

CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

# Como a Grain de Malice otimizou sua estratégia omnichannel devido as opiniões de clientes



**grain** de  
**malice**

CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

# Cliente



Grain de Malice é uma marca de vestimenta para o público feminino. Com 167 lojas e uma forte presença online, a ambição da Grain de Malice é fazer compras rimar com prazer ... Omni-channel.

Desde a sua criação em 2007, a marca revelou a beleza de cada mulher com roupas modernas e confortáveis, pensadas para todas as figuras. A satisfação do cliente está no centro de todas as decisões: contatar as Opiniões Verificadas era óbvio!





### SETOR DE ATIVIDADE

Roupas e vestimentas



### SITE WEB

<https://www.graindemalice.fr/>



### CLIENTE OPINIÕES DESDE

2018



### PRODUTOS

Opiniões de site

Opiniões de produto, Opiniões de Estabelecimento e NPS



### Laurent BACQUAERT

Reponsável pelo CRM e Fidelidade da Companhia

“Numa lógica omnichannel, cliente e produto, as Opiniões Verificadas são uma solução que reúne todos estes elementos!”



# Desafios



## A percepção do cliente como centro da tomada de decisão

Para Grain de Malice, a estratégia da marca é simples: colocar o cliente de volta no centro de cada uma das decisões estratégicas.

De **seus insights à experiência na loja ou online**, o lugar de cada cliente está no centro das atenções. Para responder a essa questão centrada no cliente, o desafio era usar as reviews dos clientes como um indicador-chave de desempenho. **Mas para além do aspecto quantitativo (número de opiniões recolhidas), a empresa atribui real importância ao aspecto qualitativo e transversal relacionado com o feedback do cliente.**



# Desafios



## Envio das Opiniões para todo o time de gestão

Coletar avaliações após uma experiência na loja física ou online não é apenas uma preocupação da Grain de Malice. Cada opinião é analisada e compartilhada internamente com todas as partes interessadas.

O feedback da web ou das lojas é combinado para melhorar continuamente as várias jornadas de compra.

Na linha de visão para a gestão dessas diferentes opiniões, estão envolvidos os gerentes de produto, coordenadores regionais e gerentes de loja. No Grain de Malice, você verá que a transversalidade está em primeiro lugar!



# Desafios



## Estratégia Omnichannel

Com Opiniões Verificadas, a marca pode encontrar diferentes feedbacks dos clientes, independentemente do canal de compra. Coletar as avaliações em diferentes canais e pontos de venda está gerando diversos frutos para a Companhia, que tem como desafio alinhar em todas as plataformas a experiência do cliente.

Por ter a possibilidade de separar voluntariamente os diferentes canais, a empresa pode colocar em prática planos de ação específicos. Graças a esta dupla edição de omnichannel e cross-channel, a Grain de Malice pode compartilhar todas as opiniões internamente ... Mas também em seu site, para melhorar o SEO e visibilidade.



# Desafios

## Estratégia Omnichannel

" Somos uma empresa omnicanal, com o desejo de quebrar as fronteiras entre as diferentes partes da sociedade! "



**Laurent BACQUAERT**

Chefe de Estudos, CRM e Lealdade



CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

# Solução

O formulário de coleta de Avaliações Como garantia da satisfação omnichannel

## NPS

Recommanderiez-vous Grain de Malice à votre entourage (amis, famille, etc.) ?

Totalement pas probable	Pas probable	Neutre	Probable	Totalement probable						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Exprimez-vous sur le contenu de vos achats

## Opinião Lojas Físicas

Le Magasin

La vitrine a-t-elle attiré votre attention ?

Oui  Non

Qu'avez-vous pensé de l'ambiance générale du magasin ? (Présentation, mise en avant, accessibilité des produits, etc... ?)

★★★★★

Et donnez votre avis \*

Avis Vérifiés by Sleepers

VOTRE EXPÉRIENCE D'ACHAT EST PRÉCIEUSE, PARTAGEZ-LA !

1 Exprimez-vous suite à votre achat

Le Magasin

La vitrine a-t-elle attiré votre attention ?

Oui  Non

Qu'avez-vous pensé de l'ambiance générale du magasin ? (Présentation, mise en avant, accessibilité des produits, etc... ?)

★★★★★

Et donnez votre avis \*

Comment décrivez-vous ce magasin autour de vous ?

L'équipe de vente

Disponibilité de l'équipe de vente \*

★★★★★

## Opinião de Produto

Notiez le produit : Robe noire nouée femme

Tendance/style du produit ? ★★★★★

Confort ? ★★★★★

La taille est-elle adaptée ? ★★★★★

Rapport qualité/prix ? ★★★★★

Est-ce un achat coup de cœur ?  Oui  Non

Et donnez votre avis :

## Opinião Equipe de Atendimento

L'équipe de vente

Disponibilité de l'équipe de vente ★★★★★

Conseils apportés par l'équipe de vente ★★★★★

Accompagnement lors de l'essayage ★★★★★

Votre passage en caisse ★★★★★

Pouvez-vous apporter un commentaire :



# Resultados

**77,86**

Esta é a pontuação NPS do Grain de Malice. A marca beira a excelência: no setor de moda e roupas femininas a média é de 55!

**+20 %**

Trata-se do aumento da taxa de resgate para clientes cuja insatisfação é gerida pela Grain de Malice, face ao período anterior à implementação da solução



# Resultados

"Em caso de pontuação inferior a 3 em 5, o cliente é diretamente contatado pela loja. Não passamos por email, mas sim por contato direto. O desafio é triplo: que os clientes se sintam ouvidos, valorizados e depois voltem para a loja."



**Laurent BACQUAERT**

Responsable Études, CRM et Fidélité



# Resultados

73242

Este é o número de **avaliações coletadas desde fevereiro de 2018**. Graças a essas opiniões, muitas ações foram tomadas para gerenciar a insatisfação ... Mas também para reter clientes satisfeitos, por exemplo, identificando embaixadores em potencial!

4,7/5

Esta é a avaliação média geral do Grain de Malice. Essa pontuação é 0,2 pontos acima da pontuação média do setor vestimenta.



CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

# A gestão das avaliações

## A transversalidade em primeiro lugar!

Na Grain de Malice, cada parte interessada tem autonomia para gerenciar as avaliações dos clientes.

Os gerentes de produto têm acesso à plataforma Opiniões Verificadas e a um relatório mensal focado no produto. Graças às opiniões recolhidas e analisadas eles podem detectar tendências, bem como tops e flops de uma coleção. O feedback complementa a análise das vendas e a curva de vida de um produto, cujo impacto às vezes é difícil de estabelecer. Graças aos comentários dos clientes, os gerentes de produto podem entender porque o cliente está comprando: esta informação é uma mina de ouro na construção da oferta!

Os coordenadores regionais também têm acesso ao back-office da plataforma. Eles recebem relatórios regionais para gerenciar as diferentes lojas. Dependendo das classificações e análises, podem detectar boas práticas a serem implementadas.



## CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

No ponto de venda, cada gerente de loja também recebe um relatório mensal, vinculado às opiniões coletadas por ponto de venda. É transmitida visibilidade sobre o desempenho da região e um ranking das melhores lojas. Este relatório não destaca apenas os pontos de atrito e encantamento vividos pelos clientes. O objetivo é demonstrar a melhoria contínua: planos de melhoria e ações concretas podem ser implementados diretamente por cada loja



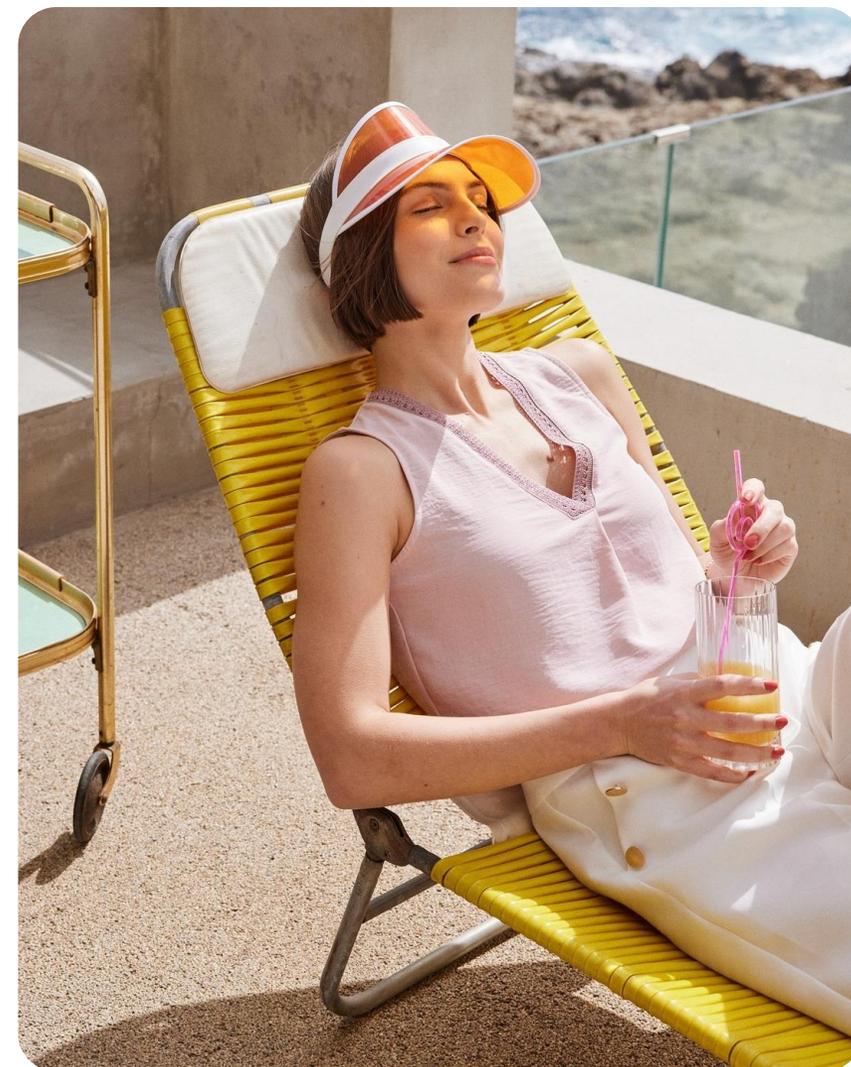
CASO DE ESTUDO - GRAIN DE MALICE

# Próximos passos

## Fazer barulho! A voz do cliente Cada vez mais forte

No Grain de Malice, o compromisso com o cliente é sagrado. Para mantê-lo, um programa de embaixador de marca está sendo implementado. O objetivo é elevar os clientes satisfeitos ao status de porta-vozes da marca. Este programa foi desenvolvido com base em 20.000 clientes, com pontuação NPS entre 9 e 10.

Na mesma linha do programa Embaixador, o programa de patrocínio deve se desenvolver em breve. Para saber mais, você deverá estar atento às futuras novidades da Grain de Malice ...



# Próximos passos

" Não queremos apenas promover nossa marca por meio da publicidade tradicional. Quem melhor do que nossos clientes para falar sobre nossos produtos e nossa maneira de fazer as coisas? "



**Laurent BACQUAERT**

Chefe de Estudos, CRM e Lealdade



# Solução





**Opiniões  
Verificadas**

by  Skeepers

**Every Opinion  
Matters**

**Solicite uma demonstração**

