

CAS CLIENT - LAPEYRE

Comment Lapeyre optimise sa stratégie d'expérience client grâce à Avis Vérifiés by Skeepers ?

[Voir l'interview vidéo](#)



LAPEYRE

CAS CLIENT - LAPEYRE

Client



“La Qualité réservée à tous” : voici le slogan de Lapeyre, multispécialiste de l’aménagement de la maison. De la cuisine à la salle de bain, en passant par les menuiseries ou les revêtements, l’entreprise accompagne depuis plus de 90 ans ses clients dans leurs projets d’intérieurs et d’extérieurs... En s’assurant de **délivrer des expériences de qualité, à tous les niveaux du parcours client.**

Aujourd’hui, l’entreprise s’appuie sur un réseau de **130 points de vente et 10 usines** sur l’ensemble du territoire. Pour prolonger la qualité des expériences délivrées en magasin comme sur son site e-commerce, Lapeyre a décidé de faire confiance à Avis Vérifiés.

Depuis 2018, l’entreprise collecte, modère et diffuse les avis post-achat. En moins de 3 ans, les résultats sont plus que satisfaisants. Prêts à les découvrir ?





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Maison & Jardin



SITE WEB

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



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2015



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site - Avis produit

Questions & Réponses

Isabelle JAMBON

Directrice Expérience Clients

« Collecter la Voix du Client est primordial. Avoir des remontées d'expérience en nombre nous permet de trouver les meilleurs leviers pour continuer à satisfaire les clients, tout au long de leur parcours. »



Challenges



Faire rayonner la transparence **et** la qualité des expériences

Lapeyre peut ainsi miser sur une parfaite transparence : **tous les avis sont fiables et authentiques, car reliés à un acte d'achat**. Cette transparence certifiée par un tiers de confiance vient soutenir l'ambition du groupe, axée sur la qualité.

Ainsi, après un achat de produit ou la réalisation d'un service, l'entreprise fait rayonner la parole des consommateurs. Ce rayonnement est effectué **en multicanal, pour diffuser les avis** clients : sur les fiches produits du site Internet comme en magasin, chaque client potentiel peut se fier aux dizaines de milliers d'avis déjà collectés !



Challenges



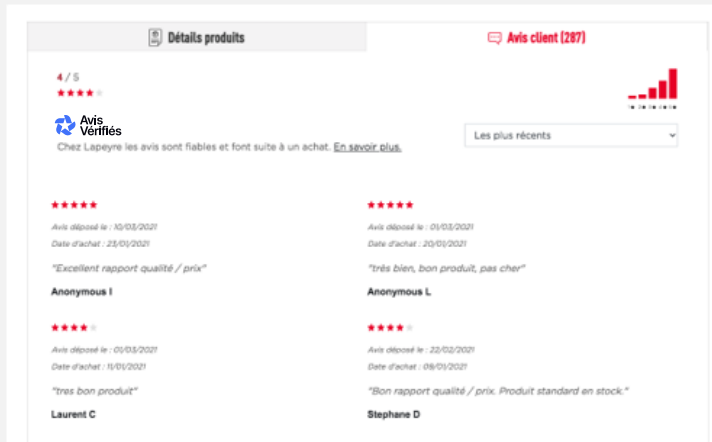
Guider les clients dans leurs choix, sur internet comme en magasin

Ces deux dernières années, Lapeyre a **renouvelé près de 70 % de sa gamme produit** pour gagner en lisibilité et remettre à plat l'ensemble des prix. Derrière cette décision se cache un challenge relevé haut la main par l'entreprise : **renforcer la qualité des expériences d'achat.**

Pour y parvenir dans la durée, l'entreprise tient à accompagner les clients dans leurs choix, en valorisant les avis d'autres consommateurs. Sur la partie e-commerce comme en magasin, les avis clients et les notes étoilées renseignent et rassurent.



Solutions



Plus de 80 % de nos clients satisfaits !

Les derniers projets signés Lapeyre



L'avis client pour booster le référencement et la conversion

Pour Lapeyre, les avis clients sont perçus comme un gage de réassurance grâce à leur transparence... Mais aussi comme **un moteur de conversion**.

Depuis l'utilisation de la solution Avis Vérifiés, la hausse de la conversion enregistrée est également soutenue par **une amélioration du référencement Google**. Il s'agit d'un cercle vertueux, puisque le référencement influence positivement la conversion. Les internautes passent plus facilement à l'action en présence de retours d'expérience (positifs ou négatifs) sur Google : c'est un constat vérifié pour Lapeyre !

« Depuis que nous utilisons Avis Vérifiés, Lapeyre remonte de façon positive sur Google grâce aux avis clients »



Résultats

100 000

Nombre total d'avis

C'est le nombre total d'avis collectés depuis la mise en place de la solution Avis Vérifiés en 2018. Chaque jour, ce nombre ne fait qu'augmenter !

30 000

Nombre d'avis produits

C'est le nombre d'avis produits collectés puis diffusés sur le site Internet de Lapeyre en 2020. Grâce à l'ensemble de ces retours d'expérience, chaque internaute peut se projeter plus facilement dans sa relation avec l'enseigne.



CAS CLIENT - LAPEYRE

La gestion des avis



Une approche customer centric à tous les niveaux

Pour Lapeyre, l'enjeu n'est pas seulement de collecter puis diffuser au plus grand nombre les avis post-achat. L'entreprise veille à traiter et gérer efficacement les avis en interne. Différentes démarches ont été mises en place :



La gestion des avis



- **Tous les avis inférieurs à 7 sur 10 sont pris en charge** par l'entreprise et traités lors de l'étape de modération. Cette mission est effectuée par le service client (avec l'aide du magasin en question s'il s'agit d'un achat physique) ou encore l'aide du service après-vente.
- En cas d'avis négatifs fréquents sur un même produit (comme sa fabrication), Lapeyre agit rapidement et directement auprès de ses usines pour trouver une solution. L'entreprise adopte une **démarche d'amélioration continue sur sa stratégie produit**, en prenant en compte l'avis des clients pour passer à l'action.
- **Les avis sont également lus, analysés et partagés par les équipes terrain** pour animer les conseillers en magasin. Ces équipes de vente étant les acteurs de l'expérience en point de vente, ils prennent part à cette approche customer centric. Cette démarche d'animation permet de renforcer l'expérience délivrée en boutique.



Les prochaines étapes



100 000 avis collectés en 3 ans, une hausse du taux de conversion, une note moyenne qui frôle l'excellence avec 4,1/5... Jusqu'où ira Lapeyre, dans sa stratégie d'expérience client ?

Aujourd'hui, une chose est sûre. Pour continuer de délivrer des expériences de qualité, l'entreprise compte continuer sur sa lancée.

Parmi ses prochains projets, Lapeyre souhaite mettre en place un chantier d'amélioration de l'image de marque. L'objectif est clair : **cibler une clientèle plus jeune**, utilisant notamment davantage le digital pour prendre des rendez-vous à distance.



CAS CLIENT - LAPEYRE

Les prochaines étapes



L'ambition du groupe, quant à elle, reste inchangée. Lapeyre continuera d'honorer sa promesse, celle de **"l'assurance qualité d'un projet mené de bout en bout par une équipe de professionnels"**, d'après Isabelle Jambon, Directrice de l'Expérience Client.

Pour s'assurer de la réalisation de cette promesse, le groupe pourra compter sur l'avis de ses clients... Qui continueront d'être collectés, gérés et diffusés grâce à la solution Avis Vérifiés !





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

