

**BRICO** MARCHÉ

Descubra como o  
Bricomarché enriquece a sua  
**estratégia de personalização**  
através das opiniões dos  
clientes

Caso de êxito - Bricomarché



# Cliente

BricoMarché é uma das marcas do grupo Os Mosqueteiros. É especializada em 5 áreas: bricolage, jardinagem, construção, decoração e lojas de animais de estimação.

Estes 5 universos convergem para uma ambição comum: **oferecer aos entusiastas de bricolage, produtos de qualidade a preços baixos.**

No Bricomarché, a qualidade dos produtos anda de mãos dadas com a qualidade da experiência do cliente.

Para garantir este último ponto, a empresa escolheu a solução Ratings and Reviews da Skeepers. Desde Junho de 2020, a recolha, moderação e divulgação das revisões pós-compra têm sido levadas a cabo pelo nosso programa.

Em apenas alguns meses (e com um destaque em plena crise), os resultados são positivos. A Voz do Cliente tornou-se mesmo uma **alavanca valiosa** para melhorar a estratégia de personalização da empresa... A diferentes níveis!



**BRICO**<sub>MARCHE</sub>

Implementámos a recolha de feedback com a Skeepers em duas fases: em Junho de 2020 para a parte do comércio eletrónico, depois em Dezembro de 2020 para os nossos clientes da loja física.

A nossa decisão de confiar na Skeepers baseia-se em várias razões, incluindo a personalização da solução.

**Hubert BRILLAUD**

Responsável da Aquisição e tráfego



**INDÚSTRIA**  
Casa e Jardim



**CLIENTE SKEEPERS DESDE**  
2020



**WEBSITE**  
www.bricomarche.com



**PRODUTO SKEEPERS**  
Ratings & Reviews

## Desafios

### Tranquilidade de espírito **antes de comprar**

A implementação da solução Skeepers não é a primeira para a Bricomarché. Anteriormente, a empresa utilizava diferentes prestadores de serviços para recolher o feedback dos clientes. Contudo, o grupo queria trabalhar no sentido de uma convergência para **uma solução única** e, por conseguinte, **escolheu a Skeepers**. Agora só um parceiro de confiança tinha a tarefa de gerir a Voz do Cliente.... Mas os desafios eram numerosos!

As opiniões recolhidas e divulgadas dos clientes permitem tranquilizar os consumidores na sua tomada de decisão. Esta é uma alavanca para aumentar a confiança, mas também para a conversão: **88% dos consumidores consultam revisões antes de efetuarem uma compra e 31% gastam mais se a classificação for excelente (IFOP)**.

### Melhorar a **transparência e a autenticidade**

*"Ao promover a recolha de feedback autêntico no pós-compra, estabelece-se um verdadeiro círculo virtuoso: os clientes dão feedback honesto, os utilizadores apreciam-no, a conversão é impulsionada... Todas as luzes estão verdes!"*

Graças à Skeepers, o **Bricomarché também reforça o seu dever de transparência e honestidade**. A solução recolhe todas as revisões pós-compra, sejam elas positivas ou negativas. Os utilizadores da Internet não são tendenciosos por análises falsas e podem tomar a sua decisão de compra tendo acesso a todas as avaliações.

# Soluções

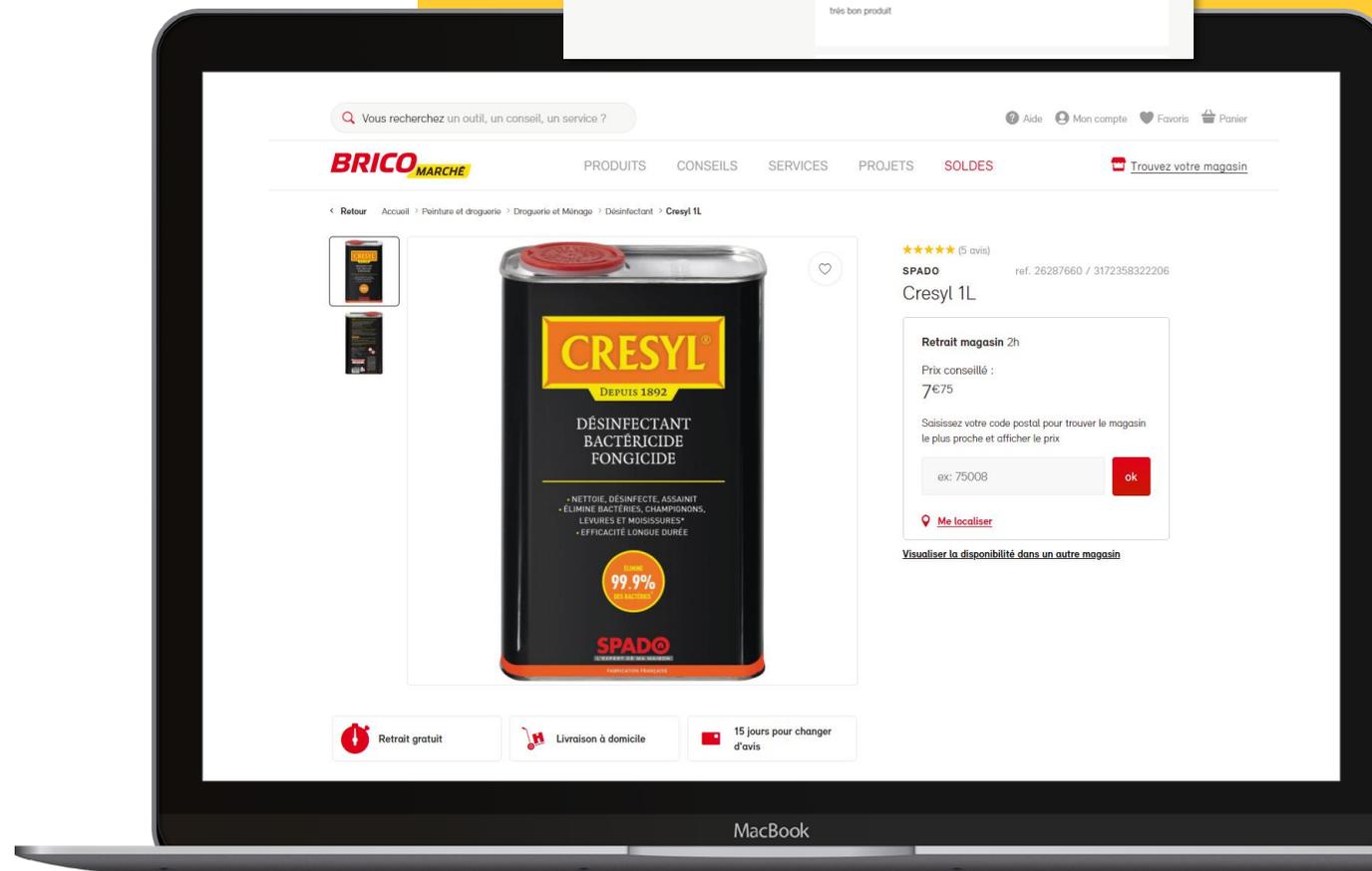
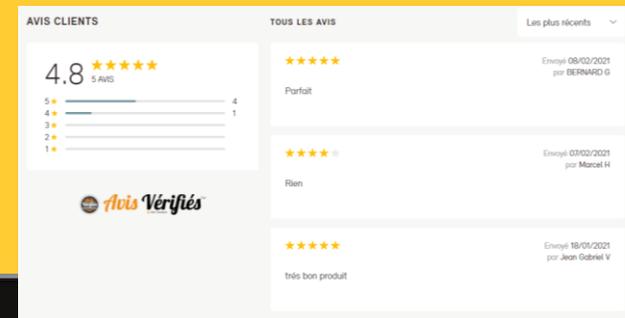
## Um dispositivo online e offline para captar **a voz do cliente.**

O Bricomarché é um ator importante no comércio omnichannel: do e-commerce às lojas físicas, os canais de venda são variados. **A utilização de uma solução para recolher, gerir e divulgar revisões que é também omnichannel foi, portanto, uma prioridade.**

Durante o ano de 2020, a ferramenta **Skeepers' Ratings and Reviews** foi implementada em duas fases:

**No website**, para a parte do e-commerce, em Junho de 2020. A crise de saúde acelerou o lado das vendas em linha do negócio, pelo que a recolha de revisões pós-compra maximizou o feedback.

**Na loja**, para os clientes, a partir de Dezembro de 2020. O fim do ano marcou o início de um novo fluxo de coleções para o Bricomarché, que agora tem uma visão omni-canal do feedback.



## Um desafio: a personalização

Uma das vantagens do Bricomarché é a sua pluralidade de canais de distribuição e serviços: click&collect, e-booking, entregas feitas diretamente pelos fornecedores, em loja ou compras online... **A viagem de compra baseia-se em questões de personalização**, de acordo com as expectativas e necessidades do cliente. Era portanto essencial escolher **um parceiro de confiança que pudesse alinhar-se com este objetivo**.

Com a Skeepers, a personalização toma forma desde o início. O conteúdo e a forma podem ser personalizados. Por exemplo, o Bricomarché pode adaptar o conteúdo do pedido de revisão com base nas informações recolhidas sobre o cliente, o canal de compra, a localização da loja, etc.

**A data de envio também pode ser adaptada**, com o objetivo de minimizar as devoluções. O Bricomarché é portanto livre de solicitar a opinião aos seus clientes. Podendo questionar entre 48h a 72h após a compra, ou aproximadamente 3 semanas mais tarde, caso o produto necessite de um tempo de entrega e utilização mais longo antes de deixar uma revisão.

Ao personalizar todos os critérios relacionados com a recolha de revisões, a empresa maximiza a sua taxa de resposta!



# Personalizar a solução, mas também a relação

Uma vez recolhidas e moderadas as opiniões, o Bricomarché pode divulgar o feedback em diferentes meios de comunicação social. **As opiniões permitem estabelecer o discurso da marca**, com base em comentários concretos. Por exemplo, a empresa não hesita em personalizar as suas newsletters, valorizando as opiniões dos seus clientes.

Para o Bricomarché, a solução torna possível a personalização da relação com os clientes. A ligação não se detém na compra e a sua opinião pessoal conta.

**Esta personalização da relação, que continua após a compra, é um símbolo de lealdade.**



"Com a ferramenta Ratings and Reviews da Skeepers, nada é padronizado, e é isso que nós valorizamos. Os questionários podem ser personalizados. As opiniões enriquecem então os nossos meios de comunicação. Mas é também a personalização das relações que precisa de ser reforçada. As que mantemos com os nossos clientes, mas também as que mantemos com a equipa Skeepers: vamos além de uma simples relação de prestador de serviços, para ter para uma relação "premium"!"

# Resultados

20 000

## Opiniões de clientes angariadas

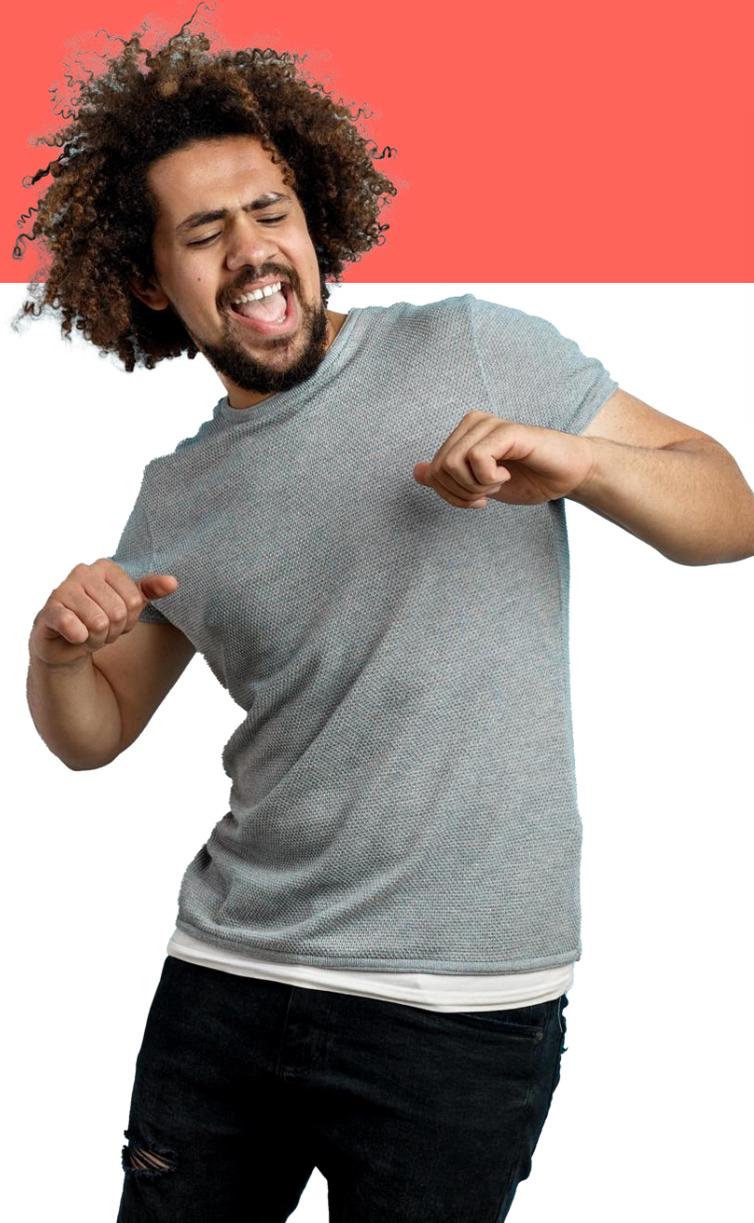
Este é o número de avaliações de clientes que foram recolhidas em apenas alguns meses, desde a implementação da solução em Junho de 2020.

20.000 revisões são também 20.000 oportunidades para melhorar a experiência do cliente após a compra, graças a um pedido personalizado!

86,3%

## Clientes satisfeitos

Esta é a percentagem de clientes satisfeitos, tendo dado ao Bricomarché mais de 4 estrelas em cada 5. 86% dos clientes satisfeitos são também 86,3% dos potenciais promotores ou embaixadores da empresa. Este excelente resultado comprova a qualidade da experiência entregue!



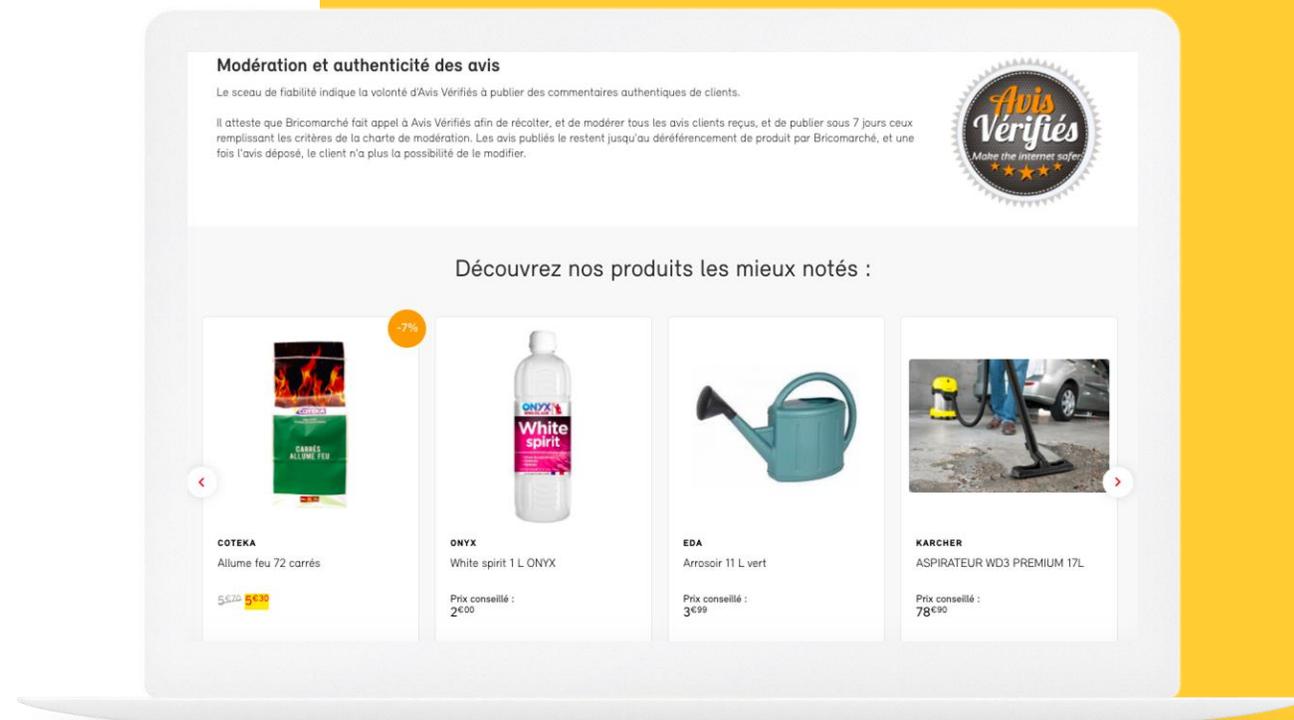
# Feedback do cliente: um indicador de desempenho

Desde a implementação da solução Ratings and Reviews da Skeepers, **a recolha de feedback tem permitido ao Bricomarché obter informações significativas.** A empresa identificou rapidamente onde mostrar **melhoria contínua**, como por exemplo no lado do e-merchandising.

Além disso, o Bricomarché foi capaz de ligar o feed de recolha de feedback da solução ao Google. Todas as campanhas de Google Shopping têm a capacidade de obter índices de satisfação, **o que aumenta o CTR** (taxa de cliques) **e reduz o CPC** (custo por clique).

Portanto, cada revisão representa um indicador de desempenho relacionado com a experiência do cliente, o que influencia os indicadores de conversão. Ao mesmo tempo, **o impacto é também positivo no lado da folha de produto.**

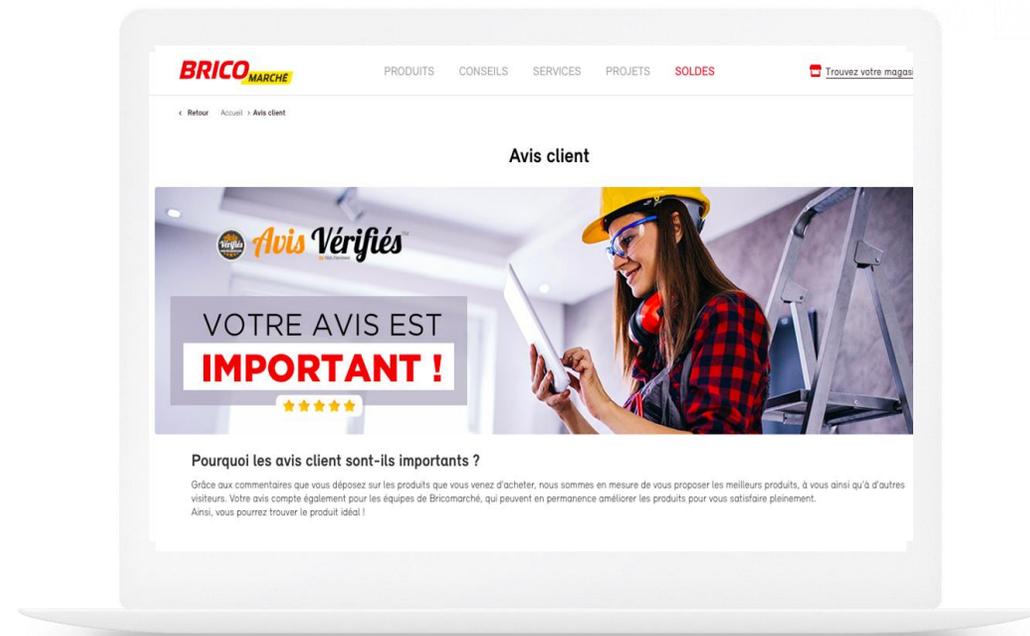
"Desde que temos vindo a utilizar a solução Ratings and Reviews, as nossas fichas de produtos têm ganho visibilidade. A recolha de revisões é uma alavanca para o desempenho".



# Recomendações

## Três razões para recomendar a Skeepers

Para Hubert BRILLAUD, Gerente de Compras e Tráfego do Bricomarché, as três razões pelas quais recomenda a solução Ratings & Reviews da Skeepers são:



01

**A reputação e a fiabilidade da solução são símbolos de paz de espírito** para os utilizadores da Internet, sejam eles potenciais clientes ou clientes. Graças ao selo Ratings and Reviews no site, no certificado de opinião ou nos questionários de satisfação pós-compra, a transparência e a confiança são garantidas.

02

**A recolha de feedback após a compra impulsionou as várias métricas da empresa.** Em apenas alguns meses, a taxa de conversão, o número de clientes satisfeitos e a classificação média subiram... O feedback é um condutor de desempenho!

03

A ferramenta e a plataforma são "bem pensadas": ergonómicas e fáceis de utilizar - **para as empresas, não se desperdiça tempo a começar!**

# S'KEEPERS

Preparado para criar valor para e  
**pelos seus clientes?**

RATINGS  
& REVIEWS

USER GENERATED  
VIDEOS

LIVE  
SHOPPING

INFLUENCER  
MARKETING

CX  
MANAGEMENT

PREDICTIVE  
MARKETING ACTIVATION

Sollicite uma demonstração



WEBSITE

<https://skeepers.io/pt/>



CONTACTE-NOS

<https://skeepers.io/pt/demo-pt/>

