Marc Noël (Voorzitter), Michael Burdack
Voorzitter van de raad van commissarissen: Ulrich Hafenbradl
Handelsregister: Amtsgericht Köln, HRB 120336
Verantwoordelijk voor de inhoud: Jean-Marc Noël
Alle rechten voorbehouden • Afbeelding(en) gebruikt onder licentie van Shutterstock.com

Vestiging Benelux
Overhoeksplein 1, 1031 KS
Amsterdam, Nederland

