

CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Cómo ha triplicado su facturación con las opiniones de sus clientes



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Cliente



Ruth López - The Beauty Concept es una tienda online multimarca de productos de cosmética de alta gama. Localizados en Alicante y con un centro físico de estética de alto standing han conseguido de manera increíble en menos de 4 meses triplicar facturación con su eCommerce. Y conseguir con su canal online tener este tipo de tratamientos y productos tan personalizados al alcance de todos.





SECTOR DE ACTIVIDAD

Cosmética



SITIO WEB

www.ruthlopezbeautyconcept.com



CLIENTE DE OPINIONES VERIFICADAS DESDE

2020



SERVICIOS CONTRATADOS

Opiniones de clientes post compra

Opiniones en ficha de producto

Sergio Gil Aniorte

CEO

« Gracias a las opiniones de nuestros clientes hemos aumentado CTR en todo el site, también hemos aumentado facturación y ticket medio y hemos disminuido el % de carritos abandonados. Todo ello, escuchando a nuestros usuarios »



Desafíos



« Customer centric » como principal estrategia en su ecommerce

La tienda online de Ruth López - The Beauty Concept fue un proyecto muy ambicioso y joven, que contaba ya con « pure players » como principal competencia. Y con una tipología de producto no apta para todos los bolsillos. Cosmética de alta gama multimarca. Aún así, una de sus principales estrategias era poder dar servicio a sus actuales clientes y además captar nuevos clientes. Un proyecto fresco y joven que en 4 meses se ha convertido en un referente en su sector. Siempre han querido que el usuario o consumidor interactúe en la tienda online, han redoblado esfuerzos para que la atención al cliente sea el epicentro de la conversión.



Desafíos



Opiniones de clientes

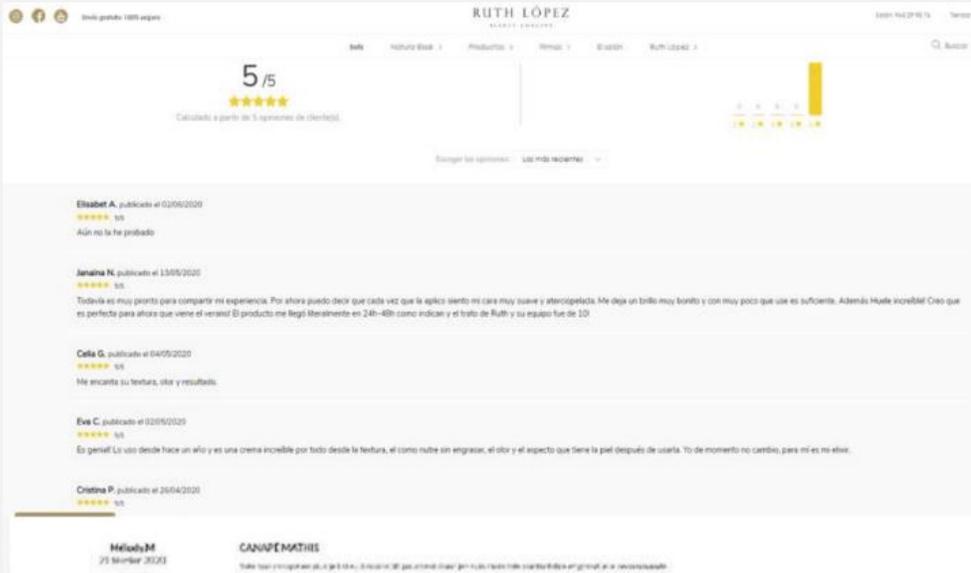
Uno de los desafíos mayores a los que se enfrentaron fue dar soporte y prestar ayuda a clientes con un rango de edad no muy acostumbrado a usar el canal online o comparar en él. Pero gracias a su equipo de atención al cliente y a las redes sociales pudieron. Por ese motivo **las valoraciones de sus clientes eran tan importantes**, para ellos fue clave en su estrategia **saber cuál era la opinión de sus clientes y de la experiencia post compra y tener valoraciones en ficha de producto**. Se dieron cuenta que gracias a este servicio muchos de sus KPIs más valorados se incrementaban de manera exponencial.

* Fuente : 3DIDS Partner de Opiniones Verificadas, Abril 2020.



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Solución



695

Pedidos más de
70 ppiniones

Contenido adicional en sus fichas de producto

Visualización de comentarios en páginas de productos con
posibilidad de ordenar por fecha de publicación y
calificación



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Solución

The screenshot displays the Opiniones Verificadas interface for Ruth López Beauty Concept. At the top, it features the Opiniones Verificadas logo and a 'by Shopper' badge. The main header shows the business name and a 9.7/10 rating based on 71 reviews from the last 12 months. A star rating breakdown indicates 97.2% (69 reviews) for 5 stars, 1.4% (1 review) for 4 stars, and 1.4% (1 review) for 3 stars. Below this, there are several customer reviews with star ratings and dates. On the right side, there is a detailed information section for Ruth López Beauty Concept, including its address in Alcañete, ALCANTE, contact information, and a Facebook follow button. The footer includes a disclaimer about the independent nature of the reviews.

Opiniones y valoraciones de Ruthlopezbeautyconcept.com

Calculado a partir de 71 opiniones obtenidas en los últimos 12 meses *

9.7 / 10

97.2% 69 opiniones 5 estrellas
1.4% 1 opiniones 4 estrellas
1.4% 1 opiniones 3 estrellas

RUTH LÓPEZ BEAUTY CONCEPT

Opinión verificada

*71 opiniones desde el 21/01/2020

Opiniones de clientes reales

Ver las opiniones de mis amigos

Opinión cliente 5 / 5
La crema llegó bastante pronto a pesar de las complicaciones que la pandemia conllevaba
el 04/05/2020 por Mamen P.
Iras una experiencia del 27/04/2020

Opinión cliente 5 / 5
Satisfactoria
el 03/05/2020 por Elisabet A.
Iras una experiencia del 17/05/2020

Opinión cliente 5 / 5
Todo perfecto
el 03/05/2020 por Mireia F.
Iras una experiencia del 17/05/2020

Opinión cliente 4 / 5
Muy cómoda la compra
el 30/05/2020 por Roser P.
Iras una experiencia del 24/04/2020

Opinión cliente 5 / 5
Perfecto!, lo conocí por casualidad en tiempo de confinamiento pero sin duda repetiré...
el 26/05/2020 por Mireia G.
Iras una experiencia del 14/04/2020

Opinión cliente 4 / 5

Información Ruthlopezbeautyconcept.com

DESCRIPCIÓN: Concepto único,anguardista e íntimo diseñado para personas que quieren y disfrutan de los pequeños detalles en un ambiente exclusivo y selecto.

DIRECCIÓN: RUTH LOPEZ BEAUTY FRAND SL, C/ Músico Andrés Boidó, 1 03005, ALCANTE

RECOMENDAR: [Facebook] [Twitter] [LinkedIn] [Instagram]

WEBSITE: ruthlopezbeautyconcept.com

CATEGORÍA: Salud y belleza

CONTACTO: Tel: 952091191, gmail:ruthlopezbeautyconcept.com

RESPONSABLE: RUTH LOPEZ BEAUTY FRAND SL

ESTADO: actualizado

NÚM. DE OPINIONES: 71

Síguenos en Facebook

RUTH LÓPEZ Beauty ...
952 Me gusta

Me gusta esta página Enviar mensaje

Se el primero de tus amigos en indicar que te gusta.

Acerca de Opiniones Verificadas

Opiniones Verificadas Empresa independiente, especializada en la acreditación y gestión de opiniones.

Recurrencia & guía de compra

Destacando los productos mejor calificados en las opciones de búsqueda



Resultados

+464%

Aumento de **tasa de conversión**

- Aumento de la facturación en un +516%.
- Aumento de tráfico orgánico en un + 157%
- Descenso de carritos abandonados en un +20%
- Aumento de ticket medio en un +5%

+122%

Aumento de **CTR en campañas de facebook**

- Disminución de CPC en campañas de Google Adwords y Google Shopping en un -4,59%



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

La gestión de las opiniones



El servicio de calidad directamente impactó para las opiniones de los clientes

El departamento de calidad y atención al cliente de RUTH LOPEZ 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 by Skeepers. El objetivo es detectar motivos frecuentes de insatisfacción para poder corregirlos. Si, por ejemplo, una crema en su catálogo de productos recoge regularmente avisos que mencionan la falta de calidad o efectividad, el departamento de Atención al Cliente puede recurrir al proveedor para remediarlo.



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

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.** Una vez más, los avisos ayudan a identificar problemas y permiten la rápida implementación de acciones correctivas.

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 en función de los resultados obtenidos.



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Próximos pasos



Un proyecto : la opinión del cliente como soporte de optimización del catálogo de producto

Si hoy la cultura de la opinión del cliente está bien establecida. Los equipos desean ir más allá en sus procesos para obtener todos los beneficios. **Sergio Gil Aniorte, CEO de Ruth López lo sabe. Según él, todas las revisiones con una puntuación inferior a 3/5 podrían analizarse** y, dependiendo de los motivos de insatisfacción, los clientes podrían ser compensados en cupones o beneficiarse de un intercambio de productos.



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Próximos pasos



Un proyecto : la opinión del cliente como **soporte de optimización** del catálogo de producto

También le gustaría configurar sistemas de alerta de manera más generales, de modo que sus equipos puedan detectar fallas de productos sistemáticamente.

Finalmente, otro eje de desarrollo mencionado por Ruth Lopez sería ir más allá en la personalización de sus formularios de recopilación de opiniones: de acuerdo con la categoría del producto, evaluar la relación calidad / precio, y la atención de sus staff de manera online, el asesoramiento de los productos de belleza. Un soporte real para optimizar el catálogo de productos.



CASO DE ÉXITO – RUTH LÓPEZ

Solución





Opiniones
Verificadas

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Solicita una demo](#)

