

Shoppers who read reviews convert 178% more often

April 27, 2010

Conrad is Europe's largest, multi-channel electronics retailer. They serve more than 14 million customers across Europe and offer more than 100,000 different products, which they sell online and through catalogues.

With a commitment to customer satisfaction, Conrad added Bazaarvoice Ratings & Reviews to their site in July 2009 to let customers share opinions online. These reviews help shoppers make faster purchase decisions; Conrad found that shoppers who read reviews convert to buyers at a much higher rate than those who do not read reviews.

What we measured

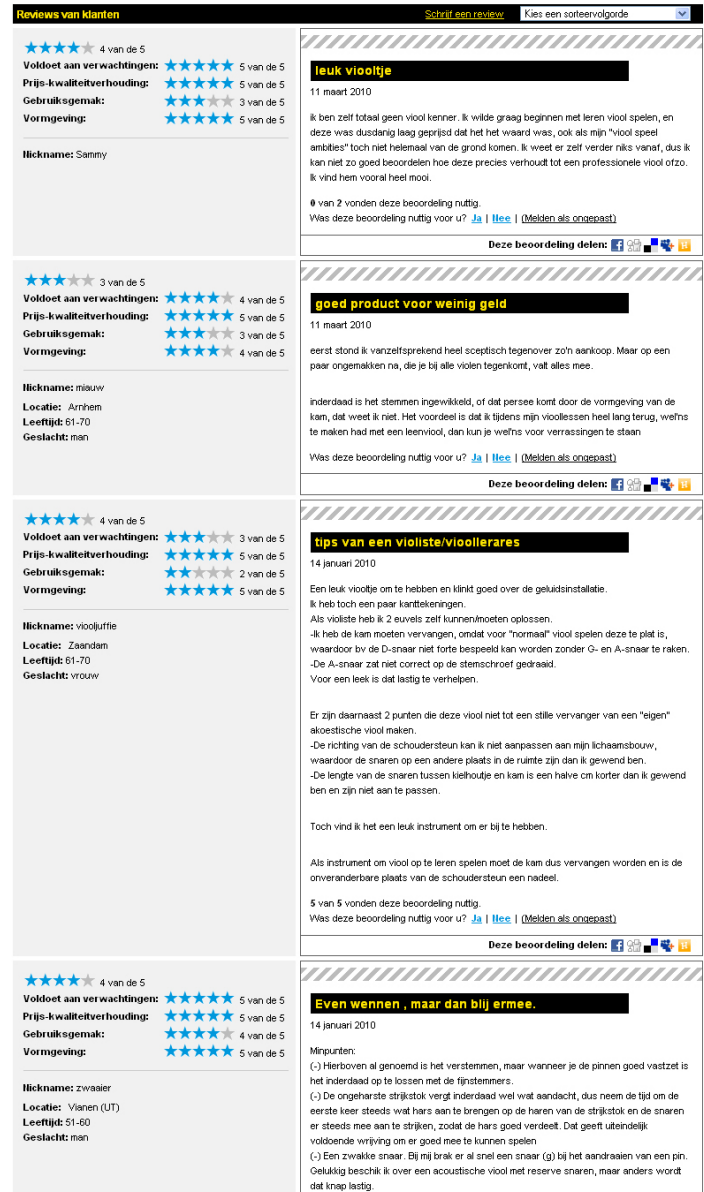
From 7 February 2010 to 13 March 2010, we compared the behavior of online shoppers who read reviews to those who did not engage with reviews.

Review readers convert 178% more often than those who ignore reviews

Conrad found that shoppers who read reviews were almost three times more likely to convert to buyers than those who did not engage with reviews.

The bottom line

Consumer electronics are high-consideration purchases, and reviews give shoppers the information they need to convert to buyers. Conrad uncovered dramatic increases in conversion and continues to build review volumes to make their site the preferred source for electronics.



The screenshot shows a list of customer reviews for a violin. Each review includes a star rating, a title, the date, and the reviewer's name and location. The reviews are as follows:

- leuk viooltje** (11 maart 2010): 4.5 stars. Reviewer: Sammy. "Ik ben zelf totaal geen viool kenner. Ik wilde graag beginnen met leren viool spelen, en deze was dusdanig laag geprijsd dat het het waard was, ook als mijn 'viool speel ambities' toch niet helemaal van de grond komen. Ik weet er zelf verder niks vanaf, dus ik kan niet zo goed beoordelen hoe deze precies verhoudt tot een professionele viool ofzo. Ik vind hem vooral heel mooi." Rating: 5/5 for all categories.
- goed product voor weinig geld** (11 maart 2010): 4.5 stars. Reviewer: nieuw. "eerst stond ik vanzelfsprekend heel sceptisch tegenover zo'n aankoop. Maar op een paar ongemakken na, die je bij alle violen tegenkomt, valt alles mee." Rating: 5/5 for all categories.
- tips van een violiste/vioollerares** (14 januari 2010): 4.5 stars. Reviewer: violjuffie. "Een leuk viooltje om te hebben en klinkt goed over de geluidsinstallatie. Ik heb toch een paar kanttekeningen. Als violiste heb ik 2 euvels zelf kunnen/moeten oplossen. Ik heb de kam moeten vervangen, omdat voor 'normaal' viool spelen deze te plit is, waardoor bij de D-snaar niet forte gespeeld kan worden zonder G- en A-snaar te raken. De A-snaar zit niet correct op de stemdichroet gedraaid. Voor een leek is dat lastig te vertelpen. Er zijn daarnaast 2 punten die deze viool niet tot een stille vervanger van een 'eigen' akoestische viool maken. De richting van de schoudersteun kan ik niet aanpassen aan mijn lichaamsbouw, waardoor de snaren op een andere plaats in de ruimte zijn dan ik gewend ben. De lengte van de snaren tussen kloude en kam is een halve cm korter dan ik gewend ben en zijn niet aan te passen. Toch vind ik het een leuk instrument om er bij te hebben. Als instrument om viool op te leren spelen moet de kam dus vervangen worden en is de onveranderbare plaats van de schoudersteun een nadeel." Rating: 5/5 for all categories.
- Even wennen , maar dan blij ermee.** (14 januari 2010): 4.5 stars. Reviewer: zwaaiar. "Minpunten: (-) Hierboven al genoemd is het verstermen, maar wanneer je de pinnen goed vastzet is het inderdaad op te lossen met de fijstimmers. (-) De ongharste strijktok: wegt inderdaad wel wat aandscht, dus neem de tijd om de eerste keer steeds wat hars aan te brengen op de haren van de strijktok en de snaren er steeds mee aan te strijken, zodat de hars goed verdeet. Dat geeft uiteindelijk voldoende wrijving om er goed mee te kunnen spelen. (-) Een zwakke snaar. Bij mij brak er al snel een snaar (g) bij het aandraaien van een pin. Oebukkig beschik ik over een acoustische viool met reserve snaren, maar anders werdt dat knap lastig." Rating: 5/5 for all categories.