

# Яндекс

## Система контроля качества магазинов в Яндекс.Маркете

[www.market.yandex.ua](http://www.market.yandex.ua)

**Козаченко Андрей**

Руководитель коммерческого отдела Яндекс.  
Украина.

Специализированный семинар "Интернет-  
магазин для начинающих" Киев 31 марта 2010

# **Яндекс - источник покупателей для интернет-магазинов**

# Яндекс.Маркет

**Маркет** – это место, где покупатель встречается с продавцом.

Для пользователей – это удобная система выбора товаров и сравнения цен,

Для продавцов – это сервис для привлечения покупателей на свой сайт

# Яндекс.Маркет Посетители из Украины



# Карточка модели

Яндекс  
Знайшлося 68 тис. сторінок

Пошук Пошта Карти Маркет Новини Словники Блоги Відео Зображення ще

Maxi-Cosi CabrioFix

у знайденому  лише на українських сайтах  у Києві

Знайти

розширений пошук

andreykozachenko ▾ Вихід  
Настроювання Допомога  
Мої знахідки  
Регіон: Київ

Маркет

Детские автокресла  
**Maxi-Cosi CabrioFix** — от 1350 грн. до 2622 грн.  
Цены 5 Отзывы 8  
група 0+ (до 13 кг), внутрішні ремені трьохточечні, установка спиной вперед, підтримка для голови новонародженого, тент от сонця

Яндекс Директ  
**Интернет магазин детских товаров**  
Интернет магазин продаёт детские товары по Украине с оплатой при получении  
↗ Адреса і телефон · karapyz.com

**Детские товары интернет-магазин**  
Коляски, Кроватки, Автокресла, Игрушки Бесплатная доставка по Киеву Украине  
www.jungle.biz.ua

Розмістити оголошення на запит «Maxi-Cosi CabrioFix»

«Maxi-Cosi CabrioFix» на Маркеті  
**Maxi Cosi Кресло Maxi Cosi CabrioFix / Warm Sand**, Детские автокресла 1425 грн., на заказ mamamag.com.ua · Киев

**Автокресло Maxi-Cosi CabrioFix** 1350 грн.  
www.ymka.com.ua · Украина  
Всі пропозиції 3 →

«Maxi-Cosi CabrioFix» у зображеннях

- MAXI-COSI CABRIO FIX Автокресло-переноска от 0 до 13 кг. Автокресло Maxi-Cosi...**  
• Отличные результаты тестов в комбинации с Maxi-Cosi EasyFix / Easybase. • Maxi-Cosi CabrioFix просто устанавливать используя кнопочную систему. • Maxi-Cosi CabrioFix имеет 3-х точечный ремень для установки.  
maxi-cosi.allmarkets.ru/maxi-cosi-cabrio.htm збережена копія ще з сайту
- Автокресла детские Maxi-Cosi**  
Комбинация «Три в одном», включающая собственно автокресло CabrioFix, коляску Maxi-Cosi/Quinny и переносную детскую кроватку, снабжена уникальной системой безопасности для оптимальной боковой защиты.  
maxi-cosi.kiev.ua збережена копія ще з сайту
- Автокресло Cabrio Fix - Jungle.biz.ua**  
Монтаж автокресла Maxi-Cosi CabrioFix займет несколько минут. В комбинации с базой EasyFix или без базы, в автомобиле автокресло CabrioFix устанавливается с 3х точечным ремнем безопасности.  
www.jungle.biz.ua/index.php?productID=321 збережена копія ще з сайту
- автокресло Maxi Cosi Cabrio Fix**  
Описание: Автокресло Maxi-Cosi CabrioFix предназначено для детей до 15 месяцев (вес до 13кг). Автокресло Maxi-Cosi CabrioFix имеет 3-х точечный ремень для установки.

Блок Маркета в результатах поиска

# Карточка

## МОДЕЛИ

Яндекс **маркет**  [Найти](#)  
искать только в данной категории

[Товары для детей](#) / [Товары для малышей](#) / [Автокресла](#)

### Maxi-Cosi CabrioFix

[Описание](#) [Где купить](#) 5 | [Отзывы](#) 8 | [Обсуждение](#) 0 | [Похожие товары](#)



Средняя цена: **1 425 грн.**  
от 1 350 до 2 622 грн.



☆☆☆☆ оценить

[Узнать о снижении цены](#)  
[Добавить в Список покупок](#)  
[Опубликовать в Желаниях на Я.ру](#)  
[Добавить к Сравнению](#)

**Где купить?**

- 1 425 грн.** [Мама-маг](#) — Киев  
на заказ [нет рейтинга](#)
- 1 350 грн.** [Умка.com.ua](#) — Украина  
в наличии [нет рейтинга](#) [1 отзыв](#)
- 2 622 грн.** [Инфанты.ру](#) — СНГ  
в наличии [нет рейтинга](#)

[Все цены](#) 5

**Полезная информация**  
[Код для вставки товара в блог](#)

основные [все характеристики](#)

Группа ..... 0+ (до 13 кг), автокресло-переноска  
Крепление Isofix ..... нет  
Внутренние ремни ..... трехточечные, с мягкими накладками

Установка ..... спиной вперед, внешние ремни трехточечные  
Крепление Latch ..... нет

[Сообщить об ошибке в описании](#)

Предложения  
магазинов

[Товары для детей](#) / [Товары для малышей](#) / [Автокресла](#)

## Детские Автокресла

Recaro, Romer, Britax, STM. Немецкое качество-безопасность Ваших детей.

[Адрес и телефон](#) : all4cars.com.ua

Сортировать по: [цене](#) ▾ [популярности](#) [новизне](#)



### Romer King Plus

от 2 539 до 3 580 грн.

группа 1 (9-18 кг), внутренние ремни пятиточечные, установка лицом вперед, регулировка наклона спинки

[Цены](#) 5 [Отзывы](#) 2 [Добавить к Сравнению](#) [в Список покупок](#)



### Romer Duo Plus Isofix

4 700 грн.

группа 1 (9-18 кг), крепление Isofix, внутренние ремни пятиточечные, установка лицом вперед, регулировка наклона спинки

[Цены](#) 8 [Добавить к Сравнению](#) [в Список покупок](#)



### Maxi-Cosi CabrioFix

от 1 350 до 2 622 грн.

группа 0+ (до 13 кг), внутренние ремни трехточечные, установка спиной вперед, поддержка для головы новорожденного, тент от солнца

[Цены](#) 5 [Отзывы](#) 8 [Добавить к Сравнению](#) [в Список покупок](#)



### Graco Nautilus Latch

от 1 860 до 1 898 грн.

группа 1/2/3 (9-36 кг), крепление Latch, внутренние ремни пятиточечные, установка лицом вперед, регулировка наклона спинки

[Цены](#) 2 [Отзывы](#) 8 [Добавить к Сравнению](#) [в Список покупок](#)



### Inglesina Moovy

от 1 100 до 1 207 грн.

группа 0/1 (до 18 кг), внутренние ремни пятиточечные, установка спиной или лицом вперед, поддержка для головы новорожденного, регулировка наклона спинки, вес 8 кг

[Цены](#) 6 [Отзывы](#) 6 [Добавить к Сравнению](#) [в Список покупок](#)



### Recaro Young Sport

## Фильтры

Показывать [картинками](#)

[все](#) [современные](#) [в продаже](#) [в наличии](#)

Цена

от  до  грн.



Популярные производители | [все](#)

- Bebe confort
- Brevi
- Chicco
- Concord
- Cybex
- Graco
- Inglesina
- Kiddy
- Maxi-Cosi
- Nania
- Recaro
- Romer

▸ [Группа](#)

Крепление Isofix

Внутренние ремни

▸ [Способ установки](#)

Горизонтальное положение спинки

Регулировка наклона спинки

Регулировка высоты внутренних ремней

Регулировка высоты подголовника

Использование в качестве переноски

▸ [Возможность установки на шасси](#)

Поворотный механизм

▸ [Вес](#)

# Яндекс.Маркет на картах



Поиск Почта Карты **Маркет** Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

Список покупок ▾

Войти

искать только в данной категории  на карте

Регион: Киев

**HTC Touch Diamond2**  
Магазинов на карте — 5, выбрано — 5  
[Посмотреть без карты](#)

Отсортировано по: **релевантности** ▾

**1 ION.ua. Магазин удачных покупок на петровке** [подробнее](#)

Коммуникатор HTC T5353 "Touch Diamond2" (UA)  
  
**4 764 грн.**  
ION.ua  
нет рейтинга

**2 Интернет магазин "Цифра"** [подробнее](#)

HTC КПК Touch Diamond2  
  
**4 588 грн.**  
cyfra.com.ua  
★★★★★ 13 отзывов

**3 mobili.com.ua Киев** [подробнее](#)

HTC Touch Diamond2 T5353  
  
**4 690 грн.**  
Mobiliti.com.ua  
нет рейтинга 9 отзывов

**4 FotoMag на Крещатике** [подробнее](#)

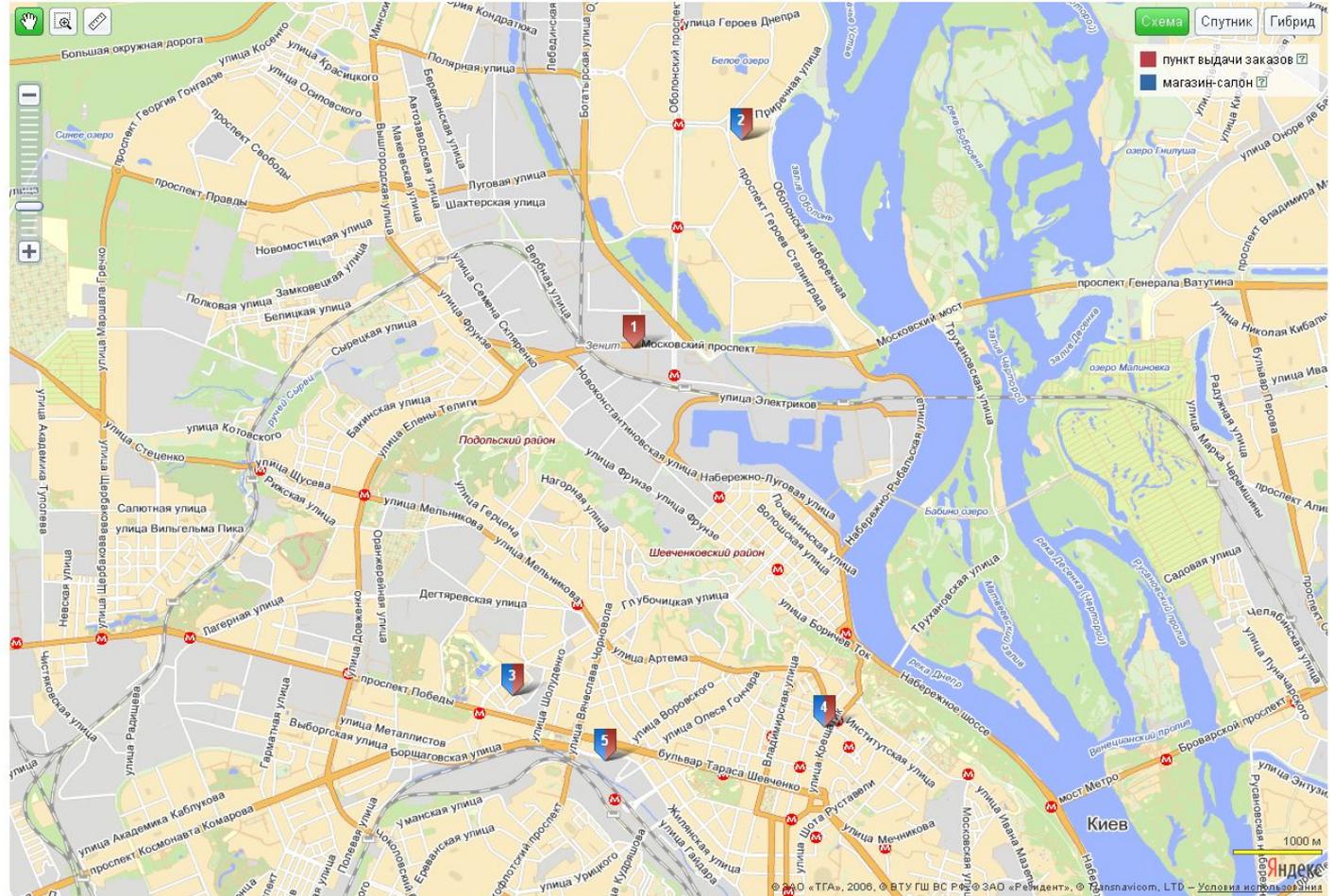
КПК HTC Touch Diamond2 T5353  
  
**4 850 грн.**  
FotoMag.com.ua  
★★★★★ 1 отзыв

**5 NOVOSTAR** [подробнее](#)

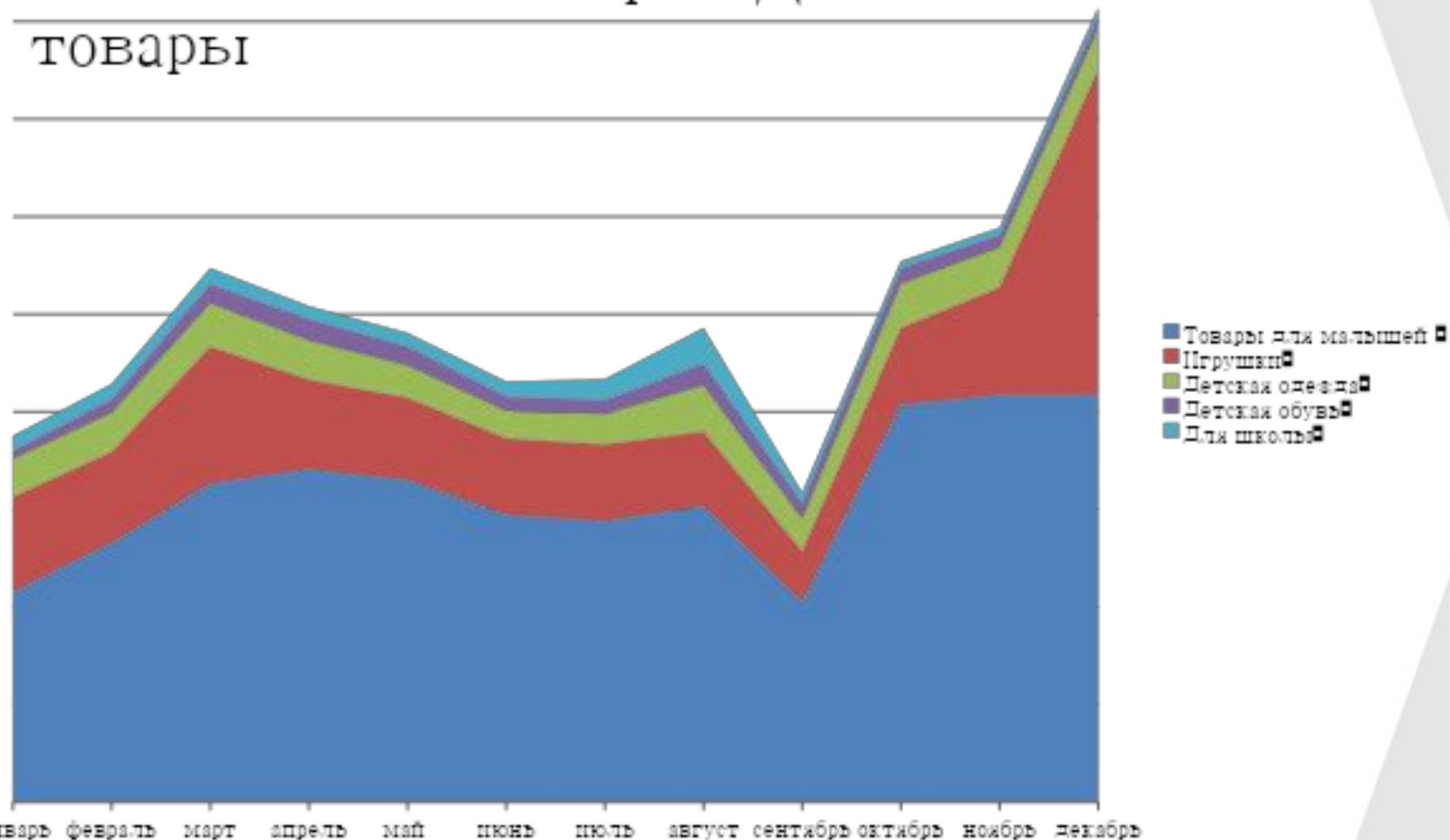
HTC T5353 Diamond 2  
  
**5 083 грн.**  
NOVOSTAR  
★★★★★

[Помощь](#) · [Обратная связь](#) · [Для магазинов](#)  
© 1997—2009 «Яндекс»

Цену и наличие уточняйте по телефону



# Посетители категории Детские товары



# **Доверие покупателя - важный актив**

## **Служба контроля качества:**

- Проверка перед включением**
- Проверка в ходе размещения**
- ОТЗЫВЫ**

# Служба контроля качества

Помогает в выявлении проблем:

- Нет в наличии
- Неправильная цена
- Проблема с заказом (не работает корзина)
- Другие проблемы

Следит за соблюдением правил размещения на  
Я Маркете.

# Ошибка проверяется дважды!!!

Ошибка (наличие, цена)

Ожидаем

Повторная проверка по результатам которой:

- Ошибка подтвердилась - сообщение
- Ошибка не подтвердилась

# Автоматическая проверка

- Товары с низкой условной конверсией
- Проверка работоспособности сайта

# Магазины отключаются

за:

## Неприемлемое качество

- за 2 ошибки и более в течении первых 7 дней размещения  
и за 4 ошибки – в течении 30 дней

## Дублирующие витрины

- магазины, которые предлагают товары в одном регионе, имеют сходство в ассортименте, а также другие признаки, позволяющие предположить тесную взаимосвязь между ними.

## Сайт временно недоступен

## Прочие проблемы качества

# Распространенные ошибки

1. Обновление
2. Цена
3. Наличие
4. Возможность заказа
5. Нет ответа на заказ

# Отзывы о магазине



[Поиск](#) [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#) ▾

**andreykozachenko** ▾  
[Настройка](#)  
[Мой Маркет](#) ▾  
Регион: Киев

## Отзывы о магазине Умка.com.ua

Рейтинг магазина пока отсутствует

Моя оценка: ★★★★★ оценить

Сортировать по: [дате](#) [оценке](#) [полезности](#)

[Написать отзыв](#)

### Вы смотрели



[Автокресло Concord Transformer](#)

3 068 грн. в наличии в [Умка.com.ua](#)

Доставка: в г. Киев из г. Львов

**scavolinimanager** отзыв устарел

20 февраля 2009, 16:44

★★★★★ хороший магазин

Купили коляску.Доставили, как и обещали..Но доставляла курьерская служба, которая отказалась проверять комплектность,качество и расцветку.Пришлось звонить в офис компании, где долго решали открывать упаковку или нет. Но в конце-концов все решилось в нашу пользу. Товар был надлежащего качества...Довольны полностью!

Отзыв полезен? [Да](#) 11 / [Нет](#) 1

### Информация о продавце

ПБЮЛ Тюльпін Олексій Володимирович

ОГРН 2975009878

Зарегистрирован на Маркете: 24 декабря 2008

[Проблемы при покупке в интернет-магазинах](#)

Комментарий покупателя



# Основные вопросы

## Отзыв не опубликовали:

- Фильтр
- Модерация
- Пользователь удалил отзыв раньше чем мы опубликовали

## Отзыв был и пропал:

- Пользователь удалил отзыв
- Применили новый фильтр
- Пользователь изменил отзыв

## Я не согласен с отзывом!

Я Давайте разбираться!

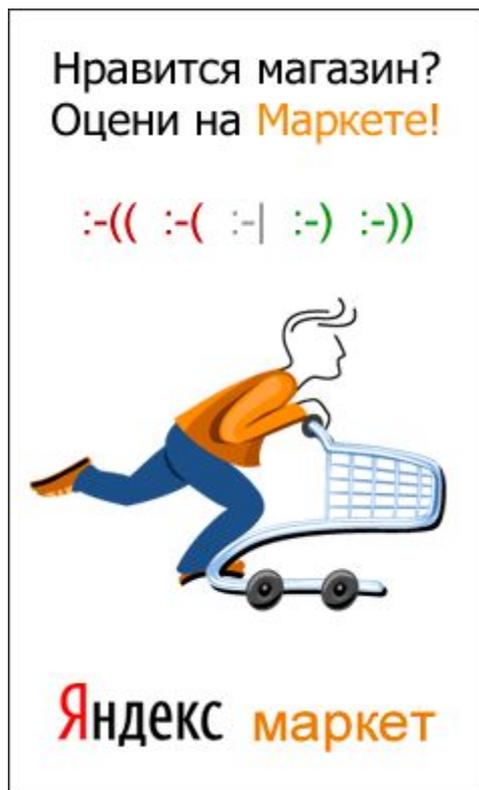
# Основные вопросы

Чтобы оценка была опубликована на Яндекс.Маркете, магазин должен в течение 3 месяцев регулярно оцениваться пользователями.

Оценка  отзыв

Пересчет рейтинга происходит раз в неделю.

# Что можно сделать?



- Баннер на сайте
- Работа с клиентами после выполнения заказа
- Работа с отзывами

# Рекомендации по работе

Магазин продаст столько, сколько успеет обработать оператор

Не обманывайте покупателей – доверие стоит дороже (наличие и сроки)

Правильно указывайте стоимость и регионы доставки

# Результат работы Службы контроля качества

1. Для хороших магазинов - помощник,  
для плохих – ...
2. Поддерживает и улучшает качества  
сервиса, что делает его привлекательным  
для покупателей
3. Честная конкуренция



**Козаченко Андрей**

Руководитель коммерческого отдела

Яндекс.Украина

Одесса, 65044

Пр-т Шевченко, 4д оф. 55

тел. (044) 586 41 48 (доб.8304)

тел. (048) 737 44 10 (доб.8304)

[akozachenko@yandex-team.com.ua](mailto:akozachenko@yandex-team.com.ua)