



Aumentare la fiducia con
le recensioni dei clienti

ITALFROM®

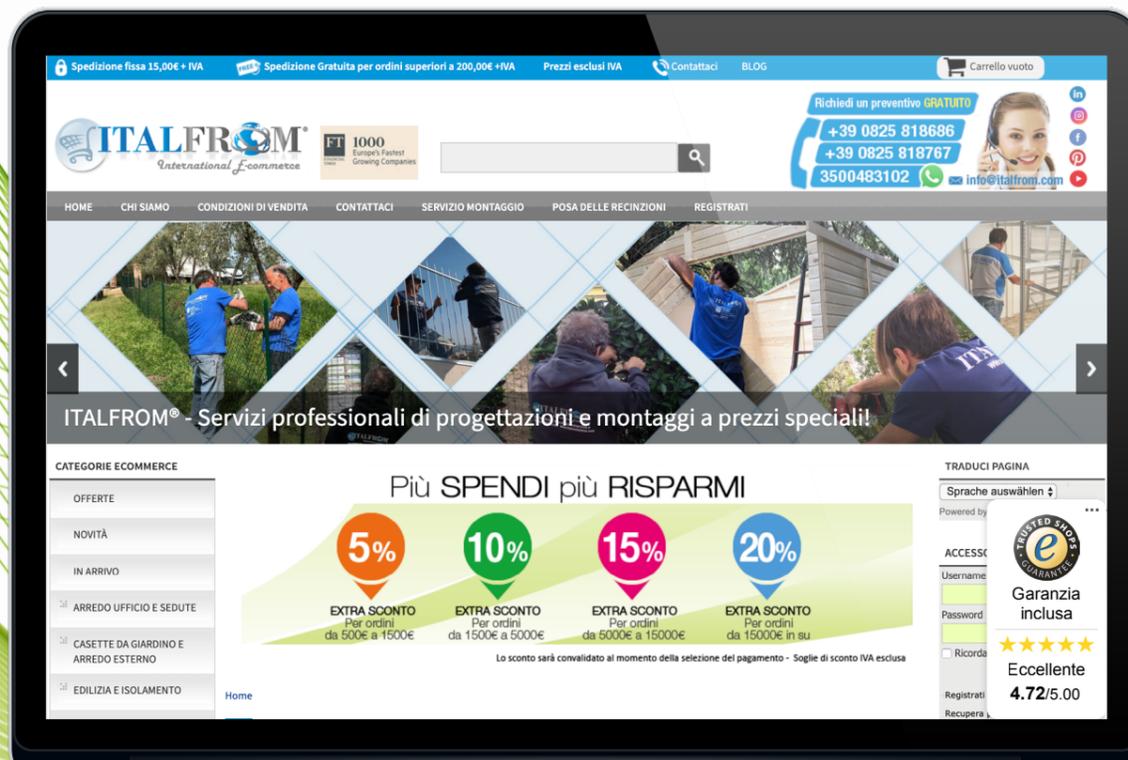
Chi è Italfrom S.r.l?

***Italfrom** è un'azienda che opera con successo nel settore del fai da te, giardinaggio e arredi industriali e commerciali. In seguito ad un'esperienza trentennale nel commercio offline, nel 2010 nasce il sito e-Commerce Italfrom.

Quella che inizialmente era una piccola attività in un negozio di cartoleria di circa 80 mq, è diventata oggi un'azienda che copre circa 8000 mq tra uffici, magazzini, officine e piazzali, riuscendo così a garantire una disponibilità immediata e costante di buona parte del catalogo.

*Italfrom è un marchio registrato a livello europeo.

			
Anno di fondazione 2010	Impiegati +20	Sede centrale Montecalvo Irpino (AV)	Collaborazione con Trusted Shops da 01/02/2020
			
Sito https://www.italfrom.com	Software piattaforma personalizzata		




Garanzia inclusa

★★★★★

Eccellente
4.72/5.00

Qual è il segreto del successo di Italfrom?

L'intuizione, la passione e la perseveranza dei suoi fondatori è sicuramente uno dei segreti del successo di Italfrom, che, da una piccola azienda nata in un contesto poco industrializzato, è passata velocemente ad una estesa a livello globale con partnership e rapporti commerciali con moltissime e tra le più conclamate realtà economiche presenti sul mercato.

Questa crescita significativa è stata riconosciuta anche a livello europeo dal Financial Times, che ha incluso Italfrom per due anni consecutivi nella FT1000, la lista delle aziende europee in più rapida crescita. [\(Fonte\)](#)

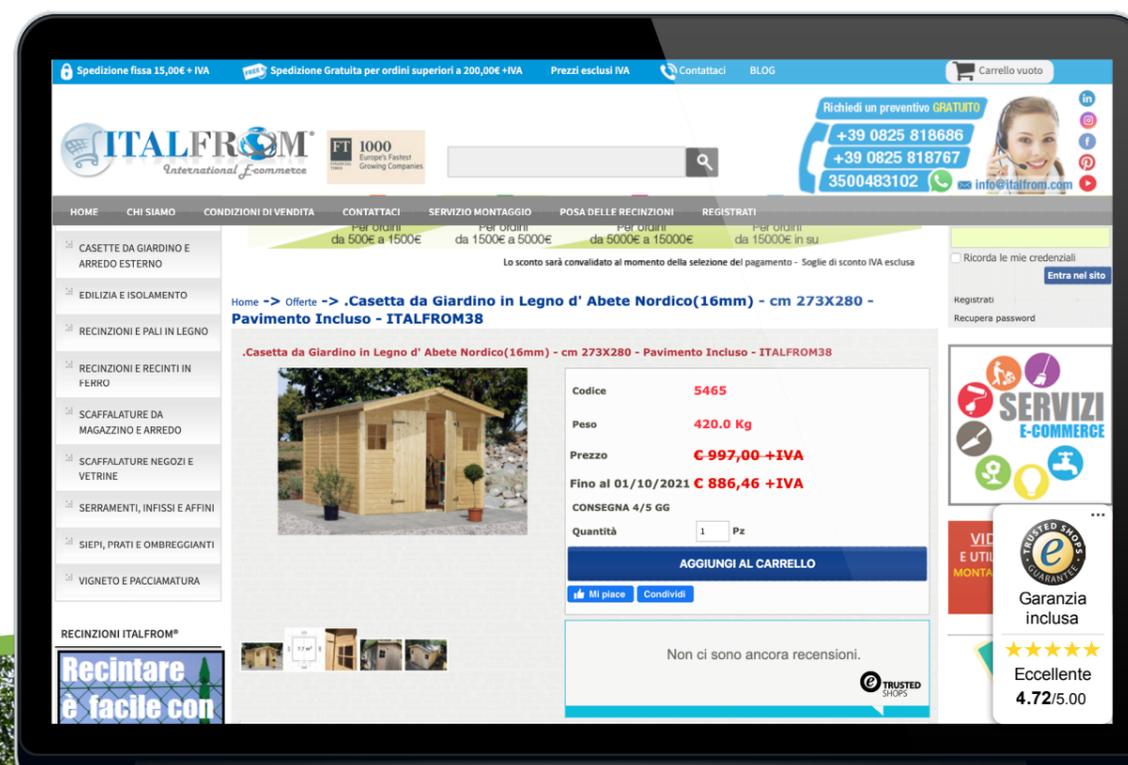


La sfida di Italfrom: aumentare la fiducia dei clienti



Tra gli oltre 4.500 prodotti nel catalogo, Italfrom vende una varietà di prodotti unici sul mercato italiano: alcuni di essi vengono progettati, assemblati ed in parte anche fabbricati dall'azienda stessa.

Se da un lato questo rappresenta un aspetto che da sempre ha differenziato Italfrom dai suoi concorrenti, dall'altro vi era anche il bisogno di trovare una soluzione che offrisse maggiore credibilità e fiducia ai (potenziali) clienti, italiani ed europei, dando contemporaneamente maggiore visibilità ai prodotti.



La collaborazione con Trusted Shops

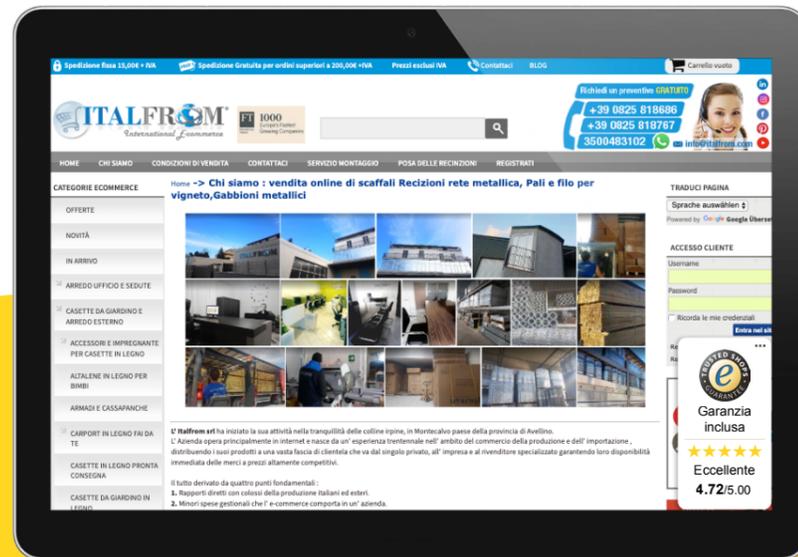


Quando si tratta di aumentare la fiducia dei propri clienti, è importante affidarsi ad un partner competente e riconosciuto. Per Italfrom, in particolare per via dell'alto valore medio degli ordini (che arriva anche a 8.000 - 15.000 €), il bisogno di potenziare la fiducia era essenziale. Ecco perché, a partire da febbraio 2020, Italfrom ha deciso di affidarsi a Trusted Shops. Il Trustbadge permette di rendere visibili gli elementi di fiducia direttamente sulla homepage.



Oto Pepe
co-fondatore e
General Manager di Italfrom

„Crediamo che l'aggiunta di un sistema di recensioni professionale come il vostro possa dare maggiore slancio e visibilità ai nostri prodotti e al nostro sito in generale. Inoltre, leggere le esperienze dei clienti ci aiuta ad ottenere più credibilità verso i nuovi acquirenti, che sono così più inclini all'acquisto.“



Gli elementi di fiducia sono:

Il sigillo di qualità

Il sigillo di qualità attesta che un e-Commerce rispetta regole rigide e che i dati dei clienti sono gestiti in modo responsabile.

Un e-Commerce può ottenere e mostrare il sigillo di qualità Trusted Shops solo in seguito ad un audit dei nostri esperti.

**Risultato
Bounce rate:
-15,36%***

*Confronto 01/05/2019 - 31/08/2019 e 01/05/2020 - 31/08/2020

La garanzia di rimborso

La garanzia di rimborso è un elemento che aiuta a dare una spinta al valore medio dell'ordine dell'e-Commerce. I consumatori infatti sanno che, se qualcosa dovesse andare storto con il loro ordine, potranno ricevere indietro l'importo pagato.

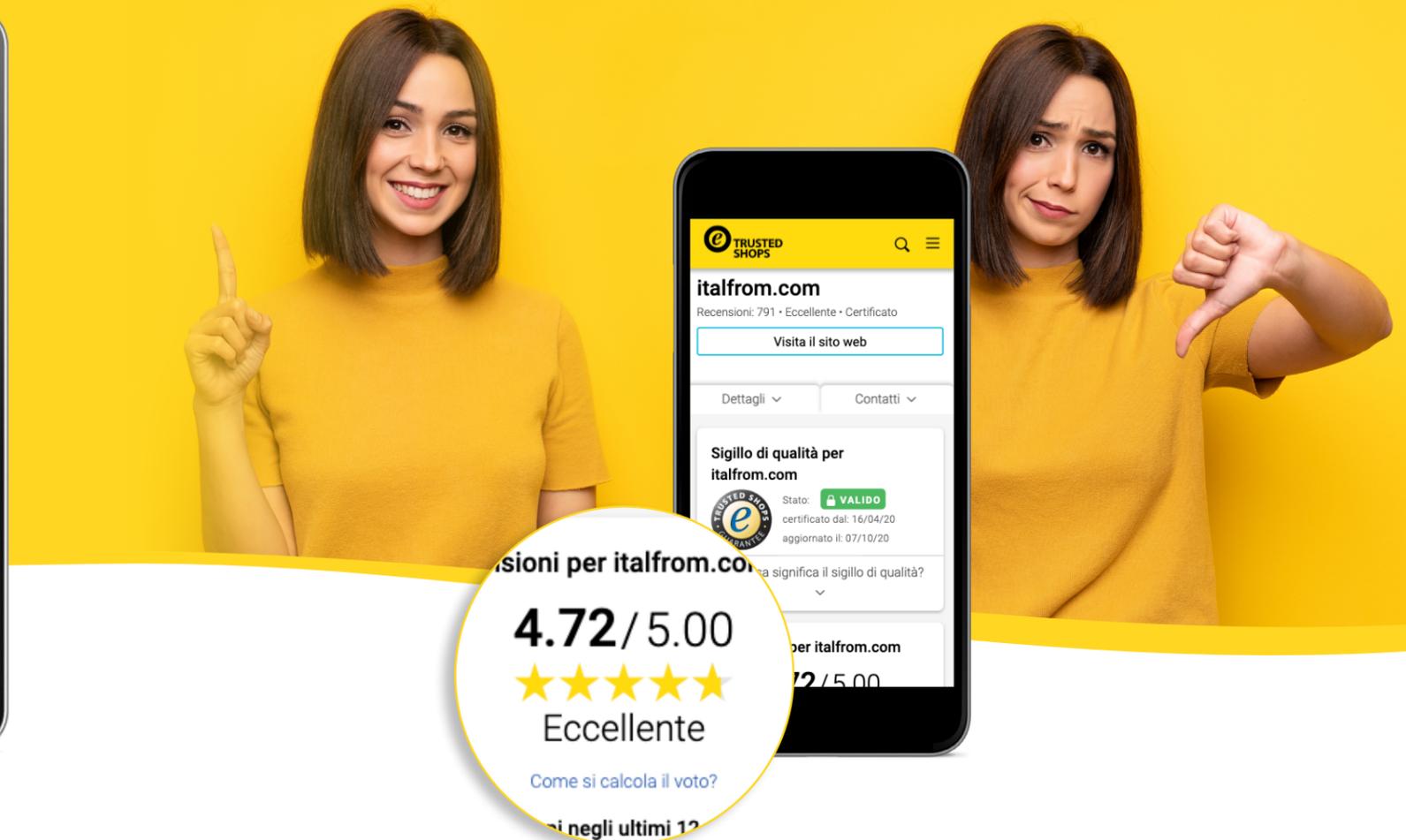
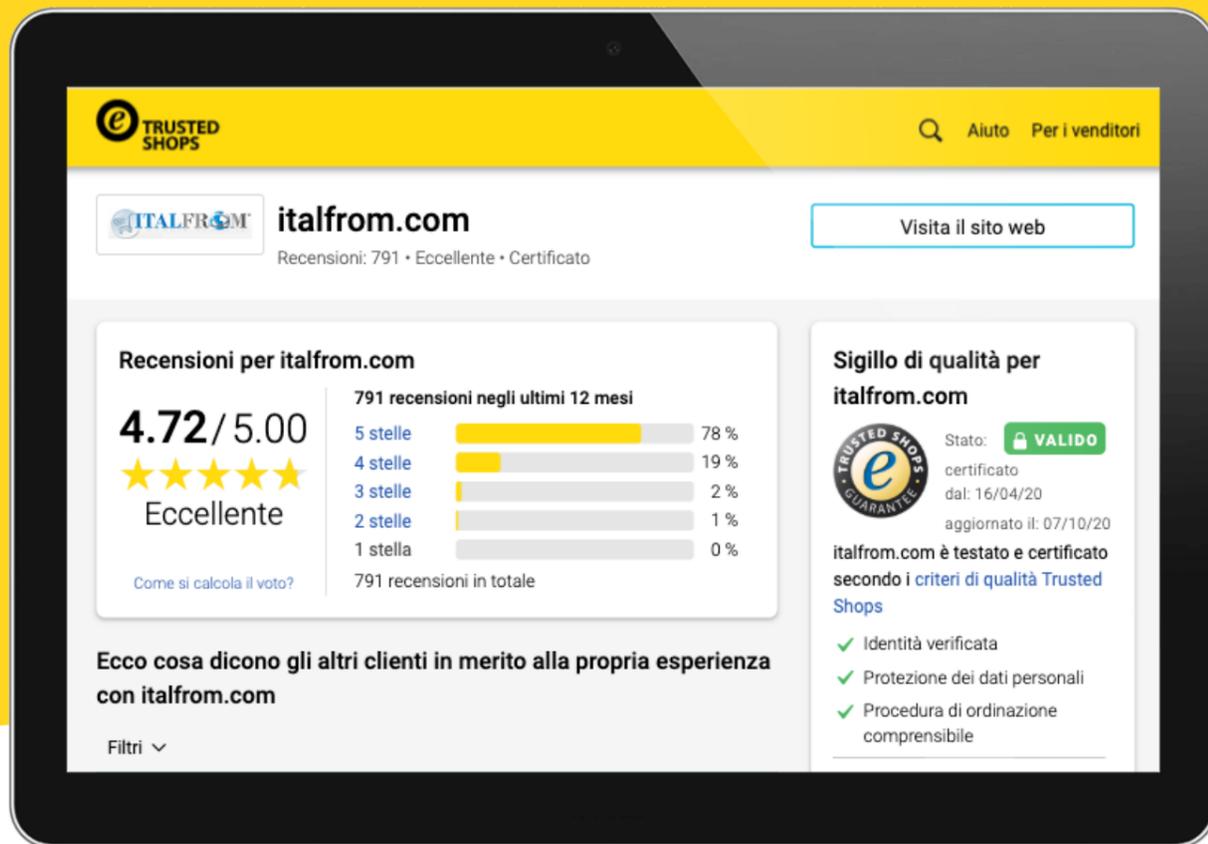
**Risultato
Valore medio del
carrello: +9,89%***

*Differenza fra Aprile 2020 e Agosto 2020

Le recensioni dei clienti

Infine, mostrare le recensioni dei clienti è divenuta ormai una norma nell'e-Commerce. I consumatori si fidano delle esperienze dei clienti passati e possono decidere di passare all'acquisto.

Con Trusted Shops le recensioni sono autentiche al 100%, perché il sistema di raccolta delle recensioni è chiuso. Solo chi ha davvero concluso un acquisto può lasciare una recensione.



I benefici delle recensioni dei clienti



Italfrom è un'azienda particolarmente attenta alla soddisfazione dei clienti. Raccogliere le recensioni dei clienti li ha aiutati ad ottenere un feedback utile a migliorare ulteriormente il loro servizio e, in questo modo, l'esperienza di acquisto dei suoi clienti.



„Grazie ad alcuni suggerimenti che i clienti stessi ci danno attraverso le recensioni riusciamo a rimediare a qualche piccola imperfezione del nostro lavoro che prima non sempre notavamo. Ciò è molto importante per noi, in quanto una delle nostre priorità è da sempre stata quella di perfezionare l'esperienza di acquisto dei nostri clienti.”



Oto Pepe
co-fondatore e
General Manager di Italfrom

Anche se non ci si trova fisicamente accanto ai clienti nel momento in cui loro aprono il pacco, con le recensioni è possibile scoprire il loro stato d'animo e, laddove necessario, andare a migliorare il proprio servizio.

In questo modo Italfrom ha potuto:

- scoprire quali sono i prodotti che hanno bisogno di un **imballaggio migliore**
- **migliorare le istruzioni** dei prodotti che il cliente deve montare da sé
- in generale, **tenere sotto controllo l'andamento** dell'azienda e scoprire prontamente quali sono gli aspetti da perfezionare

Ma, contemporaneamente a suggerire gli aspetti da migliorare, le recensioni sono utili anche ad **evidenziare i punti di forza** di Italfrom, andando così a creare una fiducia e trasparenza maggiore per i clienti.

E i progetti futuri?



Per concludere



■ **Migliorare l'export** in Europa

Assieme a Trusted Shops, Italfrom si augura di potenziare le vendite in altri mercati europei implementando il sistema di raccolta delle recensioni.

■ Continuare a sfruttare l'**integrazione Google**

Trusted Shops è partner certificato Google, il che significa che le valutazioni raccolte vengono inviate a Google per aumentare l'efficacia delle campagne Google Ads e Shopping.



Oto Pepe
co-fondatore e
General Manager di Italfrom

„Ad oggi consiglierei Trusted Shops per la molteplicità dei servizi offerti a prezzi ragionevoli e per l'ottima professionalità dell'azienda nel complesso.“



Trusted Shops è sinonimo di fiducia nell'e-Commerce

Con un'esperienza di oltre 20 anni e più di 30.000 negozi online certificati in tutta Europa, Trusted Shops è il marchio di fiducia più diffuso nel panorama e-Commerce.

Tramite il sigillo Trusted Shops i negozi online comprovano di soddisfare rigorosi criteri di qualità, maggiori dei propri obblighi legali.

Tra essi vi sono, ad esempio, il trattamento responsabile dei dati sensibili e un servizio di assistenza clienti affidabile. Inoltre, la garanzia di rimborso Trusted Shops consente di effettuare acquisti online senza esporsi ad alcun rischio finanziario, e il sistema di raccolta delle recensioni dei clienti chiuso garantisce la massima trasparenza.



Garanzia inclusa



Eccellente
4.72/5.00

Join the Community of Trust

Recensioni, Sigillo di Qualità, Protezione Acquirenti e tanto altro ancora: dal 1999 Trusted Shops è garanzia di fiducia nel mondo digitale grazie all'implementazione di soluzioni online estremamente efficaci. In Europa è artefice della creazione della Community of Trust, un'affidabile rete in continua espansione che comprende già oltre 32.000 negozi online e più di 40 milioni di adesioni di consumatori.

Contattaci

 +39 029 47 54 586

 sales@trustedshops.it



© Trusted Shops SE • Subbelrather Strasse 15c, 50823 Colonia, Germania
Amministratori con poteri di rappresentanza: Jean-Marc Noël (presidente), Michael Burdack
Presidente del Consiglio di sorveglianza: Ulrich Hafenbradl
Tribunale di Colonia, Germania, Registro commerciale (HRB): 120336
Responsabile del contenuto: Jean-Marc Noël
Tutti i diritti riservati • Immagini acquisite in licenza su Shutterstock.com

Trusted Shops Italia S.r.l
Viale della Stazione N.5, 39100
Bolzano, Italia
REA (Registro Imprese di Bolzano):
BZ-235678