

Comment Total Energies a augmenté de 40% son trafic SEO et sa conversion grâce à Avis vérifiés ?

CAS CLIENT - TOTAL ENERGIES





# Le Client



## Total Energies est un fournisseur et producteur français d'électricité et de gaz.

Présent sur le marché depuis 2003, il s'agit du **premier fournisseur** alternatif d'énergie en France.

Mais le palmarès de l'entreprise ne s'arrête pas là. **Meilleur fournisseur d'énergie** (Prix Selectra – 2018-2019-2020), **n°1 de la relation client online** (Trophée Qualiweb – 2018-2019-2020), **prix Excellence Client** (2019-2020)...

Toutes ces distinctions ont un point commun : elles témoignent de l'importance accordée à la culture client.

Depuis 2015, la collecte d'avis en ligne est un des leviers pour développer cette culture client. En juin 2020, l'entreprise change de tiers de confiance pour faire appel à Avis Vérifiés.

Quelques mois après cette décision, les résultats sont déjà là. Prêts à les découvrir ?







#### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Energie



#### **SITE WEB**

totalenergies.com



#### **CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS**

2020



#### PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Verified Reviews



#### **Thierry MOUSSU**

Responsable Innovation Expérience Client

« Nous avons choisi Avis Vérifiés pour son sérieux, la disponibilité des équipes et la parfaite écoute de nos besoins. La solution est stable et fiable : depuis juin 2020, nos indicateurs SEO et de conversion sont en hausse grâce aux avis clients. «



# Challenges



# Optimiser le référencement et la conversion grâce à la voix du client

En juin 2020, lorsque l'entreprise décide de faire confiance à notre solution, différents changements sont mis en place :

- Abandonner le long questionnaire habituel, au faible taux de complétion.
- Privilégier 2 questionnaires plus courts, qui permettent de collecter les avis clients à différents moments de vie. Ces questionnaires sont envoyés en "cours de vie" du client et de son contrat, et grande nouveauté, le lendemain de la souscription.



# Challenges



## Collecter les avis à différents moments du parcours post-achat

"Avec Avis Vérifiés, le dédoublement des questionnaires et la réduction de la longueur nous a permis de multiplier par 10 le volume d'avis collectés! Cette nouvelle sollicitation post-souscription représente désormais deux tiers des avis reçus."

En seulement quelques mois, l'entreprise est entrée dans un cercle vertueux. En passant à 2 questionnaires distincts, le volume d'avis collecté a considérablement augmenté. Cette hausse a impacté favorablement la visibilité de l'entreprise, en boostant son référencement naturel. **Grâce à un meilleur SEO, les conversions se sont améliorées.** Enfin, tous ces résultats ont permis d'améliorer la connaissance client... Le tout, grâce à une solution all-in-one!



#### CAS CLIENT - TOTAL ENERGIES

## **Solutions**

### L'avis client comme levier de réassurance

La solution Avis Vérifiés permet à Total Energies de collecter, gérer et diffuser les avis clients en postsouscription et en "cours de vie".

Les avis sont ensuite affichés sur Google, sur l'attestation d'avis de la société (via la page Avis Vérifiés), mais aussi sur le site de l'entreprise!

Dans la partie du site "Pourquoi nous choisir ?", une section complète est consacrée aux avis clients. Ces derniers sont vecteurs de réassurance pour les internautes, tout au long de leur parcours client. Des avis positifs, négatifs et des explications concrètes sont diffusés par l'entreprise, pour mieux détailler leur démarche customer-centric.

#### Les avis clients Total Direct Energie





Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

ANDREE S, Offre Online 4

\*\*\*\*

pas eu besoin de l'assistance dépannage, heureusement! suivi conso et facturation via le net très pratique.

Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

AURÉLIE ET AURELIEN D, Offre Online 4

Je trouve les tarifs attractifs, j'aime avoir mes bilans de consommation et ne pas être dérangée par des offres ou partenariats en tout genre.

Voir nos avis clients

#### Total Direct Energie: votre avis compte

Les clients sont les mieux placés pour évaluer la qualité des services qui leur sont délivrés. C'est pourquoi Total Direct Energie collecte et analyse tous les avis de ses clients, qu'ils soient positifs ou négatifs.

De fait, un avis négatif constitue l'occasion d'identifier les axes d'amélioration à mettre en œuvre pour parfaire la qualité des services rendus aux clients et répondre pleinement à leurs attentes. Tout avis recueillant une note inférieure à 3/5 fait l'objet d'une analyse détaillée et d'une réponse personnalisée. Cette démarche d'amélioration continue permet d'optimiser la qualité des prestations fournies

S'attachant à promouvoir une transparence totale auprès des consommateurs, Total Direct Energie publie sur son site Internet tous les avis de ses abonnés. Retrouvez l'ensemble des avis clients du fournisseur d'électricité et de gaz Total Direct Energie, collectés avec le tiers de confiance Avis Vérifiés dans le respect de la norme NF ISO 20488 sur les avis clients en ligne.

Ainsi, toute personne désireuse de souscrire un contrat d'énergie peut connaître les avis des clients ainsi que la qualité du service après-vente



- · Chez Total Direct Energie, 90% des appels sont pris en charge en moins d'une
- 100% des e-mails adressés au service clientèle reçoivent une réponse dans la
- · Les clients peuvent également solliciter le service client via Facebook ou encore en utilisant l'appli Total Direct Energie.

A ce jour, la plupart des clients Total Direct Energie recommandent leur fournisseur d'énergie. Et Total Direct Energie a été « Elu Service client de l'année » douze fois consécutivement dans la catégorie des fournisseurs d'électricité et de gaz de 2008 à 2019<sup>(1)</sup>

(1) Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2018 - plus d'infos sur escda.f.



#### CAS CLIENT - TOTAL ENERGIES

# **Solutions**



#### Points de passage

dans le tunnel quand les avis sont en haut de la page offre

#### Les avis clients Total Direct Energie





Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

ANDREE S, Offre Online 4

\*\*\*\*

pas eu besoin de l'assistance dépannage, heureusement! suivi conso et facturation via le net très pratique.

Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

AURÉLIE ET AURELIEN D, Offre Online 4

\*\*\*\*

Je trouve les tarifs attractifs, j'aime avoir mes bilans de consommation et ne pas être dérangée par des offres ou partenariats en tout genre.

Voir nos avis clients

#### **Total Direct Energie: votre avis compte**

Les clients sont les mieux placés pour évaluer la qualité des services qui leur sont délivrés. C'est pourquoi Total Direct Energie collecte et analyse tous les avis de ses clients, qu'ils soient positifs ou négatifs.

De fait, un avis negatif constitue l'occasion d'identifier les axes d'amélioration à mettre en œuvre pour parfaire la qualité des services rendus aux clients et répondre pleinement à leurs attentes. Tout avis recueillant une note inférieure à 3/5 fait l'objet d'une analyse détaillée et d'une réponse personnalisée. Cette démarche d'amélioration continue permet d'optimiser la qualité des prestations fournies.

S'attachant à promouvoir une transparence totale auprès des consommateurs, Total Direct Energie publie sur son site Internet tous les avis de ses abonnés. Retrouvez l'ensemble des avis clients du fournisseur d'électricité et de gaz Total Direct Energie, collectés avec le tiers de confiance Avis Vérifiés dans le respect de la norme NF ISO 20488 sur les avis clients en ligne.

Ainsi, toute personne désireuse de souscrire un contrat d'énergie peut connaître les avis des clients ainsi que la qualité du service après-vente.



- Chez Total Direct Energie, 90% des appels sont pris en charge en moins d'une minute par un conseiller:
- 100% des e-mails adressés au service clientèle reçoivent une réponse dans la journée :
- Les clients peuvent également solliciter le service client via Facebook ou encore en utilisant l'appli Total Direct Energie.

A ce jour, la plupart des clients Total Direct Energie recommandent leur fournisseur d'énergie. Et Total Direct Energie a été « Elu Service client de l'année » docs client de l'année » docs de 2008 à 2019<sup>11</sup>).

(1) Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2018 - plus d'infos sur escda.fr



# Résultats

+25%

#### Nombre de positions SEO

C'est l'amélioration du nombre de positions SEO dans les 3 premières places Google, entre mai et juin 2020. Dès le premier mois d'utilisation de la solution Avis Vérifiés, les résultats ont été immédiats. +40%

#### **Augmentation trafic SEO**

C'est l'amélioration du nombre de positions SEO dans les 3 premières places Google, entre mai et juin 2020. Dès le premier mois d'utilisation de la solution Avis Vérifiés, les résultats ont été immédiats.



# Résultats

+1,2%

#### **Augmentation du CTR**

C'est l'augmentation du CTR (taux de clic) constaté sur les annonces SEO utilisant des étoiles Avis Vérifiés. Lorsqu'un internaute découvre les avis de ses pairs sur une entreprise, ses chances de cliquer sur le site de l'entreprise augmentent!

+40%

#### **Augmentation trafic SEO**

C'est l'augmentation du taux de conversion survenu entre mai et juin 2020, grâce aux avis clients. Les excellents feedbacks collectés par Total Energies (plus de 77 % d'avis positifs) contribuent fortement à la souscription... Et donc à la conversion.



# La gestion des avis



# Une culture client ancrée à tous les niveaux

Chez Total Energies, tous les services prennent part à la diffusion de la culture client.

Pour y parvenir, l'organisation est la suivante :

 1. Chaque avis inférieur ou égal à 2 étoiles / 5 fait l'objet d'une modération systématique.

L'avis est lu, une réponse est apportée au client et il sera même joint par téléphone pour échanger de vive voix. Deux équipes se chargent de la modération en interne : le service "Acquisition" pour les avis post souscription et le service "Relation Client" pour les avis "cours de vie".



# La gestion des avis



 Les avis traités sont ensuite remontés lors de points d'échange hebdomadaires.

Une réunion permet aux équipes d'analyser les avis clients, afin de comprendre les problèmes récurrents et mettre en place des solutions. Cette démarche d'amélioration continue se poursuit aussi de façon dématérialisée, en envoyant chaque semaine les avis publiés à plus de 35 personnes.

Depuis début 2020, une direction de l'Expérience Client a également été créée,

Dirigée par Armelle BALENCEU. Une équipe dédiée est en charge d'analyser en profondeur tous les retours clients, dont les avis collectés avec Avis Vérifiés, d'exploiter au mieux ceux-ci et de faire résonner efficacement la Voix du Client!



# Les prochaines étapes



## 3 grandes étapes pour améliorer en continu l'expérience client

Les trois prochaines étapes

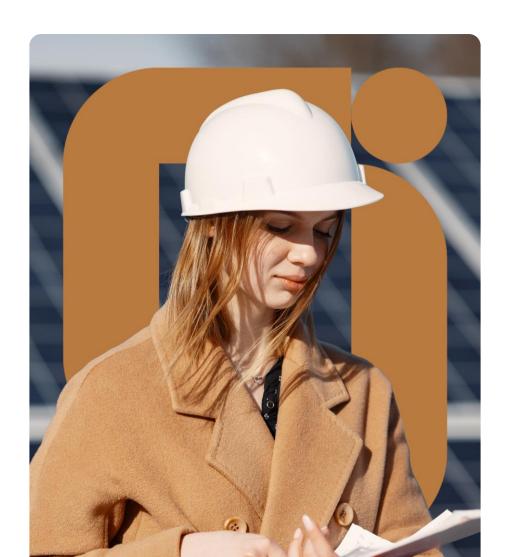
pour continuer de faire résonner la Voix du client sont les suivantes :

 Utiliser les avis clients dans le tunnel de vente et sur des landing pages spécifiques.

Par exemple, l'entreprise voudrait pouvoir recommander aux internautes des retours de clients issus de la même zone géographique. Les avis "locaux" pourraient bientôt faire leur apparition!



# Les prochaines étapes



#### 2. Favoriser la modération des avis à partir de 3 étoiles / 5.

Les clients satisfaits pourront alors recevoir à leur tour une réponse personnalisée. L'idée n'est plus d'intervenir seulement auprès des détracteurs... Mais aussi des promoteurs!

#### 3. Professionnaliser la réponse apportée aux avis.

L'idée est d'uniformiser la Voix de l'entreprise, en définissant une charte de langage. De nouvelles consignes en ligne avec la promesse relationnelle de Total Energies seront bientôt partagées à tous les acteurs de la relation client.



THE UGC SOLUTION SUITE

# Get real with your customers

**Book a Demo** 

