

CASE STUDY – GIOIAPURA

**Come Gioiapura ha
aumentato il tasso di
conversione del 27%
con le recensioni clienti**



Il cliente



GioiaPura, grande e dinamica gioielleria online italiana, rappresenta un'eccellenza nel panorama e-commerce. Online dal 2012, in pochi anni GioiaPura è cresciuta moltissimo diventando un punto di riferimento della gioielleria, con un catalogo di oltre 140.000 articoli e 125 brand che soddisfa oltre 500.000 clienti.

Il concetto di un lusso accessibile a tutti, l'ascolto del cliente e l'alta qualità del servizio sono i principi che il team GioiaPura mette ogni giorno al centro delle sue attività.

GioiaPura si è classificata in prima posizione nella categoria «Migliore Visibilità Organica» in occasione dell'evento 4eCom 2020, un importante riconoscimento al valore del suo e-commerce.



**SETTORE**

Moda & Accessori

**SITO WEB**www.gioiapura.it**CLIENTE DA**

2016

**PRODOTTI RECENSIONI VERIFICATE**

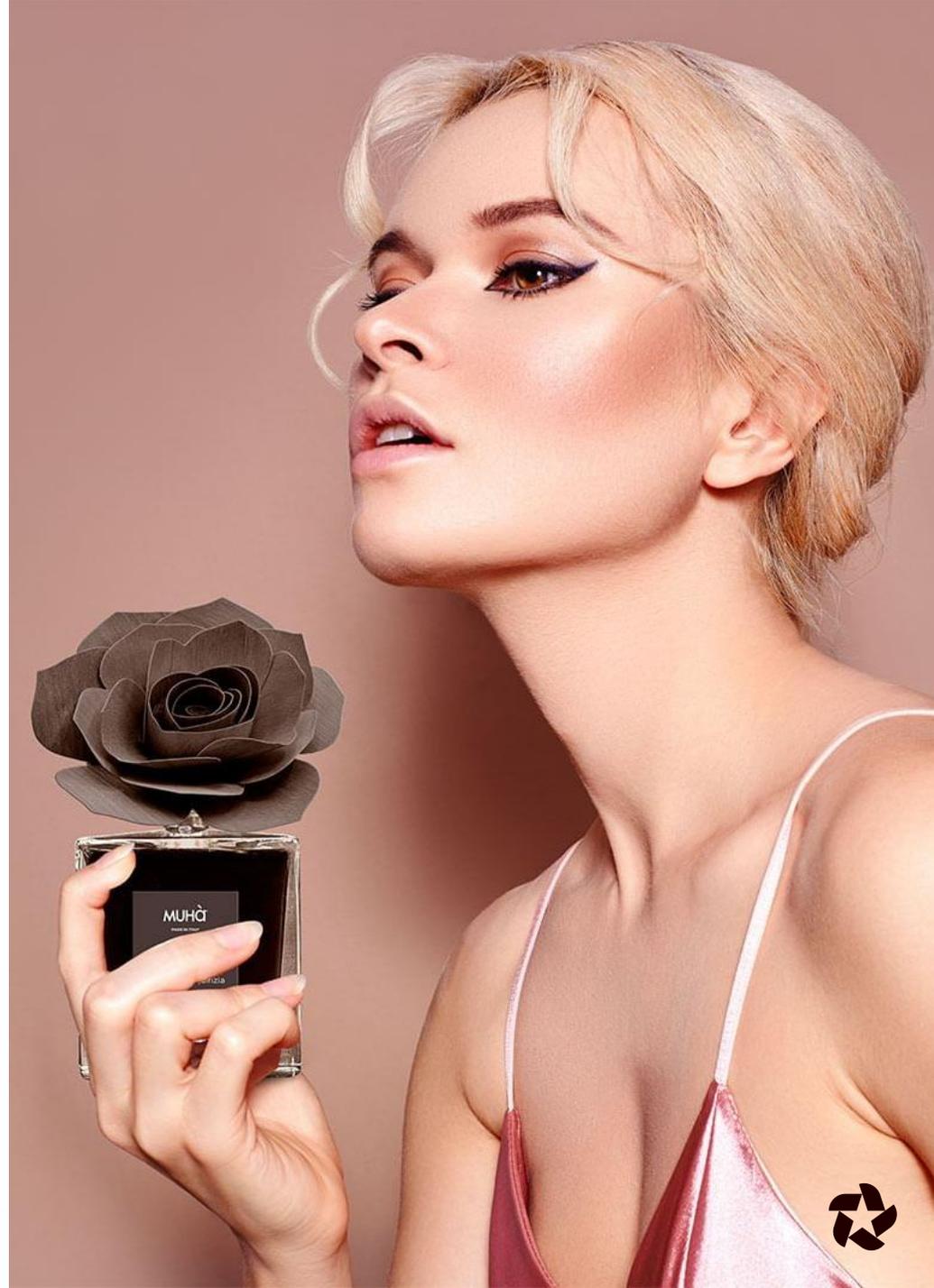
Recensioni Brand

Recensioni Prodotto

Davide Franco

CEO & Founder

“Recensioni Verificate ha accolto le nostre richieste di integrazione e personalizzazione, realizzando un progetto completo e integrato per il nostro e-commerce. Per un sito la raccolta delle recensioni clienti è oggi fondamentale.»



Le sfide



Comunicare la trasparenza e l'autenticità del brand

Il team GioiaPura si è posto una delle sfide più complesse per un e-commerce: **far capire agli utenti che dietro al sito c'è un'azienda reale e affidabile**, in grado di ascoltare e supportare i clienti come in un negozio fisico.

GioiaPura voleva dimostrare l'affidabilità dell'azienda, rassicurando i potenziali clienti sull'alta qualità dei suoi prodotti e servizi. Per comunicare l'autenticità del brand, il team ha voluto ricorrere a uno strumento altrettanto autentico e trasparente: la voce dei suoi clienti. Quale informazione è più reale e rilevante di un commento lasciato da un cliente che ha già acquistato e provato il prodotto?



Le sfide



Ottimizzare l'esperienza dell'utente sul sito

Un altro obiettivo di GioiaPura era **migliorare l'esperienza dell'utente sul sito**, utilizzando le informazioni ricevute dai suoi migliori alleati: i suoi clienti.

GioiaPura aveva bisogno di sapere da un lato su quali prodotti puntare per determinate occasioni (compleanno, anniversario, laurea...), aiutando così l'utente nella scelta tra i molti prodotti disponibili. Dall'altro lato, il team voleva assicurarsi che le schede prodotto offrissero agli utenti tutte le informazioni necessarie per scegliere ed acquistare il gioiello giusto.

Grazie alle recensioni clienti, GioiaPura ha potuto raccogliere queste informazioni, migliorando così il catalogo prodotti e il percorso di acquisto dell'utente.



La soluzioni

Recensioni Verificate

LAURA, la tua esperienza è importante!
Aiuta tutti i clienti a scegliere il regalo perfetto!

1 LA TUA ESPERIENZA SUL SITO GIOIAPURA.IT

1.0 Su una scala da 0 a 10, quanto consiglieresti Gioiapura ai tuoi conoscenti?*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Molto poco probabile Molto probabile

1.1 Come valuti la tua esperienza d'acquisto?*

★★★★★

1.2 Cosa ne pensi?*

Es. Racconta la tua esperienza con il servizio clienti, se è stato facile acquistare e perché ci consiglieresti ai tuoi amici

1.3 Hai suggerimenti sul nostro catalogo? Vorresti trovare nuovi brand?

In quanto spazio parlaci della navigazione sul sito, della consegna, dell'assistenza clienti o della soddisfazione del tuo ordine

1.4 Cosa ti è piaciuto di più?

1.5 Cosa vorresti migliorare?

Form di raccolta personalizzato

Raccolta delle recensioni post-acquisto con invio ai clienti di un formulario personalizzato che comprende:

- **Domanda NPS** o Net Promoter Score, la metrica che misura il livello generale di soddisfazione del cliente (e la propensione a consigliare il brand ad altri).
- **Domande sul sito** (esperienza di acquisto, suggerimenti per il catalogo, aspetti da migliorare...).
- **Domande sui prodotti** (valutazione caratteristiche del prodotto, occasione di acquisto, commenti, upload di foto...).



La soluzioni

1 LA TUA RECENSIONE SUGLI ARTICOLI ACQUISTATI

 **Gioiapura**
Bracciale Mamma/Figlia Grand Fusion
272444

4.1 Valuta l'articolo in base a:

Prezzo: ★★★★★

Qualità: ★★★★★

Vestibilità: ★★★★★

4.2 Per quale occasione hai effettuato l'acquisto?

— Scegli —

4.3 La tua recensione:

Il tuo voto: ★★★★★

Cosa ne pensi?

E.g. Ti è piaciuta la qualità dell'articolo? Il regalo è piaciuto? Per quale occasione indosserai questo articolo?

4.4 Inserisci foto/video
Dimensioni Massime: 2048
Formati supportati: .jpg, .bmp, .png, .gif, .ogg, .avi, .mp4, .mov, .flv, .swf, .ogg

Trascina qui il file

oppure

Scegli file

52K

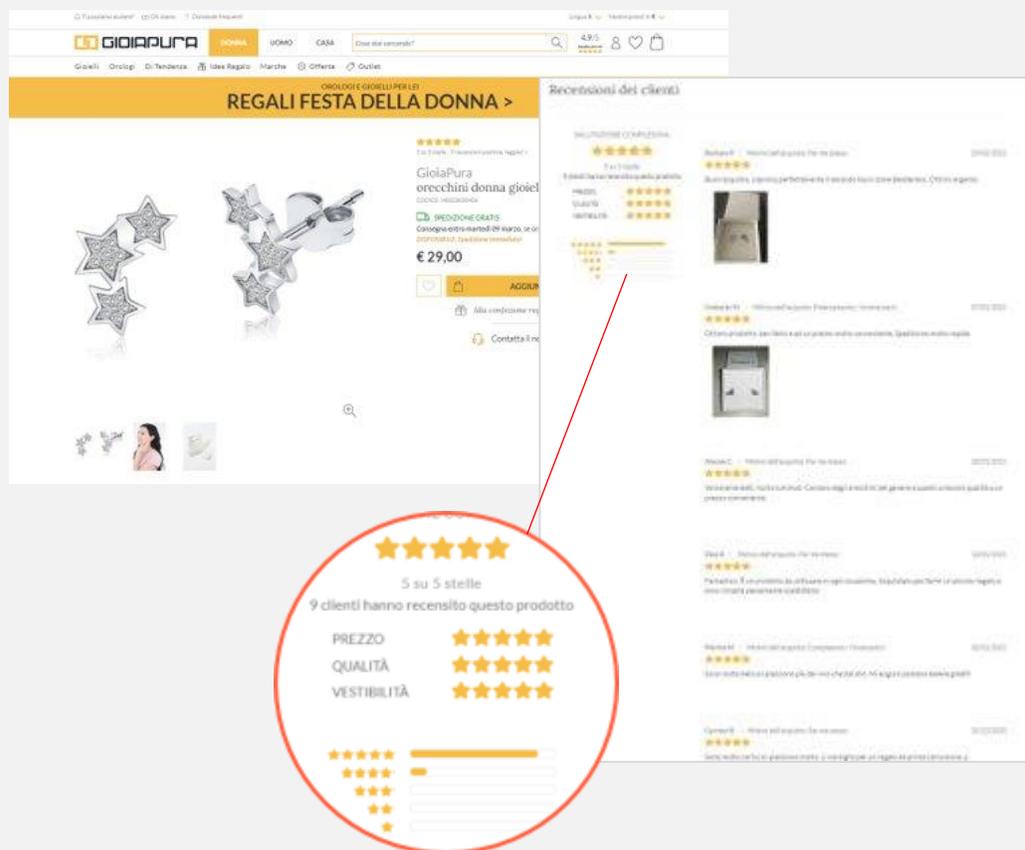
RECENSIONI
RACCOLTE

4.9 SU 5

PUNTEGGIO
MEDIO



La soluzioni



Recensioni nelle schede prodotto

Ogni scheda prodotto mostra le recensioni dei clienti che hanno acquistato quell'articolo.

Sulle pagine prodotto di GioiaPura sono pubblicati:

- **Punteggio medio** dell'articolo.
- Punteggio su **prezzo, qualità e vestibilità**.
- **Foto del prodotto** caricate dai clienti.

Le recensioni prodotto danno agli utenti informazioni aggiuntive sugli articoli di loro interesse, anticipando eventuali dubbi e **facilitando così la loro scelta di acquisto**.



I risultati

+60%

Aumento del **traffico organico**

L'ottimizzazione delle pagine prodotto con le recensioni e l'integrazione delle **stelline nei rich snippet** dei risultati di ricerca hanno aumentato notevolmente il traffico organico sul sito GioiaPura.

+27%

Aumento del **tasso di conversione**

Le recensioni sito e le recensioni prodotto hanno rafforzato la **fiducia degli utenti nel brand** e nei prodotti presenti sul sito GioiaPura, portando ad un aumento importante del tasso di conversione.



I risultati

Annuncio · <https://www.gioiapura.it/> ▾

GioiaPura, Sito Ufficiale - Sconti fino al -50%

Grandi Marche al Miglior prezzo! Spedizione Gratuita e Reso Facile. Migliaia di Articoli in

Offerta. Promozioni Esclusive Fino a -50%: Scoprite Tutte. Spedizione Gratis. Servizio Clienti.

★★★★★ Valutazione per gioiapura.it: 4,8 - 12.880 recensioni

-45%

Diminuzione del cpc campagne

La maggiore efficacia delle campagne e il miglioramento delle pagine prodotto hanno portato a un calo significativo dei costi di Google Ads.

+106%

Aumento del CTR campagne

L'integrazione delle recensioni negli annunci a pagamento ha fatto crescere il tasso di click medio delle campagne Google Ads.



La gestione delle recensioni



Le recensioni come canale di comunicazione con il cliente

Per GioiaPura le recensioni sono un canale prezioso di comunicazione con il cliente: le recensioni consentono di **mettere il cliente al centro, ascoltarlo e interpretare i suoi messaggi.**

Il reparto Customer Care di GioiaPura legge tutte le recensioni: i clienti che hanno lasciato un feedback con punteggio inferiore a 3 su 5 vengono sempre ricontattati, per avere uno scambio diretto e mostrarsi reattivi alle loro esigenze.

Grazie alle recensioni è possibile accorgersi subito di eventuali problemi, che il solo Customer Care avrebbe impiegato molto più tempo a rilevare.



CASE STUDY – GIOIAPURA

La gestione delle recensioni



Ad esempio se viene riscontrato un difetto in un prodotto del catalogo, GioiaPura può subito contattare il fornitore dell'articolo per segnalare e risolvere l'anomalia.

Dalle recensioni emergono anche spunti e suggerimenti per migliorare le attività e il sito. Le recensioni offrono dei dati immediati per ottimizzare il catalogo prodotti e per capire se è necessario aggiungere altre informazioni o foto alle pagine degli articoli.

Ma le recensioni non migliorano solo la relazione con i clienti... Gli ottimi feedback raccolti vengono infatti condivisi con lo staff e utilizzati per motivare e coinvolgere il team.

Le recensioni raccolte da GioiaPura sono infatti eccellenti e sono un motivo di soddisfazione: oltre 52.000 recensioni brand raccolte con un **punteggio medio di 4.9 su 5!**



La soluzione





**Recensioni
Verificate**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Richiedi una demo](#)

