

Optimising the End-to-End Customer Experience in Furniture E-Commerce



The unique challenges of furniture e-commerce

- High consideration purchases
- Complex logistics



Furniture e-commerce comes with its own set of complex challenges. We're expected to build trust around high-involvement purchases, guide customers through long decision-making cycles, and deliver a seamless logistics experience — all while offering fast, competent customer service.

And somehow, we're also expected to spend millions on Google marketing and stay price competitive.



SOCIAL HYGGE



STILSICHERE MACHERIN



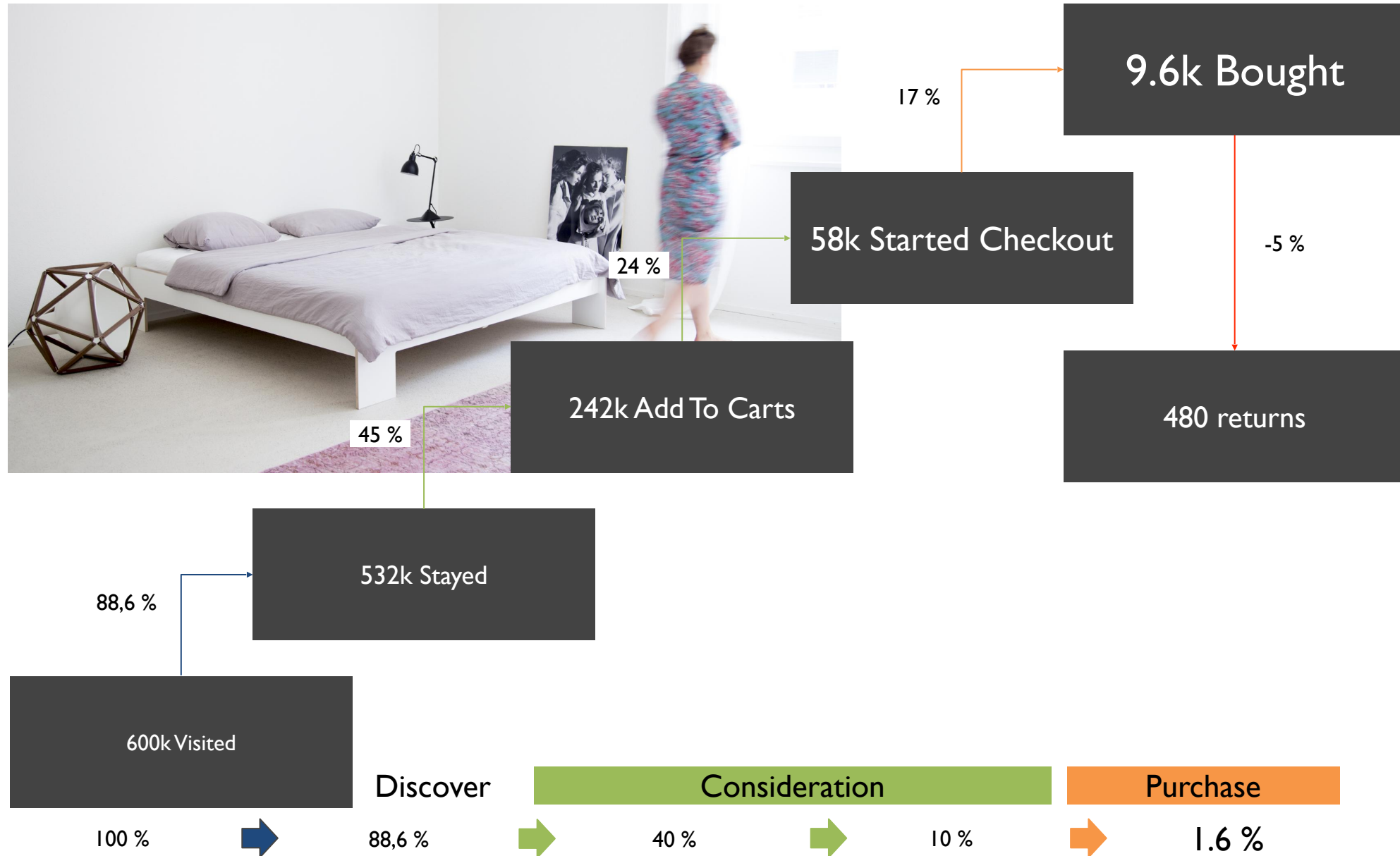
**QUALITÄTS AFFINER
GENIESSER**

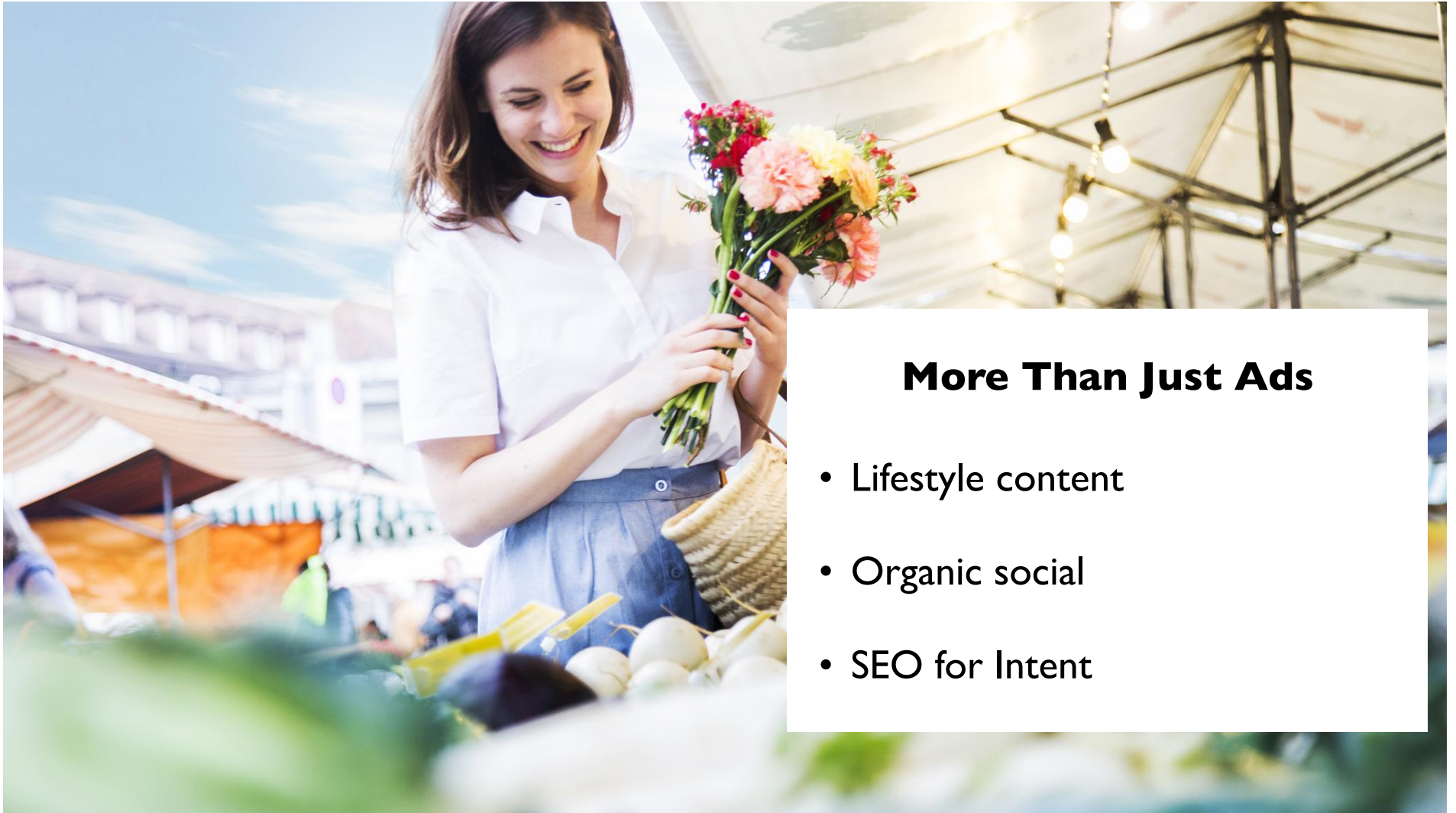
Bezeichnung	SOCIAL HYGGE	STILSICHERE MACHERIN	QUALITÄTS AFFINER GENIESSER
Demographie	weiblich, 25-34	weiblich, 35-54	männlich, 25-65
Shopper	extensives Kaufverhalten	impulsives Kaufverhalten	selektives Kaufverhalten
Zivilstand	Single / Partnerschaft	Partnerschaft / Eltern	Single
Wohnsituation	Mietwohnung / WG / urban	plus Garten und Balkon / urban	Loft / urban
Einkommen	unter 120'000	120'000 und mehr	120'000 und mehr
Frequenz des Besuchs	1 - 2 mal pro Woche	> 4 mal pro Woche	1 - 2 mal im Monat
Lebensstil / Interesse	Social und Digital aktiv Trendbewusste Einrichtung Mix & Match, Vielreisende, Pendler	Design- und Kulturaffin, Aktiv, grosser Freundeskreis, Foodie, individuelle hochwertige Einrichtung, Karriere	Genussmensch, Entdecker, Wohnstil als Statement Markentreue
Werte	Identitätsgefühl, kreativ, Freunde	Informiert, qualitätsbewusst, gönnerisch, individuell,	rational, Status, gesellig, Preis-/ Leistung, zielgerichtet
Technologie	66% Mobile / Tablet	66% Mobile / Tablet	51% Mobile / Tablet
Werbekanal	Newsletter, Social Media, Blog	Newsletter, Loyalty, PR + Presse	SEM, SEO



- Discover
- Consideration
- Purchase
- Fulfillment

Funnel *unsupported





More Than Just Ads

- Lifestyle content
- Organic social
- SEO for Intent



Reduce Friction, Build Trust

- Beautiful, fast-loading PDPs
- High-quality Media & Text





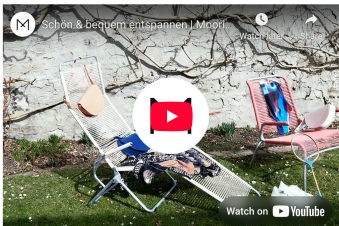
Garten / Gartenliege, Liegestuhl / Embru
Frühlingsgefühle mit dem Liegestuhl Altorfer -10 %

Die 'Altorfer Liege' mit den weichen Kordeln zeichnet sich seit jeher durch ihr angenehmes Liegegefühl, die zeitlos schöne Form und ihre äusserst robuste Machart aus.

Wie schon die PVC-Kordeln ist auch das Gestell aus feuerverzinktem Rundstahlrohr extrem wetterbeständig und robust. Zudem lässt sich die schöne Liege bei Nichtgebrauch platzsparend zusammenklappen, was meinem eher klein bemessenen Gartenstapplatz doch sehr entgegenkommt.

Am allerschönsten wirds, wenn die tollen Farben miteinander kombiniert werden. Das coole Perlweiss findest du übrigens exklusiv und nur bei Mooris. Ein schlichter, zeitgemässer und natürlicher Farbton, der wunderbar mit warmem Holz, dem knackigen Grün oder im nostalgischen Wintergarten harmoniert.

Ein Liegestuhl, der funktioniert, unglaublich bequem ist und zudem noch schöne Erinnerungen weckt.



sofort lieferbare Ausführungen anzeigen Fragen zum Produkt

Farbe Kordel		
Perlweiss - Exklusiv bei Mooris	Graublau	Wenrot
Graphitschwarz	Hellblau	Verkehrsröt
Verkehrsgelb	Verkehrsweiß	+ Weitere Varianten anzeigen

statt CHF 1309 In den Warenkorb CHF 1178

zusätzlich 2 % Rabatt bei Vorauskasse

sofort lieferbar

kostenloser Paketversand sofort lieferbar Rückgaberecht

Auf den Wunschzettel

Marke	Embru
Design	Huldreich Altorfer
Material	Stahlrohr feuerverzinkt, PVC farbig
Masse	B: 60 cm / T: 140 cm / H: 110 cm
Hinweis	Klappbar
Design / Made in	Schweiz

Mooris durchsuchen...

Garten / Gartenliege, Liegestuhl / Embru
Frühlingsgefühle mit dem Liegestuhl Altorfer -10 %

Die 'Altorfer Liege' mit den weichen Kordeln zeichnet sich seit jeher durch ihr angenehmes Liegegefühl, die zeitlos schöne Form und ihre äusserst robuste Machart aus.

Wie schon die PVC-Kordeln ist auch das Gestell aus...

* RAUS MIT DIR SPARE BIS ZU 15 % MIT DEM CODE HELLOSPRING

nur noch 2 Tage 12 Stunden 20 Minuten 52 Sekunden

ANMELDEN

Turning Intention Into Action

- Clear CTA & Assistance
- Cart / Checkout Discounts
- Abandoned Cart Management





Lakritze / Schwarz 42	Chili 43	+ Weitere Varianten anzeigen

In den Warenkorb CHF 1'415

zusätzlich 2 % Rabatt bei Vorkasse



	ab CHF 500 Lampe Ulli	Fermob Week - schöne leuchtende Geschenke für Dich! Zu deinem Einkauf schenken wir dir je nach Warenwert eine Garten-Lampe in einer vordefinierten Farbe dazu. Diese wird dir automatisch zugeschickt. Die Aktion läuft vom 12. bis 23. März 2025. 📺
	ab CHF 1200 Lampe Aplö	
	ab CHF 2500 Lampen Balad H25 + Balad H38	
	ab CHF 5000 Lampen Moon!H41 + Moon!H134	

60 % of assisted orders convert*

***17 % unassisted**



The Moment of Truth

- Manage Expectations
- Communication
- Measure & React

Feb 22, 2025 - Mar 21, 2025 + Add filter

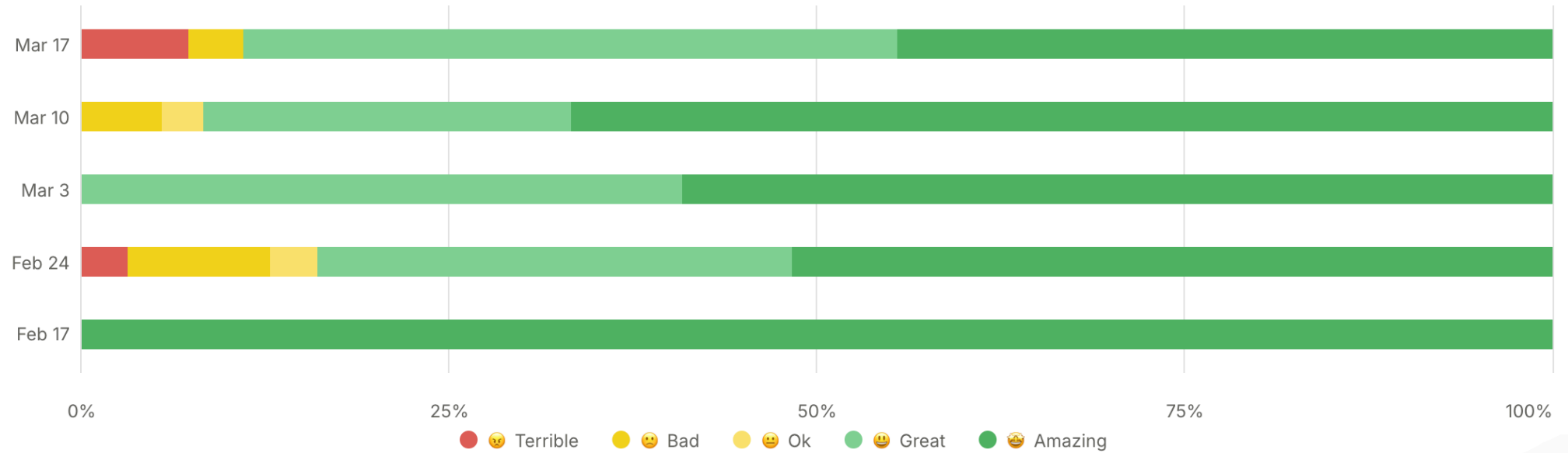
Berlin time (GMT+1) ▼

CSAT-Gesamtwert

90.6% ▲ 7.7%

106 out of 117

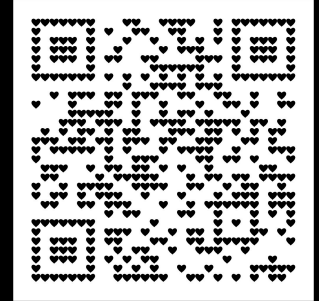
Konversationsbewertungen – nach Konversationsbewertung



Questions?

Claudio Beffa
CTO Mooris.ch & Goodform
claudio@mooris.ch

-10% off at checkout
Code: CLAUDIOBEFFA



Scan me!

