**Впервые в России составлен рейтинг интернет-магазинов “Забота о клиенте 100%”**

***Компания “Ю-эксперт” составила первый в России рейтинг интернет-магазинов по критериям юзабилити - “удобства использования сайта”. Для бизнеса это важный ресурс повышения конверсии и продаж, а для клиентов - прямой показатель заботы владельцев сайта о покупателях. “Доволен клиент - довольна и компания”.***

В 2019 году стартовал проект “юзабилити-рейтинг Рунета «Забота о клиенте 100%», в рамках которого проводится независимая юзабилити-оценка интернет-магазинов, потребительские исследования интернет-магазинов различных отраслей и секторов рынка, определяются лучшие практики (best practices) по эффективному взаимодействию с клиентами и формируется рейтинг лидеров каждой отрасли.

Первыми участниками юзабилити-рейтинга стали интернет-магазины парфюмерии и косметики.

**Создатель юзабилити-рейтинга, директор компании «Ю-эксперт» Артём КУЗНЕЦОВ говорит:**

*“Мы выяснили, каким, с точки зрения покупателей, должен быть интернет-магазин этого сектора рынка, чтобы они делали покупки и возвращались снова и снова».*

*Для этого мы провели масштабное всероссийское исследование потребительского поведения покупателей и выявили 120 фактов об особенностях поведения клиентов отрасли парфюмерии и косметики.*

*На их основе мы разработали список из 200 наиболее важных критериев, определяющих эффективность взаимодействия потребителей с интернет-магазинами в этой сфере. В итоге выяснилось, какие факторы побуждают клиентов отдавать предпочтение тому или иному интернет-магазину, принимать решение о покупке или отказываться от нее.*

*Далее каждому критерию был проставлен “вес” — индекс, определяющий, насколько данный критерий важен для клиентов по отношению к другим критериям.*

*Соблюдение этих 200 критериев делает интернет-магазин “идеальным” в глазах покупателей, поскольку воспринимается ими как максимальная забота об их нуждах и потребностях. Такой интернет-магазин может заявить: “У нас 100% заботы о клиенте”.*

По этим критериям эксперты компании “Ю-эксперт” проанализировали 15 отобранных из списка ТОП-100 интернет-магазинов парфюмерии и косметики и поставили им баллы.

Вот как выглядит пятерка победителей:

1. Рандеву
2. iBody
3. NYX Cosmetic
4. Yves Rocher
5. MAC Cosmetics
6. Л’Этуаль
7. Gold Apple
8. Lancome
9. Optima
10. Joy By Joy
11. Подружка
12. ЭЛИЗЭ
13. Улыбка Радуги
14. Иль Де Ботэ
15. Рив Гош

Также в рейтинге учреждены номинации по лучшему решению каждой из 8 ключевых задач клиентов на сайте интернет-магазина.

Cписок номинаций:

1. [Теплая встреча](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#1)
2. [Король поиска](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#2)
3. [Удобный каталог](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#3)
4. [Лучший подбор товара по критериям](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#4)
5. [Максимальное доверие клиента](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#5)
6. [Понятные условия покупки и доставки](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#6)
7. [Удобный заказ товара](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#7)
8. [Открытость к мнению клиентов](http://zok100.ru/o-rejtinge/metodika-reitinga/#8)

**Создатель юзабилити-рейтинга, директор компании «Ю-эксперт» Артём КУЗНЕЦОВ говорит:**

*“Миссия юзабилити-рейтинга “Забота о клиенте 100%”— донести до участников рынка, что современным мировым трендом является бизнес “с человеческим лицом”, где успеха достигают те, кто работает в соответствии со стратегией win-win, повышая качество взаимодействия между клиентами и интернет-магазинами на пользу всем участникам:*

***Для владельцев интернет-магазинов*** *юзабилити (то есть фактически “удобство для пользователей”) является неотъемлемой бизнес-задачей и важным фактором конкурентоспособности компании, поскольку напрямую влияет на формирование доверия и лояльность клиентов и показатели конверсии;*

***Для покупателей интернет-магазинов*** *удобство, простота и понятность во время онлайн-шопинга имеют определяющее значение для совершения покупки и сохранения лояльности интернет-магазину или отказа от покупки и ухода к конкуренту или в сектор оффлайн.”*

**О создателях проекта**

Создателем проекта “ЗОК100 — Забота о клиенте 100%” является российская компания “Ю-эксперт”.

Эта компания с 2008 года профессионально занимается проведением пользовательских исследований и проектированием пользовательских интерфейсов сайтов, мобильных приложений и программ.

«Ю-эксперт» — компания юзабилити-экспертов международного уровня, которая помогает бизнесу:

* Увеличить показатели конверсии интернет-магазина, веб-сайта, мобильного приложения
* Выявить и исправить ошибки в имеющемся интерфейсе
* Повысить лояльность целевой аудитории
* Сократить расходы на техподдержку и переделки сайта
* Точно соответствовать целям и потребностям пользователей

Клиенты компании: «Лукойл», «Яндекс», «Лаборатория Касперского», «МедиаМаркт», «Инвитро», «Росгосцирк», «Deutsche Вank», «Консультант Плюс», «Л’Ореаль» и многие другие.

В портфеле компании «Ю-эксперт» – сотни проектов, которые выполнены для представителей малого, среднего и крупного бизнеса различных отраслей и охватили свыше 100 млн. интернет-пользователей.

Лидеры юзабилити-рейтингов, проводимых компанией «Ю-эксперт», получают отличительные дипломы победителей, знак качества, а еще — специальные баннеры для размещения на сайте и в социальных сетях.

Контактное лицо:

**Артем Кузнецов**

+7 (495) 055-13-58 офис

+7 (909) 952-13-13 личный + вотсап

[ak@uexpert.ru](mailto:ak@uexpert.ru)

**Основатель юзабилити-рейтинга «ЗОК100 – Забота о клиенте 100%»**

[www.zok100.ru](http://www.zok100.ru/) / Доволен клиент – довольна компания!

**Директор компании «Ю-эксперт»**

[www.uexpert.ru](http://www.uexpert.ru/) / Успех вашего веб-сайта - наш успех!