CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Cómo ha aumentando su ctr en un 20% y multiplicado x3 roas de campañas en shopping con las opiniones de sus clientes

Opiniones Verificadas by Skeepers

KIWOKO

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Cliente

Kiwoko es actualmente el Marketplace de Alimentación para mascotas líder en su sector. Con un magnífico eCommerce y con una amplia red de tiendas físicas y servicios veterinarios. Están especializados en nutrición y alimentación para todo tipo de mascotas y ofrecen miles de productos para su cuidado. Este año se ha producido la fusión entre Kiwoko y Tienda Animal, con lo cual se han convertido en los líderes absolutos de un mercado en crecimiento, y con máxima rentabilidad.

SECTOR DE ACTIVIDAD
Mascotas

SITIO WEB
https://www.kiwoko.com/

CLIENTE DE OPINIONES VERIFICADAS DESDE
2020

SERVICIOS CONTRATADOS
Opiniones de clientes post compra
Opiniones en fichas de producto
Módulo de preguntas y respuestas.

Estefanía García

eCommerce Director en KIWOKO

La implementación de Opiniones Verificadas by Skeepers en Kiwoko nos ha permitido tener una visión mucho más amplia y transparente de nuestros clientes, desde su experiencia en primera persona. Sin embargo, también nos abre un abanico enorme de posibilidades para acercarnos a lo que el cliente espera y necesita de nosotros. Escuchar al cliente, detectar una posible insatisfacción y convertirla en sorpresa a través de una solución personalizada es algo que nos resultaba muy difícil ejecutar sin una solución como Opiniones Verificadas by Skeepers, que también ha tenido un alto impacto en la confianza de los clientes nuevos que se acercaban a nuestra marca.

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Desafíos

«La satisfacción de sus clientes» como principal estrategia y misión para incrementar sus ventas

Actualmente, en plena expansión del comercio de alimentación y suplementos para mascotas en España y otros países. Kiwoko destaca en el panorama de tiendas online y marketplaces, pudiendo prácticamente afirmar que cuenta con la mayor gama de productos para mascotas. A ello le sumamos su afán por ofrecer productos de una alta calidad, a un precio asequible, para dar el mejor servicio a sus clientes.

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Desafíos

La amplia gama de productos que ofrecen, sumado al elevado nivel de calidad e información que ofrecen en su web, los hace ser líderes en su sector con una extraordinaria valoración por parte de sus clientes. Junto a ello, **comprometidos 100% con el cliente; puedes hacer la compra online o hacer click and collect y recoger el pedido en alguna de las tiendas de su red. Cabe destacar la transparencia total sobre la disponibilidad de los productos, servicio de atención telefónica ininterrumpida, soporte técnico escrito, telefónico, rrss...**

Desafíos

Opiniones de clientes

Uno de los desafíos mayores a los que se enfrentaron fue competir con empresas muy grandes como Amazon, por ese motivo **las valoraciones de sus clientes eran tan importantes,** para ellos fue clave en su estrategia **saber cuál era la opinión de sus clientes y de la experiencia post compra.** Se dieron cuenta que gracias a este servicio muchos de sus KPIs más valorados se incrementaban de manera exponencial.

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Solución

13315

Opiniones post compra

Contenido adicional en sus fichas de producto

Visualización de las estrellas en páginas de productos valorando con total transparencia el producto

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Solución

Reputación online & confianza

Destacando las opiniones de compra en sus productos para generar más confianza y crear comunidad

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

Resultados

x3

ROAs (ROAs = ingresos por ventas / gastos) de **campañas en shopping**

Multiplicar x3 ROAS de campañas en Shopping vs LY

+20%

Aumento de **CTR en search**

En resultados de búsqueda de marcas y productos.
Mejora NPS en 7 puntos también.

CASO DE ÉXITO – KIWOKO

La gestión de las opiniones

Escuchar a **sus clientes** directamente impactó en aumentar un 20% el ctr de resultados de búsqueda de marcas y productos

El departamento de Atención al Cliente se ve directamente afectado por las opiniones de los clientes. Son ellos quienes analizan las retroalimentaciones negativas recurrentes a través de la interfaz de Opiniones Verificadas by Skeepers.

La gestión de las opiniones

El objetivo es detectar motivos frecuentes de insatisfacción para poder corregirlos. Si, por ejemplo, un cliente ha detectado algo inseguro o en mal estado o si simplemente tiene una duda o ha tenido una mala experiencia por algún motivo en particular. Gracias a una lista de palabras clave agregadas al Back-office, el departamento de atención al cliente también **ha establecido sistemas de alerta, en particular para reaccionar rápidamente en caso de incidentes relacionados con la calidad del producto y la satisfacción del cliente.** Una vez más, los avisos ayudan a identificar problemas y permiten la rápida implementación de acciones correctivas. Y en su caso prestan mucha atención a este tipo de detalles en su estrategia.

En términos más generales, **el análisis de los comentarios de los clientes desempeña un papel clave para comprender mejor las expectativas de los consumidores.** Por lo tanto, también se pueden realizar análisis y ajustar el catálogo de la tienda online en función de los resultados obtenidos y con ello conseguir aumentar las ventas y seguir generando confianza en el cliente.

Próximos pasos

Un proyecto: la opinión del cliente como **misión principal y optimización** de campañas de captación. Mejora nps en 7 puntos, seguir avanzando por esta línea

Hoy en día, la cultura de la opinión del cliente está bien establecida. Los equipos desean ir más allá en sus procesos para obtener todos los beneficios. **Estefanía García, eCommerce Director de Kiwoko lo sabe bien. Según ella, usan la herramienta como elemento para mejorar la calidad de su servicio y auditar los niveles de satisfacción de los clientes.**

Próximos pasos

De esta forma, han dispuesto un pequeño sistema por el cual ante alguna insatisfacción manifestada o al detectar cualquier problema a través de los comentarios de un cliente, **inician un plan de acciones correctivas. Asimismo, usan la valoración global recibida, así como el número de ellas recopiladas como métricas en el plan de calidad.**

Quizás los siguientes pasos a realizar es instalar **la nueva característica de la herramienta para poder mostrar reviews de sus clientes en formato vídeo con Teester** para generar más contenido en la ficha de producto de manera orgánica y natural. Y así seguir aumentado tráfico SEO, optimizar sus campañas SEM de manera cualificada. Y seguir generando confianza entre sus clientes.

Solución

Opiniones de marca
Gestión de la reputación +
Opiniones de producto
Una única plataforma
Preguntas / Respuestas
Opiniones en puntos físicos

Opiniones Verificadas

by Skeepers

Every Opinion Matters

Solicita una demo