

CAS CLIENT – DEMECO

**Comment Demeco
affiche les avis de ses
clients pour créer de
la réassurance et
augmenter ses
conversions.**



CAS CLIENT – DEMECO

Client



Demeco Group est le leader français du déménagement, avec une offre globale couvrant les segments du BtoC (déménagement de particuliers), du BtoB (déménagement de bureaux et de sites industriels) et du BtoBtoC, avec l'accompagnement des mutations de salariés.

Demeco fut fondée en 1965. Leader sur le marché du déménagement en France, Demeco s'appuie sur près de 200 agences pour réaliser plus de 50 000 déménagements par an. La marque délivre un service de qualité à ses clients et collabore avec Avis Vérifiés by Skeepers afin de valoriser son expertise auprès des consommateurs.





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Déménagement



SITE WEB

www.demeco.fr



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2019



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site - Avis produit

Avis établissement



Cédric PASCUAL

Directeur Marketing & Digital, Demeco Group

« Le fait d'avoir mis nos avis en avant et d'en avoir fait un pilier de nos communications nous a aidé à soutenir notre croissance. »



Contexte et objectifs



Rassurer les consommateurs à l'approche de leur déménagement

Il y a une grande dimension émotionnelle dans le déménagement. C'est d'ailleurs pour cela que **le déménagement est une source de stress important pour les français : la troisième**. Demeco a bien compris qu'il déménageait bien plus que des meubles et des cartons mais des histoires : naissance, mariage, mutation, 1er job... Les histoires des français qui déménagent chaque année en faisant appel à un déménageur professionnel. Dans un marché hétérogène, une offre complexe, Demeco veut être l'acteur qui apporte les réponses aux freins de ses clients en proposant de la transparence et des nouveaux services. La stratégie des avis clients s'inscrit dans ce contexte.



Contexte et objectifs



Afficher les avis pour restaurer la confiance

Le bouche-à-oreille et la recommandation de l'entourage sont donc des leviers importants dans le choix du déménageur auquel les français vont confier leurs biens. À la suite de ce constat et dans le but de **recueillir des témoignages valorisant son expertise dans le déménagement des particuliers**, Demeco a fait appel à une plateforme de collecte d'avis clients certifiés par un tiers de confiance, **Avis Vérifiés by Skeepers**. La plateforme répondait parfaitement aux enjeux de Demeco dans la réassurance des consommateurs : collecte des avis, certification des avis et diffusion des avis sur les différents points de contact de la marque : site internet, fiches Google My Business des agences, mais également une grande disponibilité des équipes pour répondre aux contraintes du SI de la marque.



Contexte et objectifs



Les avis clients s'inscrivent dans une démarche globale

Les avis clients collectés permettent d'obtenir une note de satisfaction globale, souvent représentée par les emblématiques étoiles allant de 1 à 5. Afin de refléter son expertise et son positionnement premium sur le marché du déménagement depuis près de 60 ans, **Demeco s'est fixé pour objectif d'atteindre une note globale supérieure à 4/5**. La publication de la note sur leur site s'inscrit dans une démarche de transparence et de réassurance. En effet, afin de répondre à la transparence attendue par les consommateurs, Demeco a lancé **un site e-commerce unique en son genre qui permet de simuler le coût d'un déménagement très précisément** en créant son inventaire, en choisissant sa date et la formule. L'internaute peut alors réserver son déménagement avec un déménageur disposant d'avis de vrais consommateurs.



Solutions

The screenshot displays the Demeco website interface. At the top, there are navigation icons for 'Être contacté', 'Estimer & réserver en ligne', and 'Services à domicile'. A central testimonial box features a star rating of 9.0/10, based on 4000 reviews, and includes the Demeco logo. Below this, a large section titled 'Déménagez en toute sérénité' is accompanied by a circular seal indicating a 4.5/5 rating from 'Avis Vérifiés'. A red button labeled 'Être contacté par votre agent' is prominent. The bottom of the page lists key statistics: '+ 50 ans d'expérience', '100 000 Déménagements par an', '+ 100 000 m² de stockage', '4,5/5 Clients satisfaits*', and 'Société certifiée'.

Être contacté

Estimer & réserver en ligne

Services à domicile

Déménagez en toute sérénité

Votre agent local s'occupe de tout et vous accompagne dans votre projet de déménagement.

Être contacté par votre agent

Retrouvez les coordonnées de votre agence locale sur la page [Nos agences Demeco](#)

Une question ? **01 89 43 04 75**

+ 50 ans d'expérience

100 000 Déménagements par an

+ 100 000 m² de stockage

4,5/5 Clients satisfaits*

Société certifiée

Demeco collecte les avis de ses clients à la suite de leur expérience d'achat via **un formulaire envoyé par mail.**



Solution



Les avis clients sont également au cœur de la communication sur les **réseaux sociaux** tel que **Facebook**.



Solution



La mise en place des avis clients au sein de la marque

Demeco collecte des avis tout au long de l'année à chaque déménagement de particuliers effectué, avec un pic estival lié à la saisonnalité de l'activité. **La collecte d'avis est primordiale pour la marque car le digital est au centre de sa stratégie d'acquisition** et permet de se connecter avec des nouveaux consommateurs sensibles aux pratiques du digital.

La collecte concerne toutes les principales agences de son réseau de 200 agences présentes sur le territoire français et tous les clients particuliers de la marque : familles, célibataires, couples, retraités... Cela permet d'avoir une bonne représentativité des avis.



Solution



Collaborer avec une plateforme de collecte d'avis clients

En faisant appel à un **tiers de confiance telle que la plateforme Avis Vérifiés by Skeepers**, Demeco, assume sa qualité de leader du déménagement et garantit aux consommateurs une traçabilité et sincérité des avis affichés sur les différents points de contact de la marque. Un avis est certifié lorsqu'il est lié à un véritable achat et que la marque s'engage à publier tous les avis, positifs comme négatifs, tant que les avis respectent certaines normes (pas d'injures, pas de hors sujets). Ces critères sont importants car ils sont synonymes de confiance et transparence vis-à-vis des futurs clients. Mais les avis sont également **au centre du programme de qualité de Demeco**. La collecte d'avis encadrée permet d'être un outil de management de la Qualité au sein du réseau. Des synthèses sont soumises régulièrement aux agences et les retours qualitatifs des clients permettent au Département Qualité d'optimiser les process et les usages pour toujours aller chercher l'excellence pour ses clients.



Résultats



Depuis le lancement de la collecte d'avis clients, Demeco, a atteint mais surtout **dépassé son objectif en obtenant une note globale de 4,5/5**. Celle-ci témoigne du service premium délivré par Demeco et l'importance des gestes métiers par les agences, régulièrement sensibilisées par cette note. D'ailleurs cette note et les éléments en découlant sont devenus des **KPI incontournables faisant l'objet de reporting et de monitoring tant au niveau des agences que des responsables de Demeco**. La note et les avis sont devenus des éléments essentiels de la communication de Demeco qui ne se contente pas de diffuser les avis sur son site.



Résultats



Demeco a décidé d'utiliser les notes et les verbatims des clients comme des leviers de communication marketing. Aussi bien sur les réseaux sociaux comme Facebook ou Google MyBusiness que, plus étonnant, **sur les camions de Demeco**. En effet, depuis plus d'un an, Demeco a décidé d'afficher sa note avec le label Avis Vérifiés sur tous ses camions. Les camions de la marque sont visibles dans toute la France et sont un vecteur de communication puissant.

Pari gagné car aujourd'hui, certains verbatims de clients démontrent que les avis ont été un facteur déterminant dans leur parcours d'achat et leur choix de faire appel aux services de Demeco.



Résultats



- En un an, Demeco a envoyé plus de 20 000 emails à ses clients dans le but de récupérer leur avis après avoir expérimenté leur offre de déménagement. Les formulaires ont une excellente conversion avec un taux de 63 %. Ce dernier correspond au nombre de réponses sur le nombre de formulaires ouverts.
- Depuis le début de sa collaboration avec Avis Vérifiés by Skeepers en 2019, Demeco a rapidement obtenu une note supérieure à 4 étoiles. Six mois plus tard, la note s'est stabilisée à 4,5 et **le leader du déménagement a réussi à maintenir cette note depuis plus de 2 ans maintenant.**



Les résultats en 1 an :

4,5 / 5

Note moyenne

19%

Taux de réponse

(nombre de réponses / nombre de formulaires envoyés)

+20 k

Emails envoyés

5 k

Avis collectés



Résultats

« Aujourd’hui, il est inconcevable pour une société de ne pas promouvoir et piloter une stratégie autour des avis clients. Chez Demeco, les avis sont des KPIs suivis au même titre que les résultats commerciaux car on peut s’apercevoir qu’ils sont intrinsèquement liés. Ces KPI servent également à monitorer notre performance commerciale grâce à l’optimisation de la qualité de nos agences. Je suis pleinement satisfait de l’outil Avis Vérifiés by Skeepers et de sa roadmap d’évolutions, mais également de la relation de partenariat que nous avons installé avec les équipes qui sont toujours prêtes à nous suivre sur de nouveaux projets pour optimiser le pilotage de la Qualité chez Demeco. »



Cédric PASCUAL,

Directeur Marketing & Digital de Demeco Group.





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)



CAUTION

