Opiniones Verificadas

Descubre cómo Bricomarché enriquece su estrategia de personalización gracias a las opiniones de sus clientes

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Skeepers

Cliente

BricoMarché es una de las marcas del grupo Les Mousquetaires. Su especialización abarca 5 universos: bricolaje, jardinería, construcción, decoración y tienda de mascotas.

Estos 5 universos convergen hacia una ambición común: **ofrecer a los aficionados al bricolaje productos de calidad a precios bajos.**

En Bricomarché, la calidad de los productos va de la mano con la calidad de la experiencia del cliente.

Para garantizar esto último, la empresa ha elegido la solución de Ratings and Reviews del Grupo Skeepers. Desde Junio de 2020, la recopilación, moderación y difusión de opiniones post-compra pasan por nuestra herramienta.

En apenas unos meses (y con un despliegue en plena crisis), los resultados son positivos. La Voz del Cliente se ha convertido incluso, en una **valiosa palanca para mejorar la estrategia de personalización** de la empresa... ¡En diferentes niveles!

167 Followers

SECTOR DE ACTIVIDAD
Casa y Jardín

SITIO WEB
www.bricomarche.com

CLIENTE SKEEPERS DESDE
2020

PRODUCTO SKEEPERS
Opiniones Verificadas

Hubert Brillaud
Responsable Adquisición y tráfico

Hemos implementado la recopilación de opiniones con Skeepers en dos etapas: en junio de 2020 para la parte de ecommerce, después en diciembre de 2020 para los clientes de nuestras tiendas físicas.
Nuestra decisión de confiar en Skeepers se basa en varias razones, incluida la capacidad de personalización que ofrece la solución.

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Desafíos

Tener tranquilidad antes de comprar

La implementación de la solución de Skeepers no es la primera para Bricomarché. Anteriormente, la compañía utilizaba diferentes proveedores de servicios para recopilar las opiniones de sus clientes. Sin embargo, el grupo quería realizar **un trabajo de convergencia** hacia una solución única y por esto escogieron Skeepers. Ahora solo un tercero de confianza tenía la tarea de admistrar la Voz de los Clientes... ¡Pero los desafíos eran numerosos!

Las opiniones de los clientes recogidas y difundidas permiten tranquilizar a los consumidores en su toma de decisiones. Esta es una **palanca para aumentar la confianza, pero también para la conversión:** el 88% de los consumidores consulta las opiniones antes de una compra y el 31% gasta más si la calificación es excelente (IFOP).

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Desafíos

Mejorar la transparencia y la autenticidad

"Al promover la recopilación de opiniones auténticas en la post-compra, se establece un verdadero círculo virtuoso: los clientes hacen una retroalimentación sincera, los usuarios la aprecian, la conversión se impulsa ... ¡Todas las luces son verdes!“

Gracias a Skeepers, Bricomarché **también refuerza su deber de transparencia y honestidad.** La solución recopila todas las opiniones posteriores a la compra, ya sean positivas o negativas. Los usuarios de Internet no están sesgados por comentarios falsos y pueden tomar su decisión de compra con toda la verdad en mano.

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

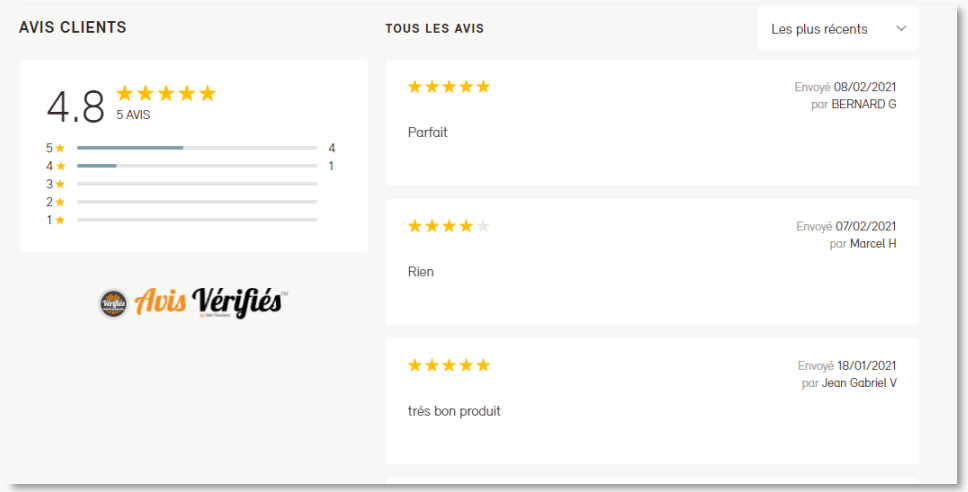
Soluciones

Un dispositivo online y offline, para recoger la voz del cliente

Bricomarché es un actor importante en el comercio omnicanal: desde el comercio electrónico hasta las tiendas, los canales de venta son variados. Por lo tanto, el uso de una solución para recopilar, gestionar y difundir opiniones que también fuera omnicanal era una prioridad.

Durante 2020, la herramienta de Ratings and Reviews de Skeepers se implementó en dos etapas:

- En el sitio web, para la parte de comercio electrónico, en junio de 2020. La crisis sanitaria ha acelerado la parte de ventas online de la empresa por lo que la recogida de opiniones online post-compra ha maximizado la retroalimentación.



CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

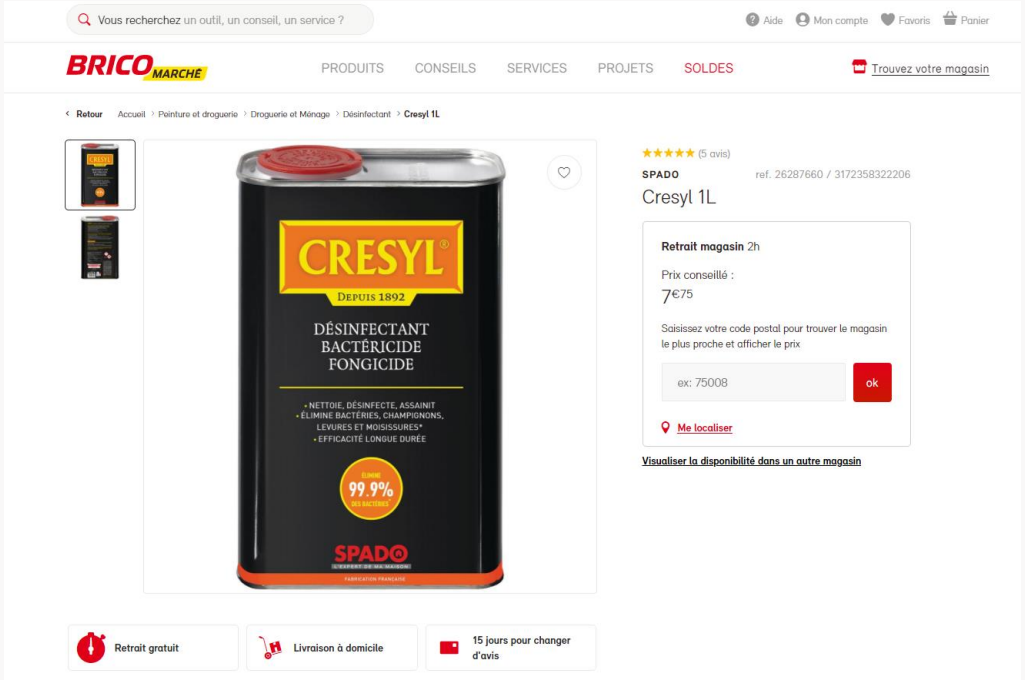
Soluciones

- **En tienda, para clientes, a partir de diciembre de 2020**. El final del año marcó el comienzo de un nuevo flujo de recolección para Bricomarché, que ahora tiene una visión omnicanal de retroalimentación.

Un reto: la personalización

Una de las riquezas de Bricomarché es su pluralidad de canales de distribución y servicios: click&collect, e-booking, entregas realizadas directamente por proveedores, compras en tienda u online... El recorrido de compra se basa en cuestiones de personalización, de acuerdo con las expectativas y necesidades del cliente. Por lo tanto, era esencial elegir un tercero de confianza que pudiera alinearse con esta noción.

Con Skeepers, la personalización toma forma desde el inicio. **El contenido y la forma del formulario se pueden personalizar.** Por ejemplo, Bricomarché puede adaptar el contenido de la solicitud de revisión en función de la información recopilada sobre el cliente, el canal de compra, la ubicación de la tienda, etc.



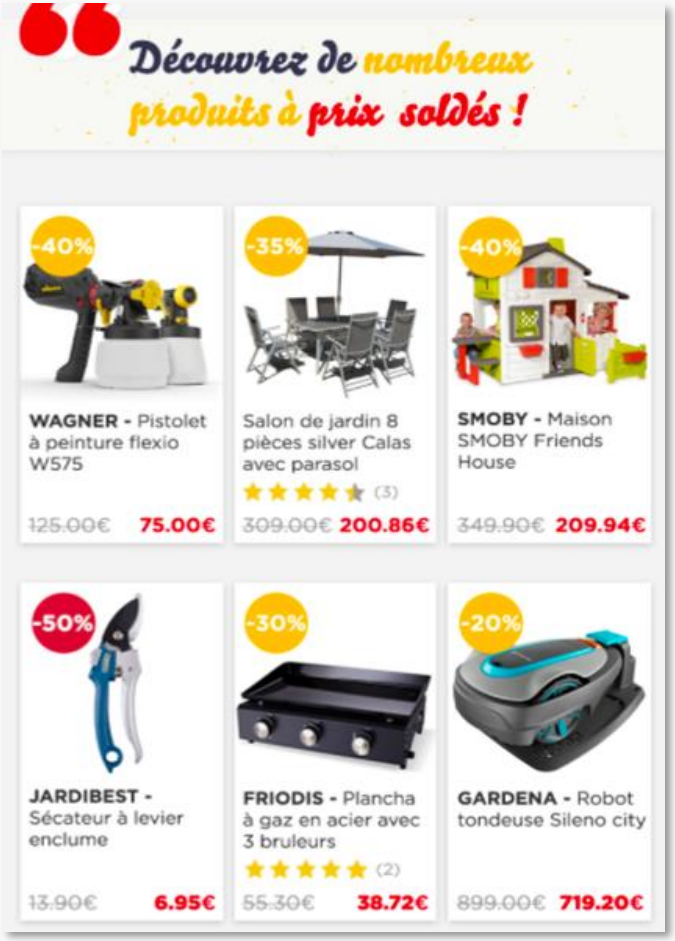
CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Soluciones

Personaliza la solución, pero también la relación

Una vez recogidas y moderadas las opiniones, Bricomarché puede difundir el feedback en diferentes medios de comunicación. **Las opiniones permiten establecer el discurso de la marca,** basado en comentarios concretos. Por ejemplo, la empresa no duda en personalizar sus newsletters valorando las opiniones de sus clientes.

Para Bricomarché, la solución incluso permite llegar a personalizar la relación mantenida con los clientes. El enlace no se detiene en la compra y su opinión personal cuenta.



CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Soluciones

Esta personalización de la relación que continúa en la post-compra es un símbolo de lealtad.

“Con la herramienta de Ratings and Reviews de Skeepers, nada está estandarizado, y eso es lo que apreciamos.
Los cuestionarios de recolección se pueden personalizar. Las opiniones enriquecen entonces nuestros medios de comunicación. Pero también es la personalización de las relaciones lo que hay que enfatizar. Las que mantenemos con nuestros clientes, pero también aquellos con los equipos de Skeepers: ¡vamos más allá de una simple relación de proveedor de servicios, para tender hacia una relación "premium"!"

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Resultados

20 000

Opiniones de clientes reunidas

Este es el número de opiniones de clientes recopiladas en solo unos meses, desde la implementación de la solución en junio de 2020.

20,000 opiniones también son 20,000 oportunidades para mejorar la experiencia del cliente en la post-compra, ¡Gracias a una solicitud personalizada!

86,3%

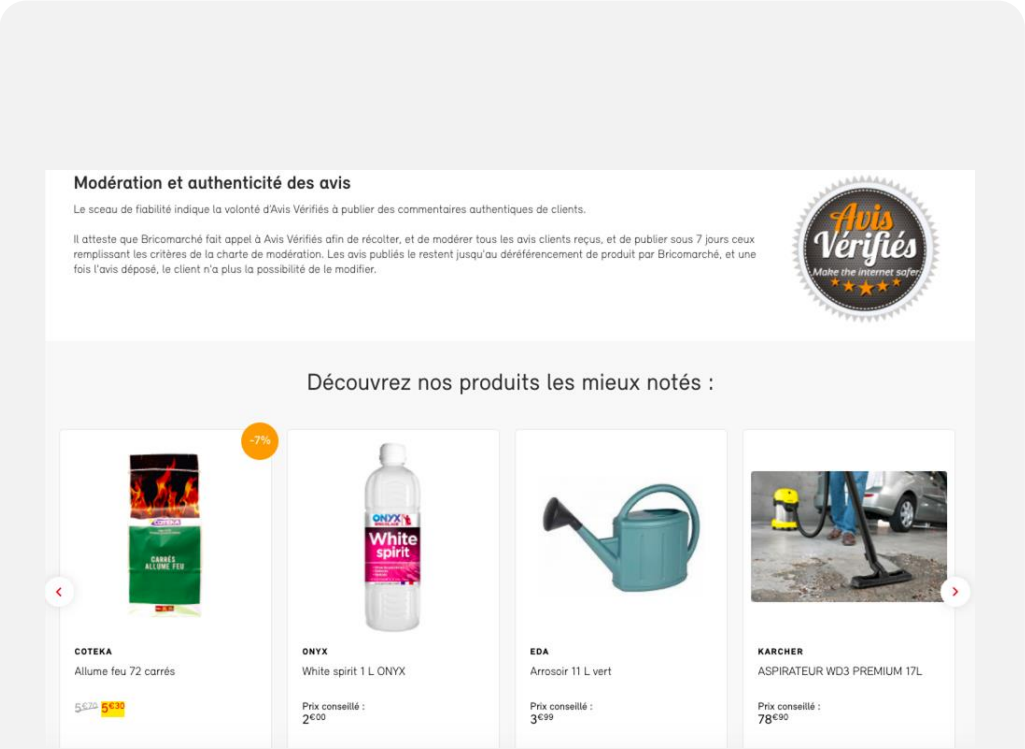
Clientes satisfechos

Este es el porcentaje de clientes satisfechos, habiendo otorgado más de 4 estrellas sobre 5 a Bricomarché.

El 86% de los clientes satisfechos son también el 86,3% de los potenciales Promotores o Embajadores de la empresa. ¡Este excelente resultado atestigua la calidad de la experiencia entregada!

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Resultados



Comentarios de los clientes: un indicador al servicio del rendimiento

Desde la implementación de Ratings and Reviews de Skeepers, la recopilación de comentarios ha permitido a Bricomarché **obtener información significativa**. La compañía identificó rápidamente dónde mostrar una mejora continua, como en la parte de e-merchandising.

Además, Bricomarché pudo vincular el feed de recopilación de opiniones de la solución con Google. **Todas las campañas de Google Shopping tienen la capacidad de obtener calificaciones de satisfacción,** lo que aumenta el CTR (tasa de clics) y reduce el CPC (costo por clic).

Por lo tanto, cada opinión representa un indicador de rendimiento relacionado con la experiencia del cliente, que influye en los indicadores de conversión. Al mismo tiempo, el impacto también es positivo en el lado de las hojas de producto.

"Desde que utilizamos Ratings and Reviews, nuestras hojas de productos han ganado visibilidad. La recogida de opiniones es una palanca de reaseguro, pero también de rendimiento".

CASO DE ÉXITO - BRICOMARCHÉ

Recomendaciones

Tres razones para recomendar Skeepers

Para Hubert Brillaud, Gerente de Adquisiciones y Tráfico de Bricomarché, las tres razones por las cuales recomienda Ratings and Reviews de Skeepers son:

1. **La reputación y la seriedad de la solución son símbolos de tranquilidad** para los usuarios de Internet, ya sean prospectos o clientes. Gracias al sello de Ratings and Reviews en el sitio, en el certificado de la opinión online o en los cuestionarios de satisfacción posteriores a la compra, se garantiza la transparencia y la confianza.

2. **La recopilación de opiniones posteriores a la compra ha impulsado los diversos indicadores de la compañía.** En pocos meses, la tasa de conversión, el número de clientes satisfechos y la calificación media han subido... ¡La retroalimentación es un motor de rendimiento!

3. La herramienta y la plataforma están "bien pensadas": **son ergonómicas y fáciles de usar.** ¡Para las empresas, no se ha perdido tiempo en comenzar!

THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your customers

Solicita una demo