

Testberichte und Usermeinungen: wie sie Onlineshopper bei ihrer Kaufentscheidung unterstützen und neue Kaufanreize schaffen.

Im Onlinedschungel ist man einer immer größer werdenden Informationsflut ausgesetzt. Dies gilt natürlich auch für das Einkaufen im Internet. Die Unternehmen bieten eine immer größere Angebotsvielfalt an und der Onlineshopper wird von der Artikelflut nahezu überschwemmt. So verlängert sich natürlich auch der Zeitraum zwischen Kaufwunsch und der abschließenden Kaufentscheidung, denn Features müssen gegenübergestellt und Preise verglichen werden.

Ende 2008 fand Google heraus, dass ein User etwa 60–70 Tage benötigt, um einen Flachbild-Fernseher zu erwerben; dahin sind die Tage, in denen man für Hi-Fi einfach in den Fachhandel ging – und kaufte.

Aber die Angebots- und Informationsvielfalt hat mehr Vor- als Nachteile: Man kann sich das passende Produkt herausuchen und kauft gezielter und den eigenen Erwartungen entsprechender. Dabei helfen Testurteile und Kundenrezensionen, denn in ihnen werden die Vorzüge der Produkte beschrieben und im Fall der Kundenrezensionen auch die Nachteile deutlich gemacht. Oft entscheidet man sich auf Grund eines Testurteils oder einer passenden Kundenrezension auch für den Kauf eines anderen als des vorher ausgewählten Produkts.

Kundenrezensionen sind zwar immer von Nutzern geschrieben, die bestimmte Vorstellungen und Anforderungen an einen Artikel haben, aber auch hier kann der Onlineshopper wieder vergleichen: Ist beispielsweise ein Laptop von einem Gamer getestet worden und dieser beschwert sich über die zu kurze Akkulaufzeit? Oder wurde die Rezension von einem „Normal-Nutzer“ geschrieben, der den Computer zum Surfen im Netz und zur Textverarbeitung etc. benutzt?

Testurteile sind dagegen „klinischer“. In ihnen werden die Details der Produkte abgehandelt und die Benutzerfreundlichkeit unter „Normalbedingungen“.

Beide Informationsarten – Testberichte und Kundenrezensionen – sollte man als Ergänzungen zueinander betrachten. Denn beide bieten sinnvolle Informationen, die eine Kaufentscheidung begünstigen oder ausschließen können. Allerdings bleibt zu beachten, dass man seriöse Informationsplattformen wählt und sich nicht von einer negativen Kundenbewertung direkt verschrecken lässt, denn jeder hat andere Ansprüche an einen Artikel und einen anderen Geschmack etc.

Onlineshops haben auf diesen Informationstrend reagiert und bieten neben reinen Produktbeschreibungen meist auch Testberichte und Kundenmeinungen als Zusatzinformationen zu ihren Produkten an.
Na dann mal frohes und informiertes Shoppen.

Geschrieben von Claudia Schumacher