

CASE STUDY – CIBO USA

# Come Cibo USA ha aumentato del 50% il tasso di conversione con le recensioni clienti



# Il cliente



Cibo USA è il primo e-commerce in Italia specializzato nella vendita di autentico «American food». Online dal 2014, l'attività ha subito ricevuto un caloroso riscontro da parte del pubblico.

L'elemento distintivo di Cibo USA è l'accurata selezione dei prodotti: snack americani molto ricercati, difficilmente reperibili in Italia. L'ampia scelta, la facilità di navigazione del sito e l'attenzione al cliente hanno portato a un rapido successo.

Oggi Cibo USA ha raggiunto le 100.000 spedizioni annuali ed è stato premiato dal Corriere della Sera tra le “Stelle dell'e-commerce 2020/2021”, piazzandosi al 5° posto tra i negozi online della categoria Cibo e Bevande.





## SETTORE

Food



## SITO WEB

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



## CLIENTE DAL

2016



## PRODOTTI RECENSIONI VERIFICATE

Recensioni Sito, Recensioni Prodotto



### Francesco Meli

Founder Cibo USA

“Recensioni Verificate è un supporto indispensabile per chi vende online. I risultati in termini di fiducia, traffico e visibilità sono stati notevoli e costanti nel corso degli anni.”



# Le sfide



## Aumentare la fiducia nel brand con il contributo dei clienti

Per ogni e-commerce la vera sfida è assicurare gli utenti, colmando la mancanza della tradizionale esperienza di acquisto in negozio.

Come riuscirci? Cibo USA ha scelto le recensioni clienti per mostrarsi più vicino agli utenti online, tranquillizzando i potenziali clienti sulla qualità degli articoli proposti e sull'affidabilità del suo e-commerce.

Il contributo di clienti reali infonde fiducia e dà inoltre la possibilità all'azienda di mostrarsi attenta e pronta al dialogo. **I clienti non hanno più un ruolo passivo, ma diventano parte attiva in grado indirizzare gli altri utenti.**



# Le sfide



## Rafforzare la visibilità e il traffico sul sito

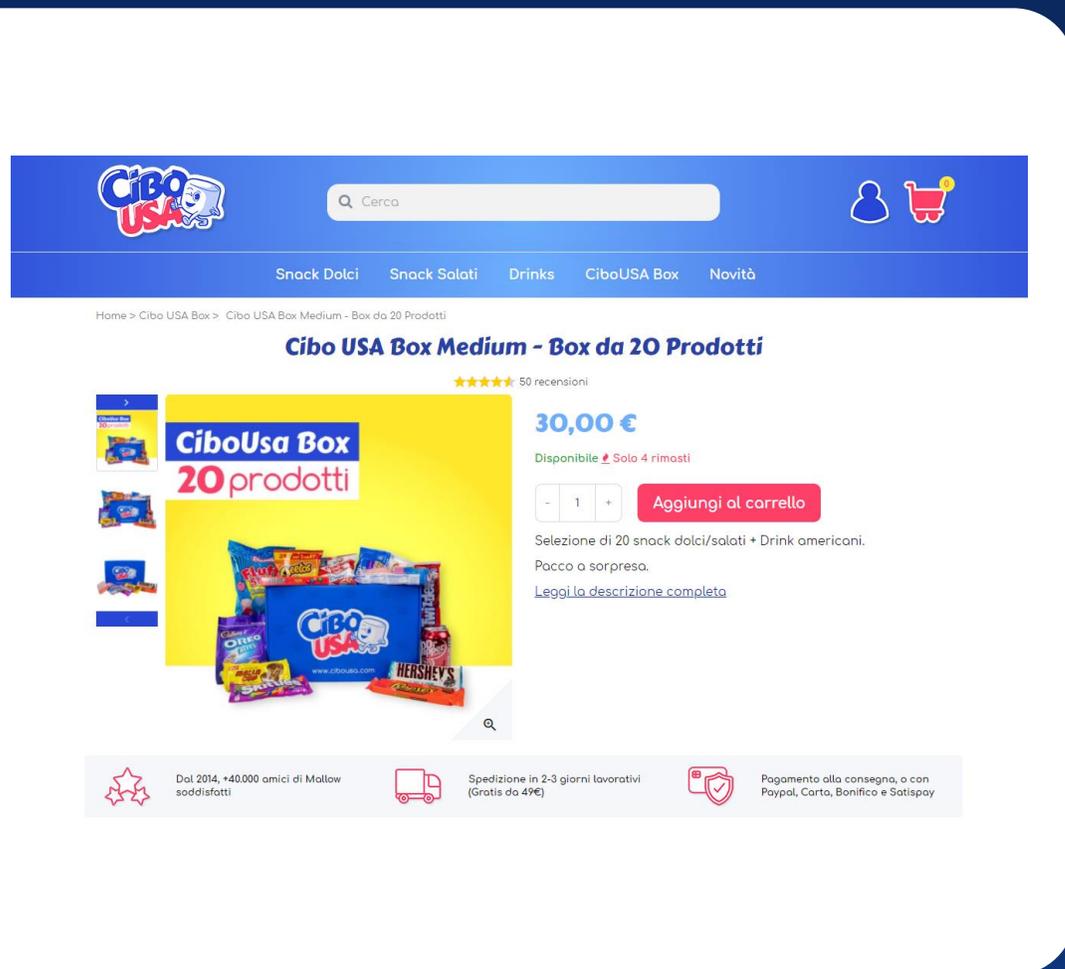
Un altro obiettivo di Cibo USA era aumentare la visibilità online e di conseguenza il traffico sul sito.

Anche in questo caso le recensioni hanno giocato un ruolo cruciale: l'aggiunta di contenuti autentici e di valore all'interno delle schede prodotto ha migliorato il posizionamento delle pagine di Cibo USA tra i risultati di ricerca. Ma non solo, i rich snippet con le recensioni hanno portato ad un aumento dei click organici.

Questi elementi hanno avuto un impatto diretto sulla brand awareness e soprattutto sulle conversioni.



# Le soluzioni



## Recensioni nelle pagine prodotto

Dopo la consegna, il cliente viene invitato per e-mail a lasciare una recensione sul sito e sui prodotti acquistati.



CASE STUDY – CIBO USA

# Le soluzioni

**Recensioni Verificate** Visualizza il certificato di fiducia  
Recensioni sotto verifica ⓘ

4.5 /5  
★★★★☆  
Basato su 44 recensioni cliente

Filtrare le recensioni: Più recenti ▾

0 0 4 13 27  
1★ 2★ 3★ 4★ 5★

**Francesco P.** 31/01/2021 In seguito ad un ordine del 22/01/2021  
★★★★★ 5/5  
Ottimo  
Questa recensione è stata utile?  Sì 0  No 0

**Anna F.** 04/01/2021 In seguito ad un ordine del 25/12/2020  
★★★★★ 5/5  
Gli snack all'interno sono molto buoni.  
Questa recensione è stata utile?  Sì 0  No 0

**Laura G.** 18/11/2019 In seguito ad un ordine del 12/11/2019  
★★★★★ 5/5  
Pacco imballato benissimo, tantissimi prodotti dentro. Ottimo acquisto.



Questa recensione è stata utile?  Sì 27  No 3

Le recensioni prodotto sono pubblicate sulla pagina del relativo articolo, insieme alle **foto caricate dal cliente**.

La valutazione media del prodotto è poi visibile anche nei risultati organici delle ricerche.

Recensioni nei rich snippet dei risultati organici

www.cibousa.com > prodotto > cibo-usa-box-medium ▾

**Comprare Cibo USA Box Medium - Box da 20 Prodotti - Cibo ..**

Nella **Cibo USA Box Medium** troverai una serie di prodotti americani davvero buoni! Non resistere al richiamo della american box e acquistala subito su Cibo ...

★★★★★ Valutazione: 4,5 · 44 voti · 30,00 € · Disponibile



# I risultati

**+ 50%**

## Aumento del **tasso di conversione**

Grazie ai contenuti aggiuntivi pubblicati nelle schede prodotto e all'aumento della fiducia nel brand, il tasso di conversione sul sito è aumentato notevolmente.

**+ 65%**

## Aumento del **traffico organico**

L'aggiunta delle recensioni sito, delle recensioni prodotto e delle stelline nei rich snippet ha avuto un impatto diretto sul traffico organico.



# I risultati

**+ 23%**

## Aumento del **ctr organico**

L'integrazione delle recensioni nei rich snippet ha portato a un incremento significativo del tasso di click organico.

**9.3**

## Punteggio medio

Cibo USA ha raccolto oltre 1.200 recensioni sito con un eccellente **punteggio medio di 9.3 su 10!**



# La gestione delle recensioni

## Clienti soddisfatti e fidelizzati grazie alle recensioni

Le recensioni rappresentano uno strumento unico per mantenere sempre aperto il dialogo con i clienti. Le recensioni danno modo ai clienti di esprimersi, segnalando i punti di forza, così come gli aspetti da migliorare.

Il customer care di Cibo USA contatta tutti i clienti che hanno lasciato una recensione tra 1 e 3 stelle. Tutti i casi sono risolvibili: contattare subito il cliente consente di risolvere sul nascere eventuali frizioni e di raccogliere inoltre dei suggerimenti concreti per migliorare i propri servizi.

Anche se le segnalazioni negative sono poche, quando capitano Cibo USA ascolta sempre il cliente con attenzione, offrendo ad esempio un coupon di sconto per rialzare il livello di soddisfazione.



## CASE STUDY – CIBO USA

Grazie a una gestione così efficace delle recensioni, **anche questi clienti tornano ad acquistare e soprattutto passano dallo stato di potenziali detrattori a quello di clienti fidelizzati!**

Le recensioni permettono inoltre di monitorare aspetti dei quali Cibo USA non ha un controllo diretto, come ad esempio le spedizioni.

In questo modo Cibo USA riesce ad avere una visione globale della soddisfazione dei clienti, sia sui prodotti, sia sull'esperienza di acquisto. I risultati? **Miglioramento costante, aumento della fiducia e fidelizzazione dei clienti.**



CASE STUDY – CIBO USA

# I prossimi progetti

## Condivisione sui social e coinvolgimento degli utenti

Cibo USA ha appena lanciato un nuovo sito e-commerce ancora più user-friendly. Per la sua progettazione le recensioni sono state fondamentali.

Dai feedback è emerso infatti che la semplicità del processo di acquisto è l'aspetto più apprezzato dagli utenti: di conseguenza il nuovo sito ha rafforzato questa caratteristica.

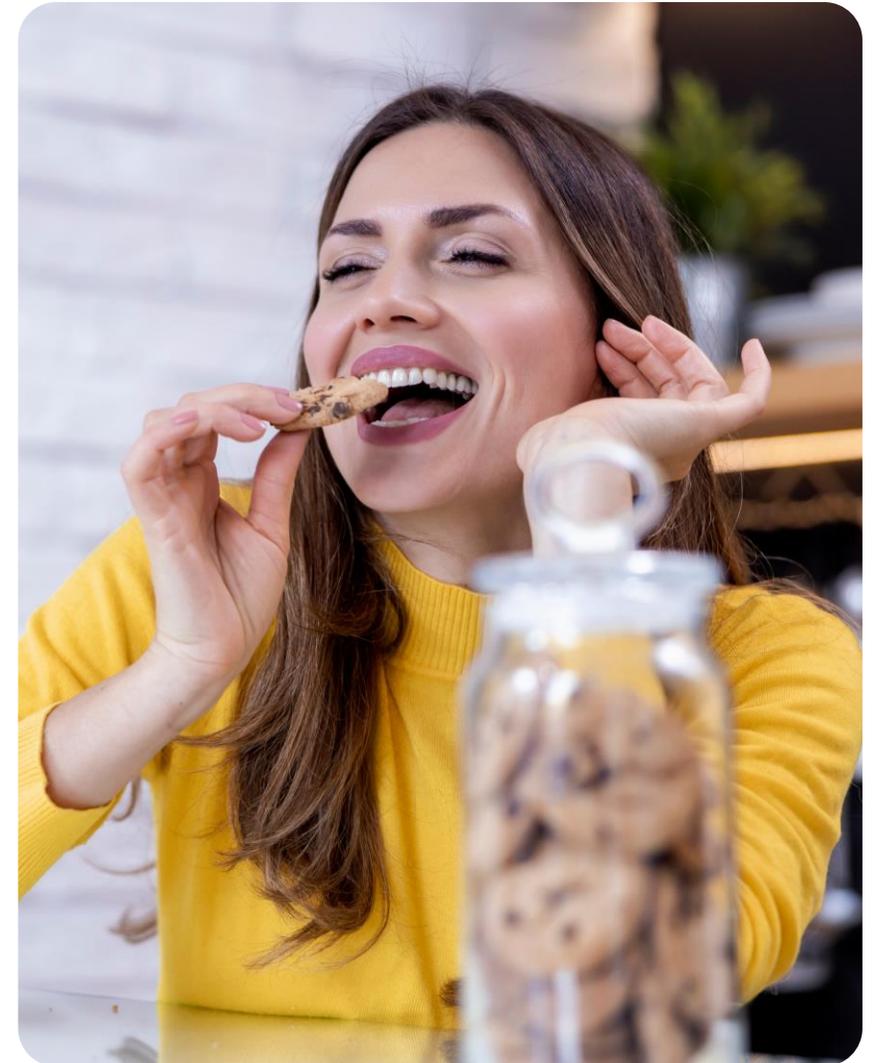
Le recensioni hanno quindi aiutato Cibo USA a definire la sua identità e a capire su quali aspetti puntare!



## CASE STUDY – CIBO USA

La clientela di Cibo USA è molto giovane: l'e-commerce vuole quindi adottare una comunicazione ancora più fresca e coinvolgente, sfruttando i canali social.

Cibo USA utilizzerà le recensioni per coinvolgere maggiormente gli utenti, potenziando la condivisione e la diffusione dei feedback sulle pagine social del brand.



CASE STUDY – CIBO USA

# La soluzione





Recensioni  
Verificate

by  Skeepers

# Every Opinion Matters

[Richiedi una demo](#)

