



## PRESENTACIÓN BIKEOS

Tienda online de bicicletas y accesorios  
Fundado en Septiembre de 2009  
Sello de Plata eKomi

## INTEGRACIÓN EKOMI SOLUTION

Sistema de gestión de valoraciones  
Desde Septiembre de 2012  
+250 comentarios en 2 meses  
¡100% opiniones positivas!

## RESULTADOS BIKEOS / EKOMI

Nº de Pedidos: + 17%  
Tasa de Repuesta: 30%  
Clicks sobre el Widget: +600 clicks/mes  
Más de 260 valoraciones de productos



## Bikeos garantizan productos de calidad y un servicio eficaz



Bikeos es la tienda de ciclismo con el mayor abanico de bicicletas, componentes y accesorios para el ciclismo. Si eres aficionado al ciclismo, en Bikeos encontrarás todos los productos que puedas necesitar, además de un asesoramiento totalmente experto para elegir la bicicleta o el accesorio que más se ajuste a tus necesidades. Bikeos siempre ha compartido su pasión por el ciclismo con sus clientes. Por ello, se comprometen en garantizar un producto de calidad y un servicio totalmente eficaz. Por la importancia que tenían las opiniones de sus clientes, decidieron dejar su sistema de valoración propio y comenzar a trabajar con eKomi, asegurándose la publicación neutral de sus valoraciones y una información más fiable para sus clientes potenciales. Hablamos con Ainhoa Dendarieta, gerente de Bikeos, sobre su experiencia con eKomi en la valoración de tienda y productos.

## Proceso de Conciliación: Bikeos, eKomi y la comunicación proactiva

Decidimos trabajar con eKomi porque, por nuestra propia experiencia, sabemos lo importante que son las opiniones de nuestros clientes y el valor que tiene el compartir experiencias de compra para los usuarios hoy en día. Por eso, dejamos atrás nuestro sistema y acogimos una herramienta que nos asegura imparcialidad total, transparencia y diálogo proactivo con nuestros clientes.

Éste último punto es muy importante para nosotros ya que, a partir de la Plataforma de Diálogo con el cliente (Proceso de Conciliación) podemos ponernos en contacto a través de eKomi con todo aquel cliente que no haya valorado su experiencia con Bikeos lo suficientemente bien, según nuestro baremo.

***“Somos muy exigentes a la hora de prestar servicios a nuestros clientes y sabemos que ellos también lo son a la hora de valorarnos. Por eso poder tener una comunicación directa y proactiva a través de eKomi es fundamental para seguir mejorando”***





**eKomi**  
The Feedback Company

*"Los resultados hasta la fecha son excelentes: ¡puntuación de 9,4/10 y ninguna opinión negativa!"*

**Ainhoa Dendarrieta, gerente de Bikeos.com**

## Con eKomi también recogemos valoraciones de productos

Nuestros clientes no sólo valoran el hecho de poder dar su opinión acerca de su experiencia de compra sino que además su opinión sea publicada. Según los resultados cosechados y con una tasa de respuesta de un 30%, sabemos a ciencia cierta que ellos quieren dar a conocer su experiencia al resto de usuarios y que valoran tanto el poder ver su opinión publicada como el hecho de que una tienda online les de la oportunidad de ser críticos con el servicio que reciben. Nosotros no hemos tenido ningún miedo a darles esa oportunidad ya que el cliente es la base de nuestro negocio. Y la respuesta ha sido muy positiva: ¡casi 300 valoraciones en tienda y más de 200 en productos en 2 meses y ninguna valoración negativa! Queremos seguir creciendo con nuestros clientes. Es una herramienta esencial a la hora de generar confianza aumentar el CTR e incrementar ventas.



**"eKomi es una herramienta que recomendamos a toda aquella tienda que quiera crecer de la mano de sus clientes"**

## Un proceso sencillo que nos ayuda a mejorar cada día

eKomi es una herramienta muy útil y sencilla. El cliente, tras la compra, recibe un email donde se le solicita que valore nuestro servicio a través de un sistema de estrellas y que deje un comentario.



Mirando los resultados hemos comprobado que el Widget de eKomi tiene ¡más de 600 clicks al mes! lo que corrobora lo afirmado anteriormente: los consumidores prefieren una Web en la que se reflejen las experiencias de compra de otros consumidores.

eKomi es la herramienta que necesitábamos para acompañar a nuestro cliente durante todo el proceso de compra y por ello también lo usamos en Bikeos Francia y Bikeos Portugal.

## eKomi, The Feedback Company

eKomi, The Feedback Company, con más de tres años de experiencia en España y con un profundo conocimiento del mercado, ha llevado el éxito a más de 500 empresas españolas. Con una innovadora tecnología avalada por unos resultados excelentes en posicionamiento, ventas y confianza online, eKomi permite a las empresas generar valoraciones y comentarios de clientes reales así como recomendaciones a través de Redes Sociales creando efectos virales en las Websites, buscadores y redes sociales, aumentando su visibilidad y ventas.

### Para saber más sobre Bikeos

[www.bikeos.com](http://www.bikeos.com)  
+34 94 456 22 98  
[info@bikeos.com](mailto:info@bikeos.com)

### Para saber más sobre eKomi

[www.ekomi.es](http://www.ekomi.es)  
+34 914 14 65 86  
[info@ekomi.es](mailto:info@ekomi.es)

eKomi - The Feedback Company  
Markgrafenstr. 11  
10969 Berlin  
Alemania

Contacto  
[info@ekomi.es](mailto:info@ekomi.es)  
914 146 586  
[www.ekomi.es](http://www.ekomi.es)