

**Коваленко Игорь Андреевич,
Кондрашов Роман Сергеевич,**
обучающиеся ГБПОУ ЯНАО
«Ноябрьский колледж профессиональных и
информационных технологий»,
г. Ноябрьск

**Научный руководитель
Каргина Наталья Юрьевна,**
преподаватель ГБПОУ ЯНАО
«Ноябрьский колледж профессиональных и
информационных технологий»,
г. Ноябрьск

ОБЪЕКТИВНОСТЬ ХОРОШИХ/ПЛОХИХ ОТЗЫВОВ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ DNS

СФЕРА УСЛУГ

УДК 658.817

В своей статье авторы анализируют, насколько важны для плодотворной работы интернет-магазина положительные отзывы клиентов и какое влияние они оказывают на число заказов и конверсию. Эти вопросы раскрываются на примере интернет-магазина DNS. Статья посвящена изучению информации о товарах с оценками в популярном интернет-магазине, выявлению количества удовлетворительных и неудовлетворительных отзывов и определению их объективности.

This article explores the importance of customer reviews for an online store and how they affect orders and conversions. The author tried to reveal this question on the example of the popular online store «DNS». The article is devoted to the study of information about goods with ratings on a popular online store, identifying the number of satisfactory and unsatisfactory ratings and determining their objectivity.

Ключевые слова

интернет-магазины, отзывы покупателей, маркетинг.

Keyword

Internet shops, customer reviews, marketing.

В современных условиях интернет-магазины пользуются у покупателей огромным спросом. Они позволяют в режиме онлайн сформировать заказ на покупку, выбрать способ доставки заказа и оплатить. При этом продажа товаров осуществляется дистанционно.

Сокращение количества горожан, спешащих на рынки и в магазины, а также снижение нагрузки на транспортную инфраструктуру – важные последствия киберторговли, которые влекут за собой изменение городской среды. По данным исследований Trustpilot, в 2020 году почти девять из десяти (89 %) потребителей во всем мире читают отзывы перед покупкой.

Попробуем разобраться, насколько важны отзывы об интернет-магазине и какое влияние они оказывают на его посещение, количество заказов и конверсию на примере интернет-магазина DNS.

Товар	Оценка			
	1	2	3	Не оставили пояснение
Xtrfy M4	5	0	5	4
Defender WRL ACCURA MM-935	13	6	3	0
palit GeForce RTX 3070.	1	0	1	1
PowerColor AMD Radeon 550 Red Dragon LP.	8	4	21	3
Sven Comfort KB-C7300EL	3	5	3	2
ASUS ROG Strix Scope RX	0	0	0	0



Диаграмма 1. Отрицательные оценки

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН DNS

DNS – российская компания, владелец розничной сети, специализирующейся на продаже компьютерной, цифровой и бытовой техники, а также производитель компьютеров, в том числе ноутбуков, планшетов и смартфонов (сборочное производство). Штаб-квартира компании находится во Владивостоке. В Ноябрьске DNS является самым популярным магазином компьютерных комплектующих и электроники. На его сайте можно собрать себе компьютер по частям или купить уже готовый, а также выбрать к нему периферийные устройства и аксессуары. Для оценки товара покупателями используется пятибалльная система. Следовательно, за отрицательные отзывы мы будем ставить 3 и ниже, а за положительные 4 и выше. Чтобы увидеть оценки пользователей на сайте, достаточно открыть любой товар и пролистать информацию ниже. Для изучения оценок мы выбрали пару товаров одной категории с большим количеством как положительных, так и отрицательных отзывов. Первая пара товаров: мышь проводная Xtrfy M4, мышь беспроводная Defender WRL ACCURA MM-935. Вторая пара: видеокарта palit GeForce RTX 3070, видео-

карта PowerColor AMD Radeon 550 Red Dragon LP. Третья пара: клавиатура Sven Comfort KB-C7300EL, клавиатура ASUS ROG Strix Scope RX.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ

Xtrfy M4. У данной модели 140 отзывов, из них всего 10 отрицательных: 5 пользователей поставили оценку 1 и столько же оценку 3, 4 пользователя не оставили пояснений своим оценкам.

Мышь Defender WRL ACCURA MM-935. У данной мыши 36 отзывов, из них 22 отрицательных, 3 отзыва с оценкой 3, 6 отзывов с оценкой 2, 13 отзывов с оценкой 1. Все пользователи оставили пояснение.

Видеокарта palit GeForce RTX 3070. Данная видеокарта имеет 109 отзывов, из них 2 отрицательных. Один отзыв – 3 балла, а другой – 1. Один пользователь не оставил пояснение за свою оценку.

Видеокарта PowerColor AMD Radeon 550 Red Dragon LP. Данный товар имеет 52 отзыва, из них 33 отрицательных. 21 отзыв на 1 балл, 4 на 2 балла, 8 на 3 балла. 3 пользователя не оставили пояснений своим оценкам.

Клавиатура Sven Comfort KB-C7300EL. У данной кла-

Таблица 2. Положительные оценки

Товар	Оценка		
	5	4	Не оставили пояснения
Xtrfy M4	113	18	5
Defender WRL ACCURA MM-935	10	4	3
Palit GeForce RTX 3070	97	10	107
PowerColor RX AMD Radeon 550 Red Dragon LP	15	4	8
Sven Comfort KB-C7300EL	9	5	0
ASUS ROG Strix Scope RX	37	0	0

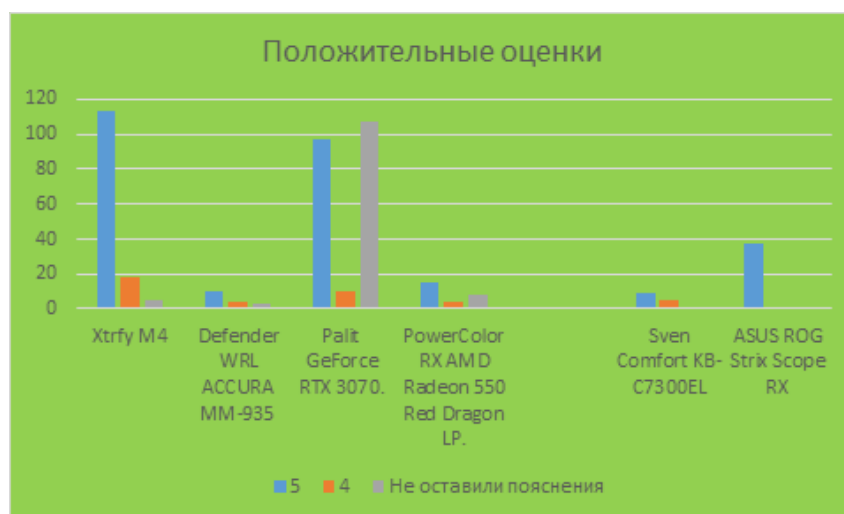


Диаграмма 2. Положительные оценки

виатуры 25 отзывов, из них 11 отрицательных. 3 отзыва на оценку 3, 5 отзывов с оценкой 2 и 3 отзыва с оценкой 1. Два покупателя не оставили пояснений своим оценкам.

Клавиатура ASUS ROG Strix Scope RX. У данной клавиатуры нет отрицательных отзывов.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ

Xtrfy M. Имеет 130 положительных отзывов. Большая часть пользователей оставили пояснение своим оценкам.

Defender WRL ACCURA MM-935. Имеет 14 положительных отзывов.

Palit GeForce RTX 3070. Имеет 107 положительных отзывов. Все пользователи оставили пояснение своим оценкам.

PowerColor AMD Radeon 550 Red Dragon LP. Имеет 19 положительных отзывов. 8 пользователей не дали пояснений своим оценкам.

Sven Comfort KB-C7300EL. Имеет 14 положительных отзывов, 9 с оценкой 5, 5 отзывов на оценку 4. Почти все пользователи дали пояснение своим оценкам.

ASUS ROG Strix Scope RX. У клавиатуры 37 отзывов, все они с оценкой 5. Все покупатели дали пояснения своим оценкам.

Обычно отрицательные оценки оставляют люди, ко-

торых не удовлетворил товар или некоторые его части, например, дизайн. Такой товар можно вернуть по системе «Возврат, обмен или гарантийный ремонт». Негативные оценки помогают другим людям увидеть недостатки товара и не выбирать его.

Положительные оценки обычно оставляют покупатели, довольные купленным товаром. Они помогают другим узнать, насколько и чем хорош данный товар и в каких случаях его стоит покупать.

По результатам диаграммы видно, что более дорогой, а соответственно, качественный товар имеет больший процент хороших оценок.

Мы решили сравнить обсуждаемость товара в одной категории, взяв по две позиции товара из одного ценового сегмента.

Товары: ASUS GeForce GT 1030 Silent LP, KFA2 GeForce GT 1030 (~10000 р.); MSI GeForce GTX 1660 SUPER Gaming X, GIGABYTE GeForce GTX 1660 SUPER OC (~50000 р.); Palit GeForce RTX 3070 Ti GamingPro, MSI GeForce RTX 3070 Ti GAMING X TRIO (~100000 р.).

Посмотрев на данный график, можно сделать вывод, что средний и высокий по цене товар имеют примерно равное количество отзывов, а товары низкой стоимости обсуждаются меньше.

Проанализировав все собранные данные, можно

Таблица 3. Процент хороших оценок

Категория товара	Название товара	Процент хороших оценок
1	Xtrfy M4	92,9
	Defender WRL ACCURA MM-935	38,8
2	PowerColor RX AMD Radeon 550 Red Dragon LP	37
	Palit GeForce RTX 3070	98,1
3	Sven Comfort KB-C7300EL	56
	ASUS ROG Strix Scope RX	100

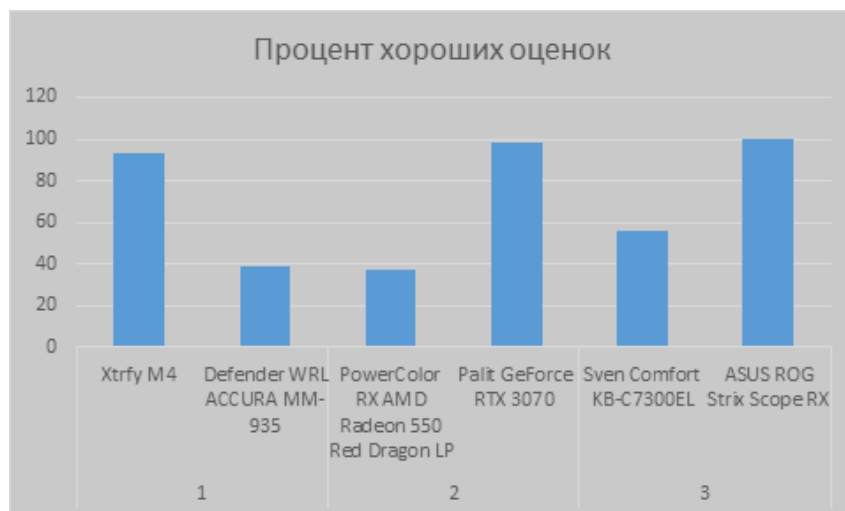


Диаграмма 3. Процент хороших оценок



Диаграмма 4. Количество оценок в зависимости от цены

сделать следующие выводы:

1. Большая часть отрицательных отзывов описывает реальные недостатки товара, конкретизируя, почему его не стоит брать.

2. Хорошие оценки. Пользователи оставляют больше своих комментариев, но есть отзывы, по которым не очень понятно, каково качество товара, так как поль-

зователи не выделяют достоинства или недостатки. По хорошим оценкам видно, что дорогой товар в категории имеет оценки лучше дешевого.

В ходе исследования мы экспериментально доказали, что не только позитивные, но и негативные отзывы могут ощутимо помочь продажам интернет-магазина. Так, любой опубликованный отзыв (негативный, позитивный

или нейтральный) с оперативным ответом от интернет-магазина увеличивает число покупок в разы. Отметим также, что большое влияние на принятие решения о покупке оказывает **негативный отзыв**, на который компания ответила, решив проблему покупателя. Поэтому эксперты в электронной торговле рекомендуют постоянно и внимательно работать с отзывами, особенно негативными, поскольку это отличный способ превратить недовольных клиентов в приверженных покупателей. Следовательно, отзывы клиентов – это не источник проблем, а инструмент продаж.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. <https://www.dns-shop.ru/product/07716711b13b3332/mys-provodnaa-xtrfy-m4-rgb-belyj/opinion/> (дата обращения 12.02.2022).
2. <https://www.dns-shop.ru/product/59926605322d3330/kompaktnaa-mys-besprovodnaa-defender-wrl-accura-mm-935-cernyj/opinion/> (дата обращения 12.02.2022).
3. <https://www.dns-shop.ru/product/573cc04348d1ed20/videokarta-powercolor-amd-radeon-rx-550-red-dragon-lp-axrx-550-4gbd5-hle/opinion/> (дата обращения 12.02.2022).