

CAS CLIENT – ANIMALIS

Comment Animalis s'adapte aux nouveaux besoins des consommateurs grâce à la collecte d'avis omnicanal?



CAS CLIENT – ANIMALIS

Client



Animalis est une enseigne qui a su s'adapter à l'évolution des mentalités vis-à-vis de la place des animaux dans notre quotidien.

La marque compte 40 établissements répartis dans toute la France et un site internet. Chaque magasin est structuré avec différents univers pour répondre aux besoins de tous les propriétaires d'animaux.





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Animaux



SITE WEB

www.animalis.com



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2016



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

NPS, avis marque, avis
établissement, avis produit

Pierre GRINCHELEAU

Responsable Acquisition

« L'histoire d'Animalis est surtout la grande aventure d'une
équipe de passionnés d'animaux »



Challenges



Renforcer la visibilité de ses établissements

Sur la base d'une collaboration déjà bien ancrée depuis 2016 avec le déploiement de la collecte post-transaction en ligne sur animalis.com, il a été naturel pour l'enseigne de choisir Avis Vérifiés by Skeepers lorsqu'il était question d'envisager une stratégie omnicanale. **Améliorer la visibilité de ses établissements**, voilà le principal challenge de la marque en 2018 pour répondre aux besoins de tous ses clients. Convaincu par la souplesse et la notoriété de la solution Avis Vérifiés by Skeepers qui favorise les retours clients, il fallait assurer une transition efficace entre un système de collecte interne et les outils de collecte post-achat Avis Vérifiés by Skeepers en magasin.



Challenges



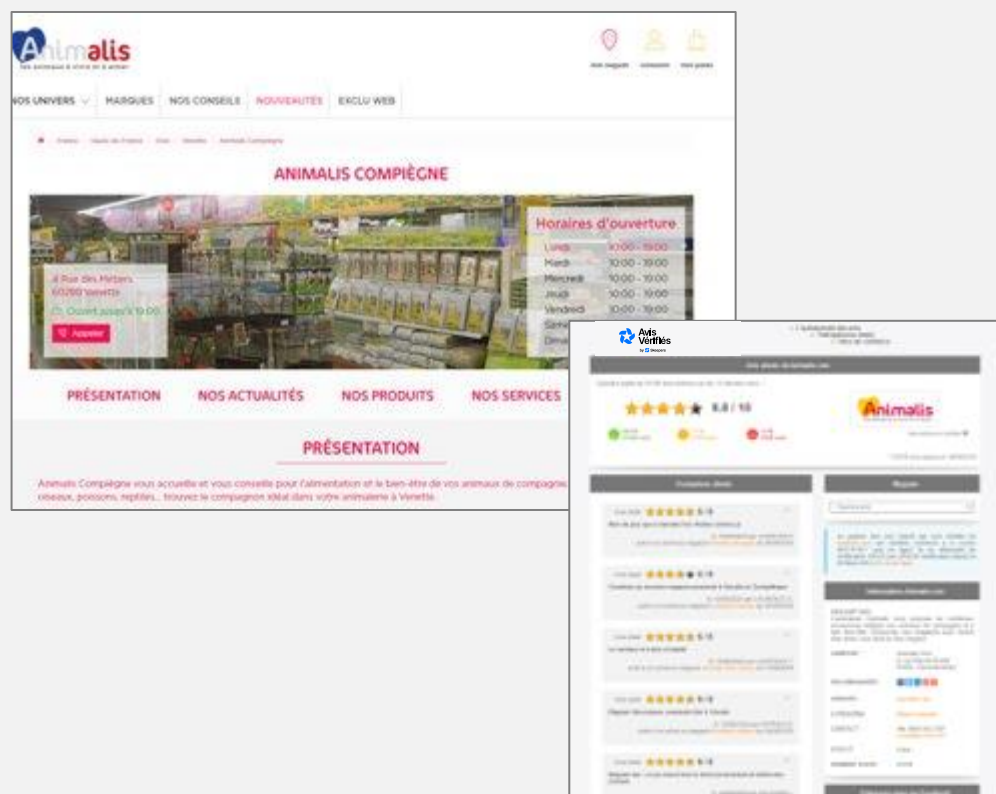
Collecter les avis provenant de tous les parcours d'achat

Animalis a mis en place un formulaire simple qui répond au besoin de collecter des avis provenant de tous les parcours d'achat (online, offline, click & collect).

L'objectif ? **Afficher les notes moyennes de chaque établissement en vitrine de sa page store Locator.** Et si la visibilité sur le site est importante, **l'affichage de la note Avis Vérifiés sur chaque page Google My Business** est également un avantage indéniable pour la visibilité des magasins. À travers cette collaboration, Animalis a surtout fait un constat très intéressant sur la qualité des avis établissement obtenus. L'enseigne multiplie les initiatives pour mettre en avant tous ses avis omnicanaux qu'elle considère comme une véritable force pour améliorer les parcours d'achat.



Solutions



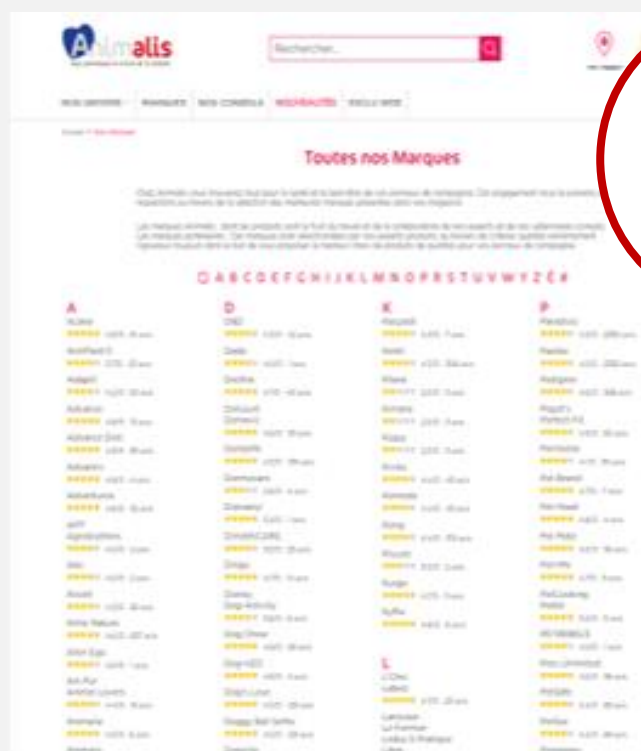
Afficher les avis sur **les pages Store Locator de ses établissements**

40

Établissements disposent d'une note moyenne Avis Vérifiés by Skeepers visible sur le store Locator



Solutions



- AVIS
- ★★★★★ (120)
 - ★★★★☆ (151)
 - ★★★☆☆ (14)
 - ★★☆☆☆ (4)
 - ★☆☆☆☆ (2)

Afficher une **note moyenne** pour chaque marque du catalogue produits



Résultats

65 827

Volume d'avis **produits**

Nombre d'avis produit collectés depuis le lancement de la collecte avis produit en 2016. Ces avis ont permis de créer une moyenne pour chaque marque commercialisée du catalogue produit.

4,4/5

Note moyenne **avis marque**

Correspond à la note moyenne des avis omnicanaux déposés sur la marque Animalis pour les différents parcours d'achat.





La collecte omnicanale : des avis qualitatifs

En déployant une collecte d'avis omnicanal, Animalis a rapidement fait un constat très intéressant pour sa visibilité. **Les avis produit post-achat en magasin sont des retours qualitatifs** qui viennent compléter les retours obtenus post-commande en ligne sur animalis.com. L'expérience en magasin nourrit **une proximité plus forte avec la marque qui encourage favorablement une personne à développer son avis**. Cette observation s'explique notamment par les nombreuses sollicitations que reçoit un client qui effectue un achat sur le site et qui l'incitent à déposer des avis plus concis.



CAS CLIENT – ANIMALIS



Les clients disposent désormais d'une visibilité 360 sur le parcours : de l'achat en magasin à la commande en ligne encourageant ainsi le canal click & collect qui entremêle ces deux parcours. C'est en ce sens que le déploiement de la collecte d'avis établissement a joué un rôle majeur dans la stratégie omnicanal de l'enseigne.

Par ailleurs, en affichant des avis omnicanaux, le référencement local est directement impacté de manière positive par l'affichage des avis établissements sur les pages du store locator. Le référencement des attestations Avis Vérifiés by Skeepers pour chaque établissement contribue aussi à remplir cet objectif de visibilité.

Les avis sont devenus un atout indispensable dans la stratégie d'Animalis qui n'hésite pas à mettre en avant ses avis produit de manière très innovante en ligne et en magasin pour **simplifier le parcours d'achat et le processus de décision.**



Les prochaines étapes



Afficher les avis dans ses points de vente pour accompagner les clients à chaque étape du parcours

Animalis choisi d'optimiser l'utilisation de ses avis pour **accompagner ses clients dans tous les parcours d'achat qui s'offrent à eux**. En utilisant le site internet comme une véritable vitrine virtuelle, l'ambition se concentre également et inversement sur l'utilisation du contenu virtuel des avis en magasin.



Les prochaines étapes



Après avoir affiché sur le site animalis.com une moyenne des avis produits pour toutes les marques commercialisées par l'enseigne, le prochain projet sera d'**afficher directement les avis dans les rayons de ses points de vente.**

L'objectif ? Afficher la note moyenne des produits ainsi que les recommandations les plus pertinentes **pour aider ses clients lors du parcours en magasin.**



CAS CLIENT – ANIMALIS

Le solution





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

