

CASO DE ÉXITO – GREENICE

**Cómo ha generado
un aumento de ero y
confianza de compra
con las opiniones de
sus clientes**



GREENICE :



CASO DE ÉXITO – GREENICE

Cliente



Greenlce sigue con el objetivo de ofrecer a la sociedad actual una tecnología eficiente y sostenible en el ámbito de la Iluminación Led.

Actualmente, en plena expansión del comercio de Iluminación LED en España, Greenlce destaca en el panorama de tiendas online, pudiendo prácticamente afirmar que cuenta con la mayor gama de productos de Iluminación LED.





SECTOR DE ACTIVIDAD

Iluminación



SITIO WEB

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



CLIENTE DE OPINIONES VERIFICADAS DESDE

2018



SERVICIOS CONTRATADOS

Opiniones de clientes post compra



Álex Boxall

Head of eCommerce and Co-Founder de Greenice

“En Greenlce hacemos un uso intensivo de las opiniones que recogemos a través de Opiniones Verificadas. No solo hacemos uso de las mismas como elemento de marketing para generar más confianza al usuario, sino también en el propio site como en los anuncios de SEM donde usamos nuestra valoración en nuestros anuncios. También nos sirve como herramienta para auditar la calidad de nuestro servicio y producto para nuestros clientes.”



Desafíos



Opiniones de clientes

Actualmente, en plena expansión del comercio de Iluminación LED en España, Greenlce destaca en el panorama de tiendas online, pudiendo prácticamente afirmar que cuenta con la mayor gama de productos de Iluminación LED. A ello le sumamos su afán por ofrecer productos de una alta calidad, a un precio muy ajustado, para que el cambio a la Iluminación LED no sea imposible de amortizar.

La amplia gama de productos que ofrecen, sumado al elevado nivel de prestaciones e información que ofrece su web, los hace ser líderes en su sector con una extraordinaria valoración por parte de nuestros clientes. Junto a ello, comprometidos 100% con el cliente; entrega en 24 horas, transparencia total sobre la disponibilidad de los productos, servicio de atención telefónica ininterrumpida, soporte técnico escrito y telefónico...



Desafíos



«La confianza de los clientes al ejecutar la compra» como principal estrategia y aumento de cro

Uno de los desafíos mayores a los que se enfrentaron fue competir con empresas muy grandes como Amazon, Media Markt o Worten. 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.

* Fuente : cliente Greenice



CASO DE ÉXITO – GREENICE

Solución

The screenshot shows the product page for a 'Bombilla de LEDs G120 E27 15W 1300Lm 30.000H'. The page features a large image of the bulb, a star rating of 4.5, and a '2 AÑOS DE GARANTÍA' badge. The price is listed as €5.61 IVA incluido. The page also includes a navigation menu, a search bar, and a 'Añadir a la cesta' button. The breadcrumb trail is: Inicio > Bombillas LED > Bombillas LED 'Super Ahorro' > Bombilla de LEDs G120 E27 15W 1300Lm 30.000H.

Contenido adicional en sus fichas de producto

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

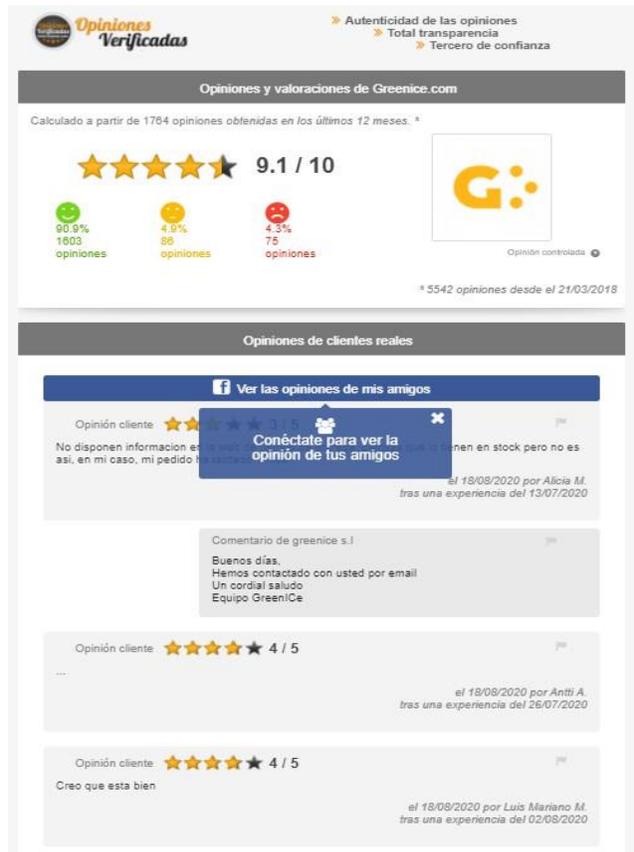
5486

Opiniones post compra



CASO DE ÉXITO – GREENICE

Solución

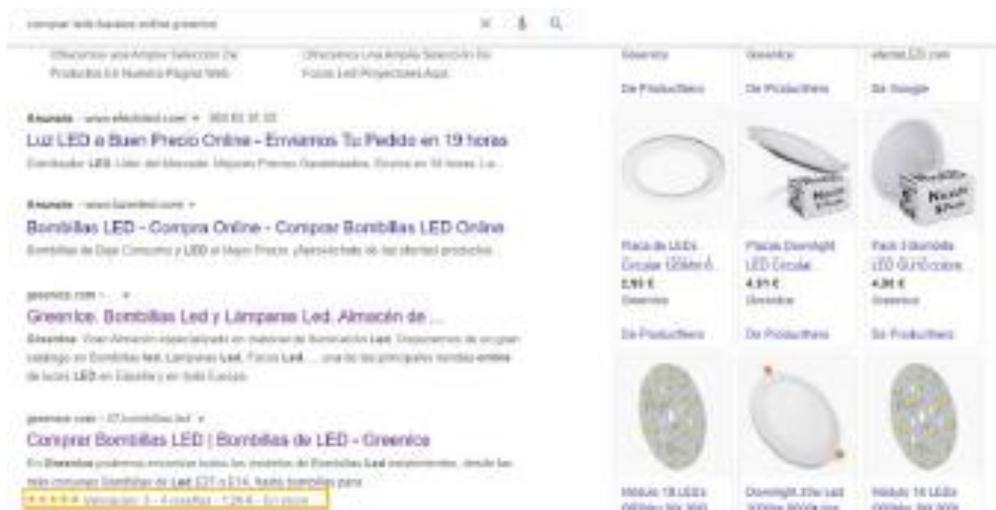


Reputación Online – cro & confianza

Destacando las opiniones de compra en su home y en sus productos para generar más confianza



Resultados



+61.3%

Aumento de **confianza y cro**

Acceso a Categorías: +0,47%
(62% Nivel de confianza)

Acceso a Página de Producto: +1,66%
(82% Nivel de confianza) Acceso a Carrito:
+1,13% (60% Nivel de confianza)

+6.1%

Aumento de su **ctr en adwords**

En este caso hablamos de un CTR del 6,10% versus un 4,23% en el resto de extensiones automáticas.



CASO DE ÉXITO – GREENICE

La gestión de las opiniones

El servicio de escucha activa de sus clientes directamente impactó en un aumento de confianza y cro

El departamento de eCommerce 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 en una luz led pongamos como ejemplo, o tiene una duda técnica o simplemente ha tenido una mala experiencia por algún motivo en particular.



CASO DE ÉXITO – GREENICE

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 de la atención al 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 la satisfacción el cliente.

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 – GREENICE

Próximos pasos

Un proyecto: la opinión del cliente como soporte de la optimización de campañas de captación y generación de confianza en la venta online

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. **Álex Boxall, Head of eCommerce de Greenice lo sabe bien. Según él, usan la herramienta como elemento para mejorar la calidad de su servicio y auditar los niveles de satisfacción de los clientes** en los distintos países. 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.**



CASO DE ÉXITO – GREENICE

Asimismo, usan la valoración global recibida, así como el número de ellas recopiladas como métricas en el plan de calidad para la certificación ISO 9001 que año tras año debe renovarse.

Quizás los siguientes pasos a realizar es instalar el [módulo de Opiniones Verificadas de Preguntas y Respuestas](#) 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.



Solución





Opiniones
Verificadas

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Solicita una demo](#)

