

CAS CLIENT – IRRIJARDIN

Comment Irrijardin a augmenté de +27% le nombre de transactions sur ses pages produits grâce aux avis clients?



CAS CLIENT – IRRIJARDIN

Client



Depuis plus de 30 ans, Irijardin est une enseigne spécialisée dans la vente d'équipement de piscine, de matériel d'arrosage et de spas.

Leur ambition tient une phrase : “Rendre les plaisirs de l'eau accessibles à tous, grâce à notre expertise et dans le respect de l'environnement”.

Pour y parvenir, plus de 113 magasins en France et un site (proposant du e-commerce et de la demande de devis) accompagnent les clients dans la réalisation de leurs projets. Fin 2017, afin de poursuivre l'accompagnement des clients au-delà de l'acte d'achat, Irijardin a intégré la solution Avis Vérifiés by Skeepers.

Désormais, l'enseigne collecte, gère et diffuse les avis de ses clients... Et les résultats sont plus que positifs.





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Maison & Jardin



SITE WEB

<https://www.irrijardin.fr/>



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2017



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site - Avis produit

Fabien VINCENT

Traffic Manager

Avis Vérifiés by Skeepers est un tiers de confiance fiable et reconnu. Nous n'hésitons pas à mettre en avant la solution (largement adoptée en interne) au sein de l'ensemble de nos formulaires post-achat !



Challenges



Enrichir le contenu du site et renforcer sa visibilité

Tout d'abord, l'enseigne souhaite **offrir du contenu pertinent aux internautes grâce aux avis clients.**

Ces derniers viennent enrichir les différentes pages et accroître la visibilité de l'entreprise. Le référencement des produits et le SEO local des magasins sont un double challenge essentiel pour se démarquer en ligne.



Challenges



Avoir une **vision plus globale de la satisfaction client**

Dans un second temps, l'idée est d'**avoir une vision plus globale de la satisfaction client, afin de mieux la piloter.**

Sans surprises, c'est un pari réussi, grâce à la collecte de feedbacks en multicanal ! Chaque avis (site, produit, magasin...) peut ensuite être analysé, pour faire preuve d'amélioration continue.



Challenges



Gagner en crédibilité et en transparence

Enfin, le troisième objectif est de **gagner en crédibilité et en transparence auprès des consommateurs**. Les avis permettent d'asseoir la notoriété d'Irrijardin, son sérieux et sa fiabilité. Cette crédibilité est renforcée sur Google, qui valorise la pertinence, la fraîcheur et l'occurrence des contenus... Comme les avis clients !

Depuis fin 2017, proposer du contenu pertinent, améliorer la vision globale de la satisfaction client et renforcer la crédibilité de l'entreprise sont 3 défis relevés. Le tout, grâce à une solution all-in-one !



Solutions

2 Donnez votre avis sur les PRODUITS de votre achat

Vous pouvez choisir les produits que vous souhaitez noter

Notez le produit : BAYROSHOCK BAYROL SL

Quelle note attribuez-vous ?

☆☆☆☆☆

Donnez nous votre avis *

Titre de l'avis

Ecrivez votre commentaire ici... (25 caractères minimum)

Écrivez votre avis avec Facebook

89% de clients satisfaits

Deux formulaires pour une vision globale

Pour collecter les avis de ses clients en post-achat, Irrijardin envoie 2 formulaires distincts.

- **Un formulaire de collecte d'avis après un passage en magasin.** Le client peut alors attribuer une note de satisfaction sur 5 étoiles, un commentaire et attribuer une note NPS. Cette note mesure la recommandation potentielle du magasin auprès d'un proche. Le formulaire est envoyé 7 jours après une commande en magasin.



Solutions

The screenshot shows a feedback form titled 'Avis Vérifiés by Skeepers'. The main heading is 'VOTRE EXPÉRIENCE D'ACHAT EST PRÉCIEUSE, PARTAGEZ-LÀ !'. Below this, there is a progress bar with the first step highlighted: '1 Exprimez-vous suite à votre visite en MAGASIN*'. The form contains several sections: a star rating question 'Quelle note donneriez-vous au magasin irrijardin Reims - tinqueux ?*', a text input field for 'Donnez nous votre avis*', a recommendation question 'Recommanderiez-vous irrijardin Reims - tinqueux à votre entourage (amis, famille, etc...) ?' with a 10-point scale, and a 'Vous évaluez :' section with the IrriJardin logo. Below the logo is the question 'Pourquoi laisser mon avis ?' with three bullet points: 'En laissant un commentaire, vous aidez de futurs consommateurs à identifier les sites fiables et pouvez même orienter certains dans leurs choix de produits. Votre expérience d'achat est précieuse, partagez-la !'. The final section is 'Votre avis devra :' with three bullet points: 'Être précis sur le produit en question', 'Être utile aux autres utilisateurs', and 'Être honnête, franc et respectueux, qu'il soit'.

- **Un formulaire de collecte d'avis produit, après une commande sur Internet.** Ce formulaire est envoyé 14 jours après une commande, pour s'assurer de la bonne réception du produit. Il permet de mesurer le taux de satisfaction lié au produit acheté, qui sera ensuite diffusé sur la page Produit correspondante.

Le point commun de ces deux formulaires ? Irrijardin personnalise toujours l'e-mail de demande d'avis, pour créer une relation de confiance avec ses clients.



Résultats - Trafic site web

+ 19%

Nombre de **visiteurs uniques**

C'est l'augmentation constatée sur le nombre de visiteurs uniques (internauts différents), suite à la mise en place de la solution Avis Vérifiés by Skeepers. Le **pouvoir de la recommandation** sur le trafic d'un site web n'est plus à prouver !

-10%

Taux de **rebond**

C'est la baisse du taux de rebond sur le site Internet depuis qu'Irrijardin collecte et diffuse les avis de ses clients. Grâce à des contenus pertinents à parcourir (les recommandations des pairs), **les internautes restent plus longtemps** sur le site Internet.



Résultats - Trafic pages produits

+ 9.6%

Nombre de **visiteurs uniques**

Sur les pages produits, le nombre d'internautes uniques est également en nette progression ! Grâce aux étoiles, le site d'Irrijardin **remonte plus facilement dans les Rich Snippets Google**, ce qui permet de générer plus de visites.

-4%

Taux de **rebond**

La baisse du taux de rebond se poursuit aussi sur les pages produits. En répertoriant tous les avis collectés au sein des fiches produits, **les internautes prennent davantage de temps** pour se renseigner et comparer les produits entre eux.



Résultats - Conversions

+ 27%

Nombre de **transactions**

C'est la hausse du nombre de transactions enregistrée depuis que l'entreprise collecte les avis clients. Cet excellent résultat prouve l'intérêt des feedbacks sur la fiabilité, la confiance... Mais aussi sur le **passage à l'achat** ! Irrijardin est la preuve même que la Voix du Client impacte favorablement les performances commerciales.

+ 8%

Taux de **conversion**

En parallèle de l'augmentation du nombre de transactions, le taux de conversion est lui aussi en nette progression. Les avis clients ont une **influence importante sur la décision d'achat**. Pour booster cette transformation, Irrijardin favorise la diffusion des avis à différentes étapes du parcours client... Et cette stratégie s'avère efficace.



La gestion des avis



Une coordination parfaite entre service marketing et magasins

Chez Irijardin, la satisfaction client passe avant tout ! Pour assurer une parfaite gestion des avis en interne, le mot d'ordre est la coordination.

- Au sein du service marketing, une personne est dédiée à la modération des avis site. **En cas de note inférieure ou égale à 3 étoiles sur 5, une réponse systématique est apportée au client.**

Sur le terrain, les directeurs de magasins franchisés sont invités à modérer eux-mêmes les avis collectés. Toutefois, une personne du service marketing peut intervenir en support pour les épauler.



La gestion des avis



- **Chaque magasin est ensuite classé par note.** Ce classement permet de faire émerger des actions correctives, identifiées par les animateurs terrain. Ainsi, les 15 magasins en propre et 118 magasins franchisés sont challengés au quotidien, pour améliorer l'expérience délivrée et la satisfaction client.
- **Sur la partie online, les différents avis sont intégrés dans la roadmap du site internet.** Des axes d'amélioration peuvent ainsi être détectés : qualité des fiches produits, délais de livraison, funnel de vente à simplifier... Chaque retour client est analysé, dans une logique d'amélioration continue.



La diffusion des avis

Sur l'attestation Avis Vérifiés

Avis clients de irriJardin.fr

Calculé à partir de 2781 avis obtenus sur les 12 derniers mois. *

★★★★★ 9.0 / 10

100.0% 2480 avis 3.0% 108 avis 6.3% 173 avis

* 7174 avis depuis le 20/09/2017

Evaluations clients Magasin

Voir les avis de mes amis

Tous les avis

Avis client ★★★★★ 5 / 5

Accueil sympa, délai commande respecté, bien averti de la livraison au magasin

le 08/12/2020 par Patrice D. suite à une expérience du 27/11/2020

La gestion des avis clients par Avis Vérifiés de irriJardin.fr est certifiée conforme à la norme NF ISO 20488 "avis en ligne" et au référentiel de certification NF ISO 102 par AFNOR Certification depuis le 28 Mars 2014. En savoir plus

Avis client ★★★★★ 5 / 5

Compétence et amabilité. Large stock. J'avais besoin de tuyaux souples pour ma piscine, les couronnes étaient disponibles.

le 08/12/2020 par Patrice D. suite à une expérience du 27/11/2020

Sur les pages produits

ROBOT DE PISCINE ÉLECTRIQUE E10 DOLPHIN

Dolphins Réf.: 427033

★★★★★ 4.5/5 Voir tous les avis

- Nettoie parfaitement le fond de la piscine
- Idéal pour les piscines jusqu'à 60m
- et pour tous les types de revêtements

EN SAVOIR +

Simple et efficace ★★★★★

Ce robot est simple, il suffit de le mettre à l'eau, de le brancher et d'appuyer sur le bouton. Il travaille pour vous ! Il est léger, seulement 6kg. Son panier situé sur le dessus est très facile d'accès et simple à nettoyer. Il m'a simplifié grandement l'entretien de ma piscine. Je le recommande sans hésitation

Publié le : 17/05/2017 • Par J.
suite à une commande du 17/05/2017

Mais aussi offline, sur les catalogues !

SERENA / GALITA

Simple à installer Simple à utiliser

Correspond parfaitement à une piscine de 8x4, très peu bruyante.

Sylvie A

Puissance nominale Ref	0.50 CV 43117	0.75 CV 43134	1 CV 43154	1.5 CV 43166
Débit max	10.4 m³/h	14.3 m³/h	16.8 m³/h	21 m³/h
Appareillage	2A	3.2A	3.8A	5.8A
Prix*	189€	199€	210€	285€

« Correspond parfaitement à une piscine de 8x4, très peu bruyante. »

Sylvie A

Retrouver tous les avis sur irrijardin.fr

Avis Vérifiés



CAS CLIENT – IRRIJARDIN

Les prochaines étapes



A travers ces next steps, Irrijardin continue d'affirmer sa priorité : améliorer sans relâche la satisfaction de ses clients !

Grâce aux avis clients, Irrijardin a pu booster le trafic vers son site web (et plus précisément vers ses pages produits), améliorer sa notoriété et booster son taux de conversion... Mais l'entreprise ne compte pas se limiter à ces belles performances.



Les prochaines étapes



1. Le principal enjeu à venir sera de renforcer l'analyse des avis produits.

En utilisant pleinement les statistiques fournies par Avis Vérifiés by Sleepers, Irrijardin pourra construire des dashboards plus complets. Les analyses à venir permettront de renforcer la connaissance client.

2. Sur le terrain, la prochaine étape sera de mettre en place des challenges magasins.

Classer les points de vente par note moyenne était un premier pas... Et inciter autour de la satisfaction client sera le pas suivant.





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

