

# Deine Brand-Community *liebt dich!*

Wie Live-Connections zwischen Experten aus  
deiner Community und Online-Shoppers  
zu echten Marken-Erlebnissen führen.



# 83%

der Verbraucher vertrauen  
**Kundenempfehlungen** mehr  
als jeder anderen Form von  
Werbung.

*Quelle: Nielsen*

## Inhalt

Über uns.....	4
Wir haben diesen Guide geschrieben, weil.....	6
Sind wir die richtigen Ansprechpartner wenn es um Communities geht?.....	8
Was ist eigentlich eine Brand-Community?.....	10
So findest du deine Community.....	12
So finden wir die echten Experten.....	14
So setzt du die Experten-Community im Online-Shop ein.....	16
Warum es ein Fehler ist, die Experten- Community nicht zu nutzen.....	18



Verbraucher-Verhalten in Echtzeit.....	20
Warum ich Guuru bin: Experten erzählen.....	22-29
Expert UGC - Empfehlungen auf Produktseiten.....	30
AI oder menschliche Beratung.....	32
Feedback zufriedener E-Shopper.....	34
Marken, die ihre Experten-Community bereits erfolgreich in ihren Online-Shop einbinden.....	36



## Über uns

Unser Team besteht aus hochqualifizierten Mitarbeitern in Zürich, Köln und Lissabon. Wir sind alle davon überzeugt, dass menschliche Interaktionen der Schlüssel zu sicheren und zufriedenstellenden Entscheidungen im Leben sind.

Deshalb setzen wir unsere Energie dafür ein, eine Plattform zu schaffen, auf der Communities aufgebaut und genutzt werden können, damit sich Online-Shopper direkt mit Gleichgesinnten und echten Produkt-Nutzern austauschen können.



## Wir haben diesen Guide geschrieben, weil....



es inzwischen allgemein bekannt ist, dass eine treue Community Mehrwert bringt. Dennoch zögern einige Marken immer noch, diese Stimmen aktiv in ihrer Customer Journey zu nutzen.

Es werden zwar vermehrt Community-Stimmen über Social Media und Reviews eingebunden, wir aber wollen dir aufzeigen, warum es sich lohnt, die Experten aus deiner Community aktiv in den Online-Shop einzubinden, um einen Austausch mit deinen Online-Shoppern zu ermöglichen.

**THINK  
OUTSIDE  
THE BOX**





## Sind wir die **richtigen** **Ansprechpartner**, wenn es um Community geht?

Sind wir! Denn seit 2015 sprechen wir täglich mit Brands, Experten aus den jeweiligen Communities sowie Online-Shoppern über deren Erfahrung mit Echtzeit-Produktberatung durch ihre Community.

Wir haben viele Daten gesammelt, um zu analysieren und zu bewerten, wie wirksam echte menschliche Empfehlungen von Experten aus der Community sind.



**REAL**  
HUMAN ADVICE

## Was ist eigentlich eine **Brand-Community?**

Deine Community befindet sich eigentlich direkt vor deiner Nase: Sie besteht aus deinen Fans, deinen Markenbotschaftern, deinen treuen Kunden und deinen wiederkehrenden Produktnutzern. All jene, die deine Produkte regelmäßig nutzen, sie lieben und auf Social Media darüber sprechen.

Viele dieser Fans sind wahre Experten: Sie kennen sich bestens aus, haben Erfahrungen aus erster Hand und teilen ihre Produktkenntnisse gerne mit anderen.



Das Beste auf dem Markt!



Liebe es!!!

Würde ich wieder kaufen!

Großartiges Produkt!

## So findest du deine Community

Eine einfache Möglichkeit, eine Brand-Community zu bilden, ist ein Loyalty-Programm. Daraus entstehen wertvolle Daten von treuen, wiederkehrenden Kunden. Wenn du kein solches Programm hast, findest du viele deiner Fans auch unter deinen Social-Media- oder Newsletter-Abonnenten.

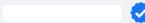
Um die Experten in deiner Brand-Community zu finden, kannst du Community-First-Technologie nutzen. Sie bietet dir automatisierte Prozesse, loyale und sachkundige Kunden zu finden, die der Experten-Community angehören wollen, um ihr Wissen aktiv mit anderen zu teilen.



*Du wirst überrascht sein, wie viele deiner treuen Kunden Teil der Experten-Community sein wollen.*



**182** **2.864** **34**  
Beiträge Follower Gefolgt



## Community



Lade **Freunde ein** dieser Seite zu folgen



5.632 Leuten gefällt das



5.745 Leute haben dies abonniert



**Tiago Fernandes** und **11 weiteren Freunden** gefällt das



## So finden wir die echten Experten!

Um als echter Experte einer Brand-Community zu gelten, braucht es noch ein bisschen mehr als reine Brand-Love. Daher durchlaufen Community-Member, die sich als Experten sehen, einen Test, welcher sie als solche qualifiziert.

Geprüft werden Produktwissen, Nutzererfahrung, Kommunikationsfähigkeit und Sprachkenntnisse. Bestehen sie den Test zum Experten, werden sie freigeschaltet, um Online-Shopper über die App zu beraten.



*Der Test wird automatisch über die Plattform abgewickelt. Zudem prüft AI laufend die Skills der Experten und priorisiert jene mit den besten Bewertungen.*

## Hey Du!

Kennst du schon unser  
Experten-Beratungsprogramm?

Teile deine Leidenschaft mit  
anderen und werde vergütet!

1. Registriere dich 
2. Berate Gleichgesinnte 
3. Verdiane pro Antwort 

Werde jetzt Experte!



AXS XPLR

, das alles mitmacht

Deine Farbe speckled white

2.499,00 €

Preis inklusive MwSt. zzgl. 39,95 € (V

oder ab 56,00 € mtl.

Leasing zum unreduzierten Aus

## So setzt du die **Experten-Community** im **Online-Shop** ein!

Du copy-pastest einen Code-Snippet in deinen Google Tag Manager. Ab sofort können sich deine Online-Shopper mit den Experten aus deiner Community über verschiedene Community-Touchpoints live austauschen. Im Partner Portal kannst du mit einfachen Klicks den Look & Feel der jeweiligen Touchpoints an deine CI anpassen.



*Wähle ein cooles Design, um visuell deinen Online-Shop-Besuchern klarzumachen, dass sie mit unabhängigen Experten aus der Community chatten.*



Canyon Airbreaker Rennradhelm

€



Abus X Canyon Gamechanger Zeitfahrhelm



Giro Agilis Mips Rennradhelm

Stelle deine Frage hier | 



Frage Experten aus der Community um Rat!



ilis Rennradhelm



ixS Trigger AM MTB Helm

119,95 €



Lumos Ultra Fahrradhelm

99,95 €

## Warum es ein Fehler ist, die Experten-Community nicht zu nutzen

Verbraucher brauchen Social Proof, um sichere Kaufentscheidungen zu treffen. Viele Kunden verlassen Online-Shops, um sich in den sozialen Medien Bewertungen und nutzergenerierte Inhalte über Produkte anzusehen. Die Community-First-Technologie bietet die Möglichkeit, deine Kunden direkt im Online-Shop mit den Experten zu connecten.

Wenn Verbraucher von der Produktseite aus Social Proof in Echtzeit von Experten aus der Community erhalten, müssen sie deine Seite nicht mehr verlassen und können den Kaufprozess erfolgreich abschließen.



*95% der Verbraucher lesen Bewertungen von Gleichgesinnten, bevor sie etwas kaufen.*

*(Quelle: Trustpilot)*



## Verbraucher-Verhalten in Echtzeit



Über das Partner Portal hast du Zugriff auf Analysen zum Verhalten deiner Kunden in Echtzeit.

Du kannst die Chat-Inhalte der Guurus mit deinen Online-Shoppern verfolgen und über das Experten Community Leader Board wichtige Erkenntnisse gewinnen, die dir helfen, Prozesse und Inhalte auf deinem Online-Shop zu verbessern.

Du hast Einsicht in Warenkorbwert, Sales Conversion, Response Rate und Customer Satisfaction.

## Expertenleistungen



Marijke  
**Meiste Chats**  
36



Bogdan  
**Bestes Rating**  
★ 5.0



Jan  
**Am schnellsten**  
13,5 sec.



Domenico  
**Sehr freundlich**  
13%



Noel  
**Sachkundig**  
15%

### Aufteilung von Feedbacks und Kommentaren



Positives Feedback: 530  
Verbesserungswürdig: 12

### Was Seitenbesuchern am besten gefällt



### Best comments

„Habe genau das Produkt gefunden wonach ich gesucht habe. Danke!!!“

Christian



„Habe das Produkt endlich verstanden. Super hilfreich!“

Sophie



„Schnell, freundlich, hilfreich. Vielen Dank!!!“

Marco



## Warum ich Guuru bin: Experten erzählen



Stellt euch vor, ihr könnt jeden Tag aufstehen und genau das tun, was euch am Herzen liegt. Genau das erlebe ich hier! Zunächst einmal ist es die Leidenschaft fürs Biken. Es ist, als würde man jeden Tag mit Freunden sprechen, die genau die gleichen Interessen teilen. Es geht darum, diese Begeisterung weiterzugeben. Ich habe die Chance, neue Menschen für unser tolles Hobby zu begeistern. Es gibt wenig erfüllenderes, als zu sehen, wie jemand in einem Chat die gleiche Freude und Leidenschaft entdeckt, die auch mich antreibt.

Ein weiterer Punkt, der mir besonders am Herzen liegt, ist die Flexibilität, die mir meine Rolle als Guuru bietet. Ich habe die Freiheit, meine Zeit so zu gestalten, wie es für mich am besten passt. Diese Autonomie ermöglicht es mir, stets mein Bestes zu geben, ohne das Gefühl zu haben, in starre Strukturen gepresst zu sein. Das ist nicht nur gut für meine Life-Balance, sondern auch für meine Produktivität und Motivation.

Zu guter Letzt bin ich überzeugt, dass das, was wir Guurus tun, wegweisend ist. Unsere Art zu arbeiten und die Dienstleistung sind zukunftsorientiert. Echte Emotionen kann nichts ersetzen.

Kurz gesagt, bin ich Guuru, weil es mir erlaubt, meine Leidenschaft zu leben, andere zu inspirieren und flexibel zu arbeiten. Ich bin sicher, dass unsere Begeisterung und unser Engagement auch für die Kunden der Communities spürbar ist.“



Domenico

Passionierter Biker, Canyon

## Warum ich Guuru bin: Experten erzählen



Es ist das Unbekannte, das Abenteuer, welches mich antreibt, neue Wege zu fahren. Wohin führt der Weg, wohin der Pfad?

Es zog mich schon immer in die Berge, weshalb ich 2016 - mit 13 Jahren - spontan mit dem Rad in die nahe gelegenen Alpen fuhr. Es waren 180 km - ein unvergessliches Erlebnis.

Zwei Jahre später habe ich mit Mountainbiking begonnen, dem ich bis heute mit Leidenschaft nachgehe. 2021 probierte ich dann Bikepacking aus. Mit Zelt, Schlafsack und Isomatte. Dabei habe ich Unmengen gelernt: Vom richtigen Equipment über das Packen der Taschen bis hin zu kleinen Reparaturen am Bike, die einen in der Wildnis wirklich das Leben retten können. Meinen bisherigen Höhepunkt hatte ich 2023 in Kroatien mit 565 km und 5.500 hm.

Dieses hart erarbeitete Wissen möchte ich als Guuru von ROSE Bikes mit anderen Menschen teilen.“

Maximilian

Passionierter Biker, ROSE



## Warum ich Guuru bin: Experten erzählen



Mir macht es prinzipiell sehr viel Freude meine Erfahrungen und mein Wissen mit Gleichgesinnten oder auch Neueinsteigern zu teilen bzw. zu vermitteln und die damit nötige Hilfestellung zu geben, die jeder sucht sobald er den Experten-Chat auswählt.

Alle Themen rund ums Radfahren sind nicht einfach nur ein Hobby oder eine Passion. Es hat nach der Familie den höchsten Stellenwert für mich und diese Leidenschaft lebe ich komplett aus!

Die Guuru-Plattform bietet eine geniale Möglichkeit das eigene Wissen durchaus zu erweitern, da man sich zwangsläufig mit allen Facetten des Radsports auseinandersetzt und dann die Erfahrungen weiter gibt, an jeden, der diese Plattform aufsucht und nutzt.“

Mattes

Passionierter Biker, B.O.C



## Warum ich Guuru bin: Experten erzählen



Guuru bin ich nun seit Mai 2023. Als ich über Canyon als Guuru dazu gestoßen bin, war mir das Konzept vollkommen neu. Die Möglichkeit zu haben, mein Wissen, welches ich zum Thema Canyon Fahrräder aufgebaut habe, weiterzugeben und dabei selbst zu entscheiden, wie oft, wann und von wo ich dieser Tätigkeit nachgehen möchte, hat mich fasziniert und passt gut zu mir.

Da ich ein großer Fan der Marke Canyon und zudem selbst begeisterter Radfahrer sowie Schrauber bin, finde ich es super, dass es mittels Guuru eine Lösung gibt, wo Gleichgesinnte, die z.B. vor einer Kaufentscheidung stehen oder einfach einen hilfreichen Tipp suchen, nicht standardmäßig mit einem Chat-Bot Kontakt aufnehmen müssen, sondern mit echten Menschen reden können.

Dabei geht es in den Chat-Anfragen oft um Entscheidungen, die man selbst einmal treffen musste oder Probleme, die man lösen musste. Es ist toll, dass ich als Guuru dem Hilfesuchenden schnell und unkompliziert mittels eigener Erfahrung weiterhelfen kann.“



Lucas

Passionierter Biker, Canyon

## Expert UGC - Empfehlungen auf Produktseiten

Nicht alle Online-Shop-Besucher möchten auf Anhieb eine Live-Beratung. Damit sie dennoch auf die neuesten Produktempfehlungen von echten Experten zugreifen können, zeigst du die Empfehlungen aus Chat-Konversationen automatisch und ohne Aufwand auf den Produktseiten an.

Online-Shopper sehen sofort, wer die Experten sind, welche das Produkt empfohlen haben und in welchem Kontext. Das erhöht die Glaubwürdigkeit.

Wenn Kunden dann doch eine persönliche Beratung wünschen, können sie sich umgehend in Echtzeit mit dem jeweiligen Experten in Verbindung setzen.



*83% der Kunden sagen, dass Bewertungen relevant und aktuell sein müssen, um vertrauenswürdig zu sein.*

*(Quelle: Podium)*



# CUBE AIM RACE 2023

Auf einen Blick ▾

Zubehör ▾

Beschreibung ▾

Spezifikation ▾

Bewertung (3) ▾

## WAS UNSERE EXPERTEN-COMMUNITY DAZU SAGT

📌 Das Wichtigste aus bisherigen Gesprächen zusammengefasst



**Adam**

vor 3 Monaten

*"Cross racer, road cyclist, triathlete | Bike expert with passion | Always in search of new challenges and horizons | Never Stop Exploring"*

Die Cube Aim Reihe bietet meiner Meinung nach das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Für den täglichen Bedarf ist das Race Modell mehr als ausreichend. Ich würde empfehlen, das Race in Größe S zu nehmen, da M erst ab 163 cm empfohlen wird.



**Adam**

vor 3 Monaten

*"Cross racer, road cyclist, triathlete | Bike expert with passion | Always in search of new challenges and horizons | Never Stop Exploring"*

Unser Cube Aim RACE 2023 ist eine ausgezeichnete Wahl für Ihren Sohn. Es ist ein zuverlässiges Mittelklasse-MTB, perfekt für Fahrten durch den Wald und einfache Trails. Die Federgabel ist qualitativ auf Augenhöhe mit der Judy des Focus Fahrrads.



**Steff**

vor 3 Monaten

Das Cube Aim ist bis genau 115 kg Körpergewicht belastbar. Trotzdem ist es wichtig zu beachten, dass das max. Systemgewicht von 140 kg nicht überschritten werden darf, wobei das Fahrer- und Fahrradgewicht grundsätzlich nicht erhöht werden darf. Leider können Sie das zulässige Gewicht nicht durch den Austausch von Teilen erhöhen, da dies immer vom Rahmen abhängt.



### Wer sind unsere Bike-Experten?

Das sind begeisterte Biker und Schrauber mit besonderer Leidenschaft für den Radsport, die sich gerne mit dir austauschen und ihre Erfahrung mit dir teilen.



**90 Experten**

⭐ 4,58 Ø Bewertung

Jetzt beraten lassen



## AI oder menschliche Beratung

Es gibt für uns nicht entweder/oder. Es geht um den Kontext. Gewisse Fragen können klar durch AI beantwortet werden. Zum Beispiel FAQ-Fragen. Auch ChatGPT-basierte Beratung nimmt Fahrt auf und kann Web-Inhalte conversational eloquent wiedergeben, meist sogar ziemlich korrekt.

Wenn es um emotionale Entscheidungen geht, erschöpft sich die AI-gesteuerte Beratung jedoch: ChatGPT hat ein Produkt niemals selbst genutzt, hat keine Erfahrung in den Vorzügen der Anwendung unter bestimmten Voraussetzungen. AI hat keine emotionale Bindung zur Marke und kann daher der emotionalen Komponente einer Kaufentscheidung nicht gerecht werden.



Warum sprechen Käufer lieber mit Guurus?

Wir sind **echte Produkt-Fans!** ❤️  
Wir wissen wie man sie verwendet.



**Frage Experten** aus der  
Community **um Rat!**





## Feedback zufriedener Online-Shopper

„Marcus hat mir sehr geholfen - alleine hätte ich mich sicher im Teile-Dschungel verloren. Ausserdem weiss ich jetzt, wie oft ich die Kette wechseln sollte...“

*ROSE Kunde*

„Canyon hat nicht nur die aller tollsten Bikes, sondern auch die aller tollste Community. Einfach Weltklasse! Ich freue mich schon bald mit zur Community dazu zugehören.“

*Canyon Kundin*

„Die top Beratung hat das bestätigt was ich mir gedacht habe. Super Brand, Aussehen und Technologien.“

*Dynafit Kundin*

„Mega Klasse!!! Das ging richtig zackig. Auf den Punkt,  
kompetent und super nett! Ein Grund um wieder zu kommen.“

*Lucky Bike Kundin*

„Top Typ! Würde ich sogar zu Weihnachten einladen :D“

*ROSE Kunde*

„War um 20 Uhr noch erreichbar. Freundlich und  
konnte mich vor einem „Fehlkauf“ bewahren.“

*Canyon Kunde*

„Besser als im Shop!!!“

*B.O.C Kunde*

„Ich bin total begeistert. Zuvor habe ich meine Zeit ewig mit  
KI-gestützten Suchen verschwendet und am Ende hat mir Mathias  
sehr geholfen. Jetzt kann ich endlich beruhigt mein erstes Fahrrad  
kaufen - das Grail CF SLX. :) Danke schön! Allzeit gute Reise!“

*Canyon Kunde*

o|x

sky

ifolor.

Salt.

GLOBUS

ATOMIC

Jack  
Wolfskin

Fahrrad **XXL**

**STIHL**®

*elan*

**FREITAG**

LUCKY  
BIKE 

vertbaudet

CANYON

BRACK.CH

CONTORION

*toom* 

pflanzm<sup>CO</sup>th.de

THE B. & W. COMPANY  
**B.O.C.**  
Da fa'it' ich am besten!

 Tchibo

  
DYNARFIT

  
SALEWA

 bike-angebot

**ROSE**

Marken, die ihre Experten-Community  
bereits erfolgreich in ihren Online-Shop einbinden 🙌

Humanize your brand.



[guuru.com](https://guuru.com)

