

CASO DE ÉXITO - BULEVIP

Cómo ha duplicado su tráfico orgánico (seo) y aumentado un 40% sus transacciones con las opiniones de sus clientes



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

Cliente



Bulevip es actualmente el Marketplace de Deporte y Salud con más de 150.000 clientes centrados en el mercado español. Están especializados en nutrición deportiva y ofrecen miles de productos profesionales para Fitness, Ciclismo, Natación, Deporte en casa, Cuidado Personal, Perfumería, Belleza y Salud. Son líderes y referentes en su sector desde hace años. Este año 2020 han sido premiados por la OCU precisamente como mejor tienda online en cuanto a la valoración y mejor trato por los consumidores.





SECTOR DE ACTIVIDAD

Nutrición deportiva y suplementos



SITIO WEB

<https://bulevip.com/es/>



CLIENTE DE OPINIONES VERIFICADAS DESDE

2016



SERVICIOS CONTRATADOS

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



Aida Baena

Social Media Manager en Bulevip

Opiniones Verificadas nos ha ayudado a crecer mejorando nuestra visibilidad a nivel SEO y calidad a nivel SEM, además de estimular las ventas, facilitando a nuestros clientes la elección. Las reseñas de Opiniones Verificadas acercan la experiencia de compra online en Bulevip a la de una tienda física, consiguiendo que nuestros clientes cuenten con una mayor información sobre nuestros productos.



Desafios



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

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

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; entrega constante en menos de 24 horas para más de 60.000 productos, transparencia total sobre la disponibilidad de los productos, servicio de atención telefónica ininterrumpida, soporte técnico escrito y telefónico...**



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 - BULEVIP

Solución



Contenido adicional en sus fichas de producto

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



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

Solución



56633

Opiniones post compra

Reputación online & confianza

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



Resultados

bulevip.com > 6903-weider-protein-pancake-mix-600-gr ▾

Weider Protein Pancake Mix 600 gr - BULEVIP

Tortitas de harina de avena integral enriquecidas con proteínas Preparado rico en proteínas y fibra para elaborar deliciosas tortitas Combina...

★★★★★ Valoración: 4,8 · 28 reseñas · 12,49 € · En stock

+50%

Aumento de tráfico seo

Reducción del porcentaje de rebote en un 30% en el último año.

+40%

Aumento de transacciones

Se ha aumentado en un 40% las sesiones con transacciones. Y se ha producido una reducción del porcentaje de rebote en un 30% en el último año.



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

La gestión de las opiniones



El servicio de escucha activa de sus clientes directamente impactó en duplicar tráfico seo y aumentar conversiones

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.

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.



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

La gestión de las opiniones



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.



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

Próximos pasos



Un proyecto: la opinión del cliente como **misión principal y optimización** de campañas de captación y generación de confianza en el producto y en la empresa

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. **Aida Baena, Online Marketing Manager de Bulevip 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.**



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

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 aumentando tráfico SEO, de manera cualificada. Y seguir generando confianza entre sus clientes.



CASO DE ÉXITO - BULEVIP

Solución





Opiniones
Verificadas

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Solicita una demo](#)

