

CAS CLIENT – BRICOMARCHÉ

# Comment Bricomarché enrichit sa stratégie de personnalisation grâce aux avis clients?



by  Skeeters

**BRICO** **MARCHÉ**

# Client



BricoMarché est une des enseignes du groupe Les Mousquetaires. Sa spécialisation couvre 5 univers : le bricolage, le jardinage, la construction, la décoration et l'animalerie (pour certains magasins).

Ces 5 univers convergent vers une ambition commune : **proposer aux bricoleurs des produits de qualité à prix bas.**

Chez Bricomarché, la qualité des produits va de pair avec la qualité de l'expérience client délivrée.

Pour s'assurer de cette dernière, l'entreprise a choisi la solution Avis Vérifiés. Depuis le mois de juin 2020, la collecte, la modération et la diffusion des avis post-achat passent par notre outil.

En seulement quelques mois (et avec un déploiement en pleine période de crise), les résultats sont positifs. La Voix du client est même devenue un **précieux levier pour améliorer la stratégie de personnalisation** de l'entreprise... À différents niveaux !





### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Maison & Jardin



### SITE WEB

[www.bricomarche.com](http://www.bricomarche.com)



### CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2020



### PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

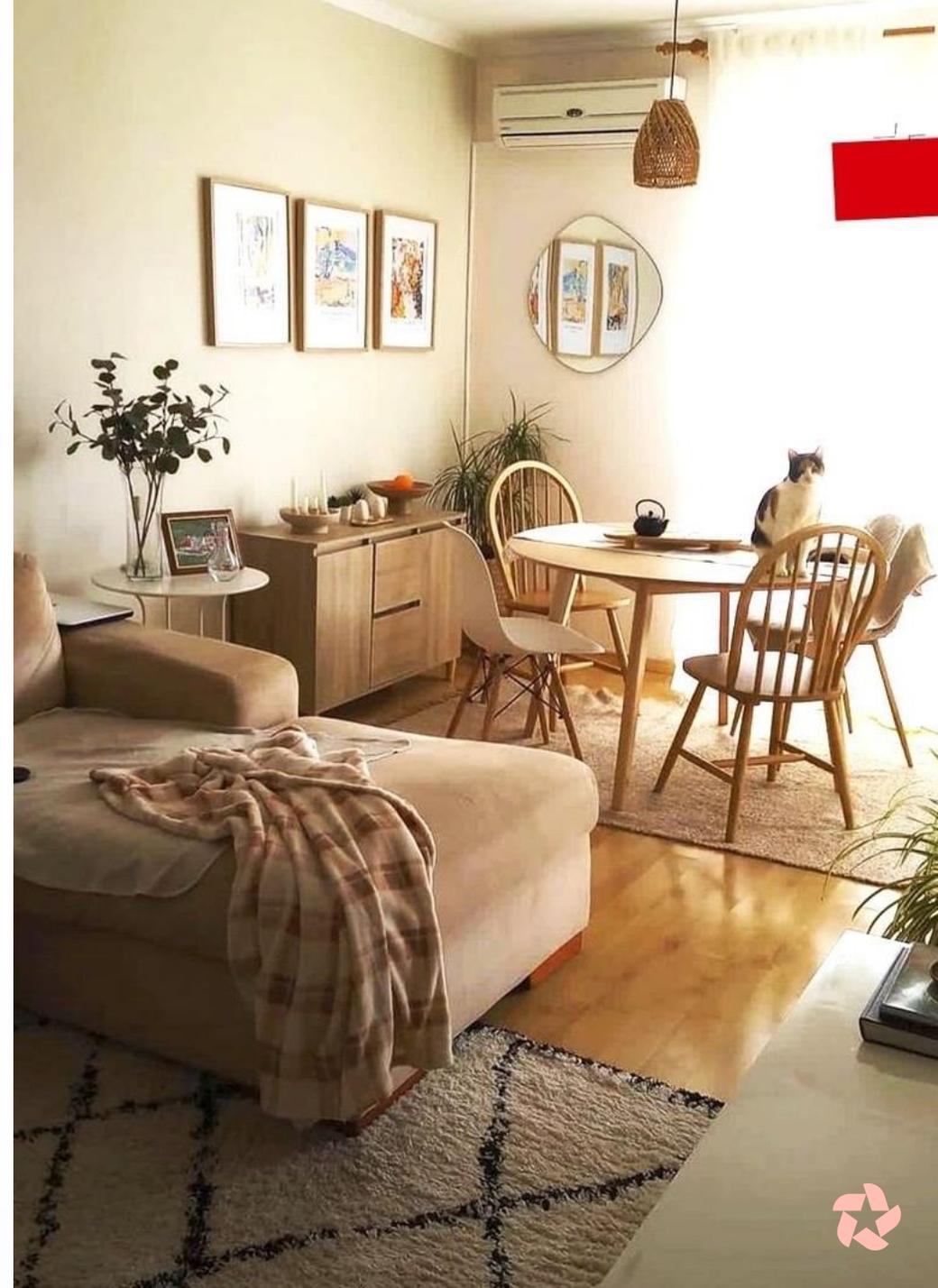
Avis site - Avis produit

Avis établissement

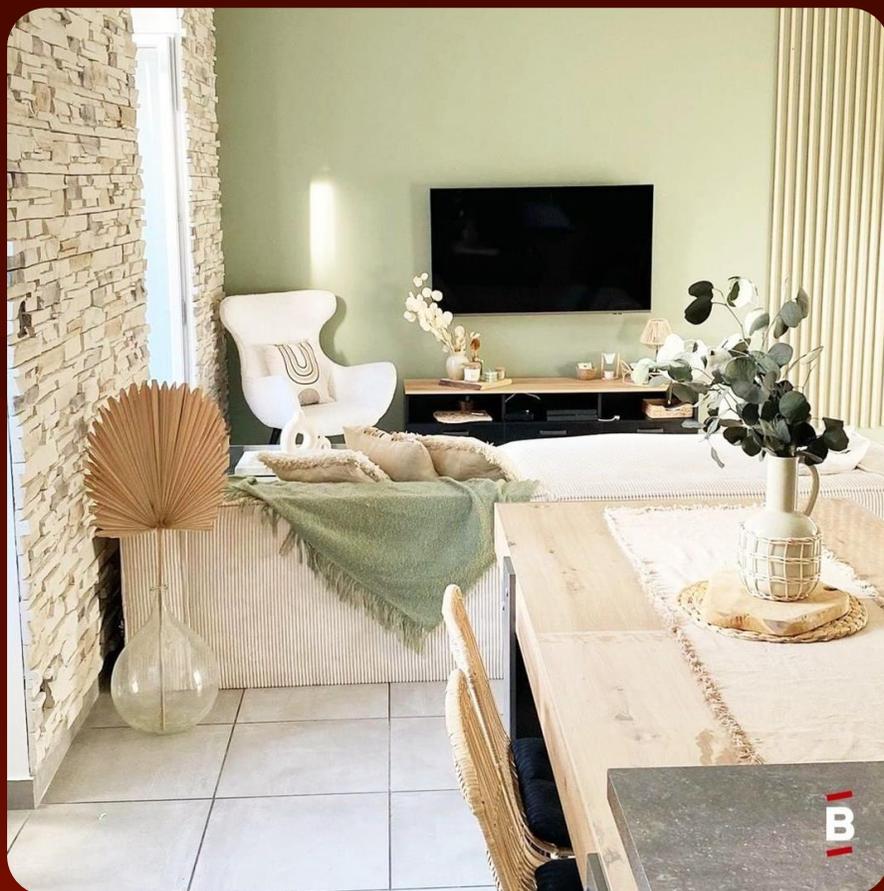
### Hubert BRILAUD

Responsable Acquisition & Trafic

Nous avons déployé la collecte de feedbacks avec Avis Vérifiés by Skeepers en deux temps : en juin 2020 pour la partie e-commerce, puis en décembre 2020 pour nos clients encartés en magasin. Notre décision de faire confiance à Avis Vérifiés by Skeepers repose sur plusieurs raisons, dont la capacité de personnalisation proposée par la solution !



# Challenges



## Faire preuve de **réassurance** avant l'achat

La mise en place de la solution Avis Vérifiés by Sleepers n'est pas une première pour Bricomarché. Auparavant, l'entreprise avait recours à différents prestataires pour collecter l'avis de ses clients. **Un travail de convergence vers une unique solution** a alors été réalisé au sein du groupe Les Mousquetaires. Désormais, un seul tiers de confiance fait résonner la Voix des clients... Mais les challenges sont nombreux ! x

Les avis clients collectés et diffusés permettent de rassurer les consommateurs dans leurs prises de décision. Il s'agit **d'un levier de réassurance mais aussi de conversion** : 88 % des consommateurs consultent des avis avant un achat et 31 % dépensent davantage si la note excellente d'après l'IFOP.



# Challenges



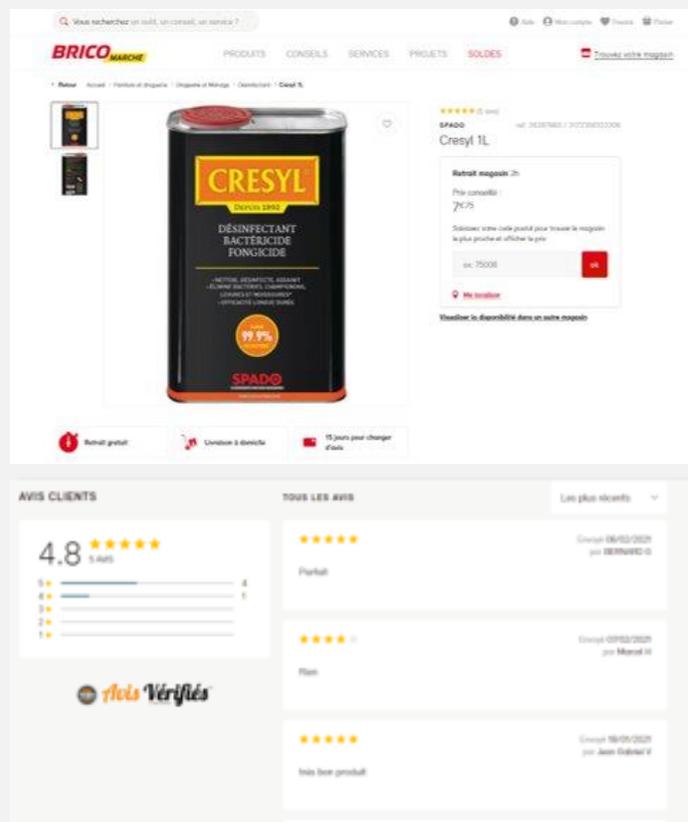
## Renforcer la **transparence** et l'**authenticité**

*“En favorisant la collecte d’avis authentiques en post-achat, un vrai cercle vertueux se met en place : les clients font un retour d’expérience sincère, leurs pairs apprécient, la conversion est boostée... Tous les voyants sont au vert !”*

Grâce à Avis Vérifiés by Skeepers, Bricomarché renforce également **son devoir de transparence et d'honnêteté**. La solution collecte tous les avis en post-achat, qu'ils soient positifs ou négatifs. Les internautes ne sont pas biaisés par de faux avis et peuvent prendre leur décision d'achat en toute authenticité.



# Solutions



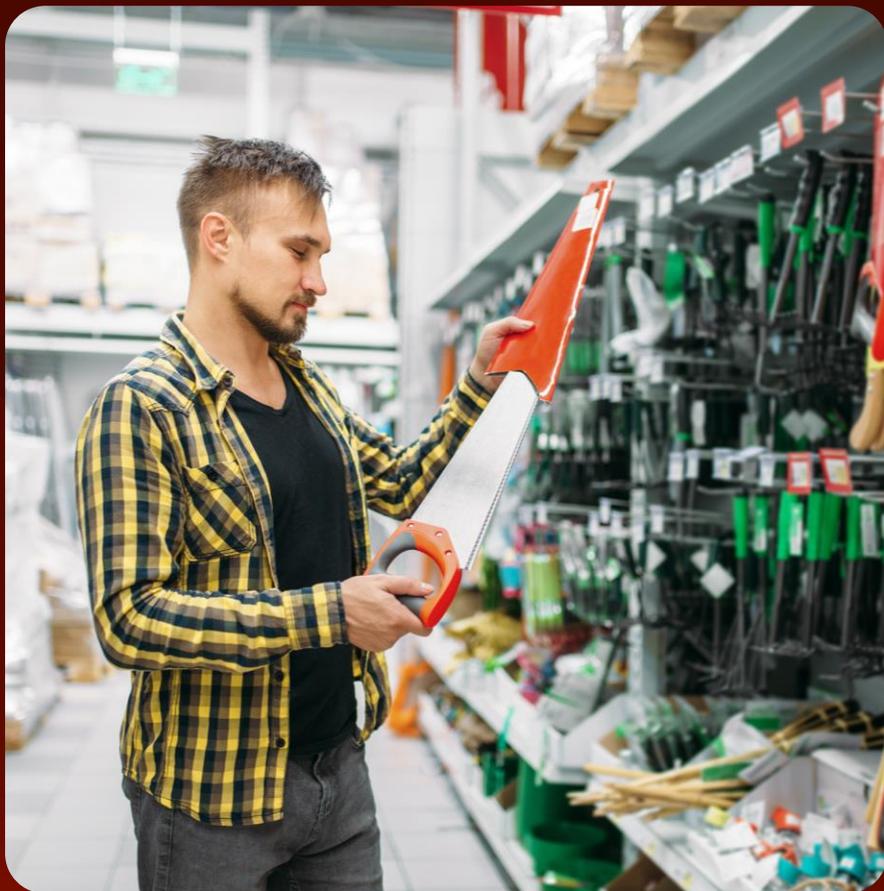
## Un dispositif online et offline, pour collecter la voix du client

Bricomarché est un acteur du commerce omnicanal : du e-commerce aux magasins, les canaux de vente sont variés. Recourir à une solution de collecte, gestion et diffusion d'avis elle aussi omnicanale était donc une priorité.

Au cours de l'année 2020, le déploiement de Avis Vérifiés by Skeepers s'est effectué en deux temps :

- **Sur le site Internet, pour la partie e-commerce, en juin 2020.** La crise sanitaire ayant accéléré la partie vente en ligne de l'entreprise, la collecte d'avis post-achat online a permis de maximiser les retours d'expérience.
- **En magasin, pour les clients encartés, à partir de décembre 2020.** La fin d'année a marqué le début d'un nouveau flux de collecte pour Bricomarché, qui a désormais une vision omnicanale des retours d'expérience.





## Un enjeu : la personnalisation

Une des richesses de Bricomarché est sa pluralité de canaux de distribution et de services : click&collect, e-réservation, livraisons effectuées directement par les fournisseurs, achat en magasin ou en ligne... Le parcours d'achat repose sur des enjeux de personnalisation, en fonction des attentes et des besoins du client. Il était donc primordial de choisir un tiers de confiance pouvant s'aligner sur cette notion.

Avec Avis Vérifiés by Skeepers, la personnalisation prend forme dès la sollicitation post-achat. **Le fond et la forme du formulaire peuvent être personnalisés.** Par exemple, Bricomarché peut adapter le contenu de la demande d'avis en fonction des informations recueillies sur le client, du canal d'achat, du lieu du magasin, etc.



## CAS CLIENT – BRICOMARCHÉ



**La date d'envoi peut aussi être adaptée**, pour maximiser les retours. Bricomarché est ainsi libre de solliciter l'avis de ses clients "à chaud" (au maximum 48h à 72h) après l'achat, ou à froid (environ 3 semaines après), si le produit nécessite un temps de livraison et d'utilisation plus conséquent.

En personnalisant l'ensemble des critères liés à sa collecte d'avis, l'entreprise maximise son taux de réponse !



# Solutions



## Personnaliser la solution, mais aussi la relation

Une fois les avis collectés et modérés, Bricomarché peut diffuser les retours d'expérience sur différents supports de communication. **Les avis permettent d'asseoir le discours de la marque**, en se basant sur des retours d'expérience concrets. Par exemple, l'entreprise n'hésite pas à personnaliser ses newsletters en valorisant les avis de ses clients.

Pour Bricomarché, la solution permet même d'aller jusqu'à personnaliser la relation entretenue avec les clients. Le lien ne s'arrête pas à l'achat et leur avis personnel compte.

**Cette personnalisation de la relation qui se poursuit en post-achat est un symbole de fidélisation.**



CAS CLIENT – BRICOMARCHÉ

# Solutions



“Chez Avis Vérifiés by Skeepers, rien n’est uniformisé, et c’est ce que nous apprécions.

Les questionnaires de collecte peuvent être personnalisés. Les avis viennent ensuite enrichir nos supports de communication. Mais c’est aussi la personnalisation des relations qu’il faut souligner. Celles que nous entretenons avec nos clients, certes, mais aussi celles avec les équipes de Avis Vérifiés by Skeepers : nous allons au-delà d’une simple relation de prestataire, pour tendre vers une relation “premium” !”



# Résultats

20 000

## Avis client **collectés**

C'est le **nombre d'avis clients collectés** en seulement quelques mois, depuis la mise en place de la solution en juin 2020. 20 000 avis, ce sont aussi 20 000 opportunités d'améliorer l'expérience client en post-achat, grâce à une sollicitation personnalisée !

86,3%

## Clients satisfaits

C'est le **pourcentage de clients satisfaits**, ayant attribué plus de 4 étoiles sur 5 à Bricomarché. 86,3 % de clients satisfaits, ce sont aussi 86,3 % de potentiels Promoteurs ou Ambassadeurs de l'entreprise. Cet excellent résultat témoigne de la qualité de l'expérience délivrée !



# Solutions

**Modération et authenticité des avis**

Le sceau de fiabilité indique la volonté d'Avis Vérifiés à publier des commentaires authentiques de clients.

Il garantit que Bricomarché fait appel à Avis Vérifiés afin de recueillir, et de modérer tous les avis clients reçus, et de publier ceux 7 jours après remplissant les critères de la charte de modération. Les avis publiés le restent jusqu'au désenregistrement de produit par Bricomarché, et une fois l'avis déposé, le client n'a plus la possibilité de le modifier.



**Découvrez nos produits les mieux notés :**

 <b>COTKA</b> Allume feu 72 cubes Prix conseillé : 5,99	 <b>SNYS</b> White spirit 1L CNYX Prix conseillé : 2,49	 <b>EDK</b> Arroseur 11 L vert Prix conseillé : 3,99	 <b>KARCHER</b> ASPIRATEUR WOL PREMIUM 17L Prix conseillé : 799,90
---	--	--	--

## L'avis client : un indicateur au service de la performance

Depuis la mise en place de Avis Vérifiés by Skeepers, la collecte de feedbacks a permis à Bricomarché **d'obtenir des insights significatifs**. L'entreprise a rapidement identifié où faire preuve d'amélioration continue, comme sur la partie e-merchandising.

De plus, Bricomarché a pu relier le flux de collecte d'avis de la solution à Google. **Toutes les campagnes Google Shopping ont la possibilité d'obtenir des notes de satisfaction**, ce qui booste le CTR (taux de clic) et fait diminuer le CPC (coût par clic).



# Solutions

**Modération et authenticité des avis**

Le score de fiabilité indique la volonté d'Avis Vérifiés à publier des commentaires authentiques de clients.

Il s'agit de garantir que Bricomarché fait appel à Avis Vérifiés afin de recueillir, et de modérer tous les avis clients reçus, et de publier ceux qui remplissent les critères de la charte de modération. Les avis publiés le restent jusqu'au désengagement de produit par Bricomarché, et une fois l'avis déposé, le client n'a plus la possibilité de le modifier.



**Découvrez nos produits les mieux notés :**

 <b>COTEKA</b> Allume feu 72 cubes Prix conseillé : 5,99	 <b>SNYS</b> White spirit 1L CNYX Prix conseillé : 2,49	 <b>EDK</b> Arroseur 11 L vert Prix conseillé : 3,49	 <b>KARCHER</b> ASPIRATEUR WOL PREMIUM 17L Prix conseillé : 79,99
--	--	--	---

Chaque avis représente donc un indicateur de performance lié à l'expérience client, qui vient influencer les indicateurs de conversion. En parallèle, les retombées sont aussi positives du côté des fiches produits.

“Depuis que nous faisons appel à Avis Vérifiés by Skeepers, nos fiches produits ont gagné en visibilité. La collecte d'avis est un levier de réassurance, mais aussi de performance.”

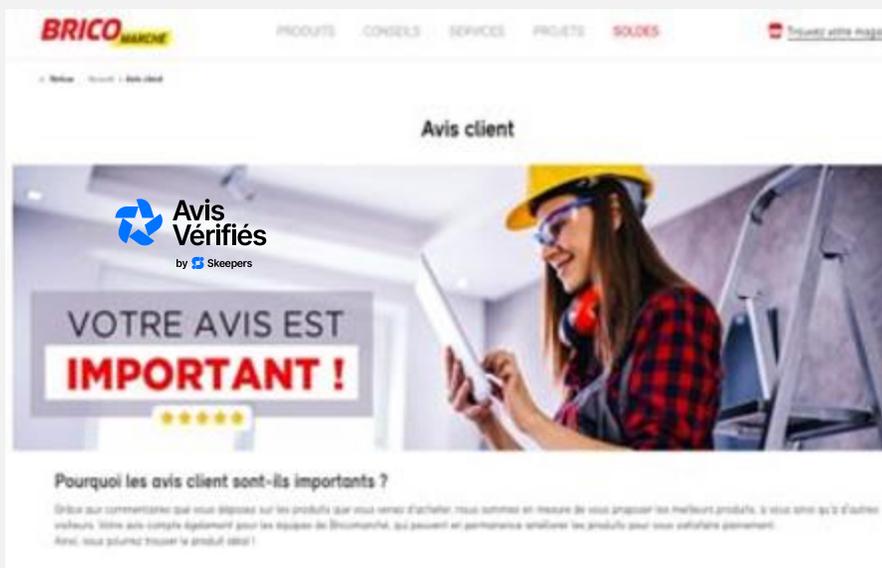


# Recommandations

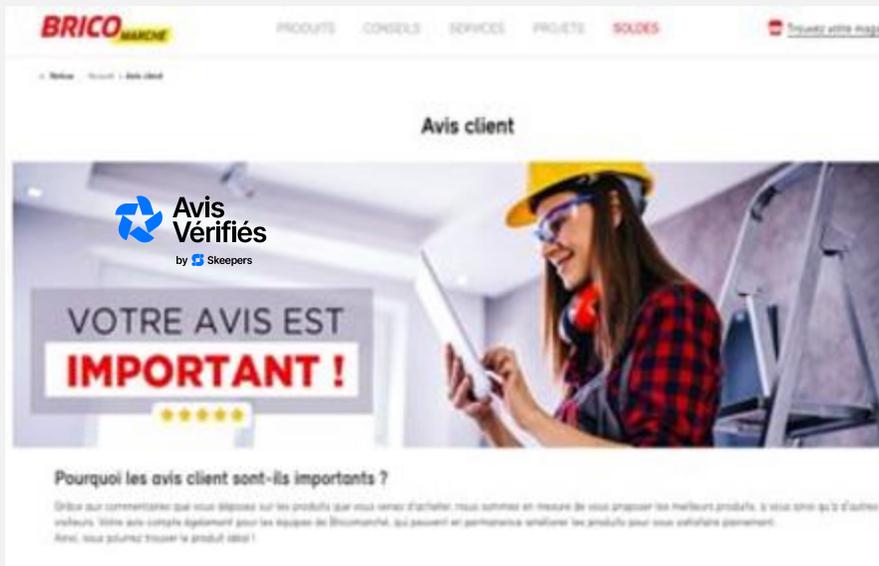
## Trois raisons de recommander Avis Vérifiés

Pour Hubert BRILLAUD, responsable acquisition & trafic de Bricomarché, les trois raisons de recommander Avis Vérifiés by Skeepers sont les suivantes :

1. **La réputation et le sérieux de la solution sont des symboles de réassurance** pour les internautes, qu'ils soient prospects ou clients. Grâce au badge Avis Vérifiés by Skeepers présent sur le site, sur l'attestation d'avis en ligne ou sur les questionnaires de satisfaction post-achat, la transparence et la confiance sont assurées.



# Recommandations



2. La collecte d'avis post-achat a permis de booster les différents indicateurs de l'entreprise. En quelques mois seulement, le taux de transformation, le nombre de clients satisfaits ou encore la note moyenne sont en hausse... Le feedback est un moteur de performance !
3. L'outil et la plateforme sont "bien pensés" : elles sont ergonomiques et simples d'utilisation. Pour les entreprises, pas de perte de temps sur la prise en main de Avis Vérifiés by Skeepers



# Le solution





**Avis  
Vérifiés**

by  Skeepers

# Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

