



BENCHMARKRAPPORT SHOPPING AWARDS PUBLIEKSPRIJZEN 2022

TANDENSTOKERS.NL

CATEGORIE: DROGISTERIJEN

TOELICHTING OP STEMPROCEDURE

Deelnemers aan de Shopping Awards 2022 zijn beoordeeld door vakexperts én door het Nederlands publiek dat een stem heeft uitgebracht.

HET PUBLIEK

Het publiek heeft 1 algemeen rapportcijfer gegeven (tussen 1 en 10) en antwoord gegeven op de vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat u deze deelnemer aan de Shopping Awards 2022 zal aanbevelen aan een vriend of collega?* Op basis van deze tweede vraag wordt de NPS-score berekend. (zie uitgebreide toelichting verderop). In totaal leidt dit tot 1 algemeen cijfer: de NPS-score wordt gedeeld door 10 en dit wordt opgeteld bij het gemiddeld rapportcijfer en vervolgens gedeeld door 2. Dit cijfer telt voor 25% mee in de eindscore. 25% van de eindscore wordt bepaald door het aantal stemmen dat op een deelnemer wordt uitgebracht. Zie het rekenvoorbeeld.

VAKEXPERTS

De vakexperts hebben hun beoordeling gegeven op basis van 5 criteria (een rapportcijfer van 1 tot 10). Het gemiddelde van alle vakexperts beoordelingen telt voor 50% mee in de eindscore. Zie het rekenvoorbeeld.

BEOORDELING VAKEXPERTS

Tandenstokers.nl is beoordeeld door 20 vakexperts

	Jouw cijfer	Benchmark Overall	Benchmark Categorie
1. Online Propositie	8,33	7,94	8,21
2. Navigatiegemak en product/dienst vindbaarheid	7,20	7,90	9,12
3. Productinformatie en inspiratie	9,45	8,00	9,75
4. Gebruiksgemak van de website over alle kanalen	7,82	9,21	8,11
5. Innovatie karakter van de organisatie	6,59	7,49	7,12

DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE ALLROUND VAKEXPERTS:

toelichting

Mooie website met groot assortiment.

Rommelige website (mobiel overzichtelijker). Aantal termijnen (bijv binnen 14 dagen hoort u van ons als u een klacht indient) en artikelen actief verkopen met een opmerking 'levertijd onbekend' is matig. En op de site staat nog de button 'donkere dagen' met toelichting 'donkere dagen voor kerst...'

Rommelige en onduidelijke website. Ik zou niet weten waarvoor ik naar deze website zou willen gaan en wat zij verkopen.

Breed assortiment hoewel de 1ste indruk blijft dat je als je je tanden niet stookt hier weinig hebt te zoeken. Focus op technische specs die gemiddelde klant niet veel zeggen. Mobile site is aantrekkelijker dan desktopversie. Weinig reviews en inspiratie. Dit zou je wellicht wel verwachten op deze site.

Het is een technisch ogende webshop die weinig tot geen inspiratie biedt. Tevens is de positionering erg onduidelijk en oogt het als een log assortiment zonder focus op een speci eke doelgroep of klantgroep.

organisatie kan ik niet beoordelen. in deze branche verwacht ik een modern en strak concept en bijbehorend design. dit voelt als een gedateerde site/design/lettertype. technisch werkt ie prima maar ik word niet geïnspireerd etc.

DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE VAKEXPERTS MET SPECIALISME ONLINE PROPOSITIE:

toelichting

Verstandig om je te beperken tot 1 categorie. De kleur roze is raar. Lijkt hierdoor kinderachtig en op vrouwen gericht. Wellicht dat wit en blauw sterker werkt. De verhouding tekst en foto is uit balans. Leg de focus op foto. Maakt het een stuk sterker. Daarnaast is het wel plat aanbieden van assortiment en niet de gebruiker willen helpen. Wat moet ik kopen? Als je je opstelt als expert dan moet je niet alleen plat aanbod tonen.

En wat onrustige webshop met een overkil aan informatie op 1 pagina. Veel stappen nodig om door de checkout te gaan. Echt jammer is het feit dat er geen bezorg opties in de vorm van een keuze dag, dagdeel of avond geboden worden. Een gemiste kans want dit kan omzet en kosten besparingen opleveren. Gelukkig wel de optie om bij een PostNL locatie af te halen. Op een mobiel apparaat moet er wel heel veel gescrolled worden.

De url en de site zegt duidelijk wat het is. De propositie is dus helder al is er wel veel logostempelaarij van allerlei partijen wat het een beetje met beoordelingen e.d. wat onrust geeft en niet altijd iets toevoegt. Navigeren werkt goed alles wat van belang is wordt genoemd. Dit geldt ook voor de productinformatie en suggesties. Donkere footer oogt wat zwaar en links wat klein op desktop. Sowieso zie je verschillen in fontgrootte, wat consistentter zou kunnen. De artikeloverzichtspagina heeft ietwat kleine foto's, Dit kan duidelijker. Qua innovatie zou de site wellicht meer autoriteit kunnen kweken door zich als expert op tandengebied te pro leren en meer een adviserende rol op zich te nemen i.s.m. medisch specialisten. Ik kon overigens niets aanklikken bij de cookiemelding.



DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE VAKEXPERTS MET SPECIALISME NAVIGATIEGEMAK PRODUCT/DIENST VINDBAARHEID:

toelichting

Duidelijke website waarbij ik niet lang heb moeten zoeken naar wat ik zocht

Veel kopjes en keuzes, maar zit wel logisch in elkaar

De zoekfunctie werkte niet optimaal. Hierin vond ik niet direct wat ik zocht.

DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE VAKEXPERTS MET SPECIALISME PRODUCTINFORMATIE EN INSPIRATIE:

toelichting

Shop doet wat het moet doen, maar zit geen beleving in. Product informatie en prijsstelling is goed, maar bestel proces op mobiel vrij onduidelijk. Daarnaast staat bijvoorbeeld standaard het vinkje aan voor nieuwsbrief, wat volgens mij toch echt niet meer mag.

Prima website met een zeer uitgebreid (breed) en diep assortiment (welke van de 106 soorten tandenstokers moet ik nu kiezen....?)

Het is brede assortiment is wel overzichtelijk gecategoriseerd. Er is voldoende product informatie bij de verschillende producten, maar ik mis de inspiratie/beleving, net dat beetje extra wat ik bij andere deelnemende shops wel terug zie.

DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE VAKEXPERTS MET SPECIALISME GEBRUIKERSGEMAK VAN DE WEBSITE OVER ALLE KANALEN:

toelichting

Deze site is duidelijk vanuit desktop gemaakt. Op mobiel wordt je in de zoekbalk gezet als je met je duim in de buurt van de balk onder het logo komt. ook is het direct rommelig en weet je niet waar je naartoe moet navigeren of wat deze webshop je kan aanbieden.. De productfotografie is ook vrij onduidelijk en doordat hij over de breedte staat onoverzichtelijk.

Ik kan de cookiemelding niet wegglikken op mobiel?

Nog een voorbeeld van een site waar ik direct met m'n neus in het digitale schap wordt geduwd... we kennen elkaar pas net, wie ben je? Door de naam 'tandenstokers.nll' wekt dit al meer vertrouwen dan eerder beoordeelde en vergelijkbare site. Mooie uitgebreide product info. Doordat dit een 'reseller' is, zou ik wel reviews toevoegen op de PDP's/. Erg goed dat verwijzing naar fysieke locaties wordt gemaakt, wekt vertrouwen!

DE GESCHREVEN TOELICHTING VAN DE VAKEXPERTS MET SPECIALISME INNOVATIEVE KARAKTER VAN DE ORGANISATIE

toelichting

Leuke niche! Door deze focus is er denk ik wel meer uit te halen, soms erg zakelijk in look & feel. Maar mooi aanbod en goede recensies van klanten. Mis sfeer, en innovatie een beetje.

BEOORDELING DOOR HET PUBLIEK

- Er hebben 110 mensen een stem uitgebracht op tandenstokers.nl
- Dit zijn de resultaten van het publiek:

	Jouw cijfer	Benchmark Overall	Benchmark Categorie
Rapportcijfer	8,33	7,94	8,21
NPS	7,20	7,90	9,12

Alle toelichting van het publiek.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fijne webshop, vriendelijke klantenservice en snelle levering. • Duidelijke site en specialist op dit gebied • Alle factoren voor een goede webshop: goede prijs, service en verstand van de producten. Daarnaast ook leuke (huis)stijl! • Goede producten • Super service. Kwaliteit van producten en zeer snelle levering • 'Het bedrijf zorgt voor snelle levering en het ontvangen postpakket zag er heel netjes uit!' • Goede kwaliteit voor een scherpe prijs en hele goede klantenservice • Erg tevreden!! • Service oke snelle levering • Zeer compleet assortiment! • Perfecte levering, originele verpakking is een klein feestje, zeer goede kwaliteit t.o.v. prijs. • Er wordt geleverd volgens afspraak en het bestelde komt in een goede verpakking onbeschadigd aan. • Is heel goed te bestellen, terwijl ik het moeilijk vind om zo via internet te kopen • Als klant ben ik zeer tevreden dit om verschillende redenen. Het aangekochte product is van zeer goede kwaliteit. Een snelle levering en zeer verzorgd. De tandenstokers zijn ordelijk geleverd. Zeker 10 punten waard. Bedankt! • Adequaate, snel, sympathieke prijzen, uitgebreide goed toegankelijke website, degelijke verpakking • Perfecte levering, mooie prijs. • Eerst te weinig geleverd en kreeg er toen nog 10 borsteltjes bij • Gewoon goed, komt alles na wat ze vertellen. • Alles prima | <ul style="list-style-type: none"> • Snelle service, prima product voor een goede prijs. • prijsvriendelijk en op tijd bezorgd • snelle en prima service! • Snelle levering .Goedkoop! • Goede website, kwalitatieve en goed geprijsde artikelen, supersnelle goede levering • Goede producten Snelle levering • Goed bedrijf met prima service en scherpe prijzen. • prima overzichtelijke website. Prijzen oke. • Fijne webwinkel die snel levert en die een uitgebreid assortiment heeft. • Omdat ik er altijd goed geholpen wordt !! • Goede overzichtelijke webshop, snelle levering. Nog nooit klantenservice hoeven te gebruiken. • Goede webwinkel met prima prijzen. Service nodig gehad en deze was ook prima. • Goede levering, duidelijke website, marktconforme prijzen! • Zeer groot assortiment veel op voorraad en bij garantie gewoon goed opgelost • Zoals altijd uitstekende service. • Levering op tijd. overzichtelijke website en het belangrijkste, lage prijzen. • snelle levering ,juiste product,perfect • Groot assortiment veel keuze snel leveren en goede service • Ze hebben altijd een goeie klantenservice. En als je iets koopt dan is het binnen paar dagen altijd in huis. • Beste prijzen en geweldige klantenservies |
|---|--|

REKENVOORBEELD

Rekenvoorbeeld Shopping Awards 2022

Er is in totaal een maximale score van 100 punten te behalen:

- Maximaal 15 punten op basis van het gemiddelde rapportcijfer van het publiek
- Maximaal 15 punten op basis van de gemiddelde NPS-score van het publiek
- Maximaal 20 punten op basis van het aantal publieksstemmen
- Maximaal 50 punten op basis van de beoordeling van de vakexperts

Voorbeeld

Deelnemer A heeft van het publiek op basis van de gegeven rapportcijfers een gemiddelde cijfer gekregen van 9,75 en heeft daarmee het hoogste gemiddelde cijfer. Deze deelnemer krijgt hiervoor 15,00 punten.

Deelnemer B van het publiek een gemiddelde cijfer gekregen van 9,20. Deelnemer B krijgt dan dus $15 / 9,75 \times 9,20 = 14,15$ punten.

Deelnemer B heeft van het publiek een gemiddelde NPS-score van 93 gekregen en heeft daarmee de hoogste NPS-score. Deze deelnemer krijgt hiervoor 15,00 punten. Deelnemer A heeft van het publiek een gemiddelde NPS-score gekregen van 78. Deelnemer A krijgt dan dus $15 / 93 \times 78 = 12,58$ punten. Deelnemer A heeft 2.500 publieksstemmen en daarmee de meeste stemmen van alle deelnemers. Die krijgt daarvoor dan 20,00 punten. Deelnemer B heeft 2.000 stemmen, dan krijgt die daarvoor $20 / 2.500 \times 2.000 = 16,00$ punten.

Deelnemer B heeft van de vakexperts een gemiddelde beoordeling gekregen van 9,10 en dit is de hoogste gemiddelde beoordeling. Deelnemer B krijgt dan dus 50,00 punten. Deelnemer A heeft van de vakexperts een gemiddelde beoordeling gekregen van 8,60. Deelnemer A krijgt dan dus $50 / 9,10 \times 8,60 = 47,25$ punten.

De eindscore is voor Deelnemer A:

- 15,00 punten op basis van het gemiddelde rapportcijfer van het publiek
- 12,58 punten op basis van de gemiddelde NPS-score van het publiek
- 20,00 punten op basis van het aantal publieksstemmen
- 47,25 punten op basis van de beoordeling van de vakexperts
- TOTAAL: 94,83

De eindscore is dan voor Deelnemer B:

- 14,15 punten op basis van het gemiddelde rapportcijfer van het publiek
- 15,00 punten op basis van de gemiddelde NPS-score van het publiek
- 16,00 punten op basis van het aantal publieksstemmen
- 50,00 punten op basis van de beoordeling van de vakexperts
- TOTAAL: 95,15



NPS score

De net promoter score wordt berekend door het antwoord op de vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat u deze deelnemer aan de Shopping Awards 2022 zal aanbevelen aan een vriend of collega?* Om antwoord te geven kan de respondent een score van 0 t/m 10 invullen.

De scores worden verdeeld in drie groepen:

- Promoters: respondenten die een score 8, 9 of 10 hebben gegeven.
- Neutrals: respondenten die een score 6 of 7 hebben gegeven.
- Critici: respondenten die een score 0 t/m 5 hebben gegeven.

De score wordt als volgt berekend: $NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ critici}$.

De score kan in theorie variëren van -100 tot +100.