

CAS CLIENT – THÉS DE LA PAGOGE

Comment Thés de la Pagode a multiplié par 2,6 son nombre de visites en ligne grâce aux avis clients ?

[Voir l'interview vidéo](#)



CAS CLIENT – THÉS DE LA PADOGE

Client



Depuis plus de 30 ans, Thés de la Pagode vend bien plus que du thé. La marque apporte aux consommateurs français tous les bienfaits des meilleurs thés bios d'Asie.

Une des priorités de l'entreprise est de délivrer des expériences (clients et gustatives) uniques.

Pour collecter les retours de ses clients sur les expériences délivrées, c'est tout naturellement vers Avis Vérifiés by Skeepers que s'est tourné Thés de la Pagode en 2018.

Prêts à découvrir les résultats de Thés de la Pagode et ses bonnes pratiques en matière d'avis clients ?





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Alimentation &
Gastronomie



SITE WEB

www.thesdelapagode.com



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2018



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site – Avis produits

Alexandre CAMENEN

Responsable e-commerce

Déploiement facile, taux de retour très satisfaisant, UX bien conçu... La solution Avis Vérifiés by Skeepers possède de nombreux avantages qui rendent son utilisation agréable au quotidien !



Challenges



Apporter de la **réassurance avant l'achat**

L'objectif de Thés de la Pagode est d'enchanter ses clients à chaque étape de leur parcours. Le challenge est donc de taille : il faut proposer une expérience client optimisée, avant comme après l'achat.

La solution Avis Vérifiés by Skeepers permet à l'entreprise de relever ce défi. Grâce aux avis clients diffusés sur le site internet et les pages produits, **Thés de la Pagode apporte de la réassurance avant l'achat**. Les avis permettent aux internautes de se projeter plus facilement, en étant rassurés sur la qualité des différents produits.



Challenges



Renforcer le lien de confiance après l'achat

“Les clients sont toujours heureux de partager leurs avis, surtout sur les nouveautés. Dès que nous lançons un nouveau produit, nous utilisons la solution de Avis Vérifiés by Skeepers comme un baromètre, pour comprendre comment le goût et les bienfaits sont perçus”.

Les avis clients ne servent pas qu'à rassurer les clients potentiels. Ils permettent de **renforcer le lien de confiance avec les clients actuels et fidèles.**

En post-achat, les avis clients permettent de tisser un lien fort entre la marque et sa communauté d'acheteurs. La notion de baromètre est intéressante : la collecte d'avis permet de prendre le pouls dès la sortie de nouveaux produits !



CAS CLIENT – THÉS DE LA PADOGE

Solutions



93%

De clients satisfaits

L'avis client comme **levier d'acquisition**

La solution Avis Vérifiés by Skeepers permet à Thés de la Pagode de collecter, gérer et diffuser des avis clients sur la marque et les produits qu'elle vend.



Solutions



Les avis sont ensuite publiés sur le site et les fiches produits... Mais ce n'est pas tout ! La marque utilise la Voix de ses clients comme levier au sein de ses actions de prospection et d'acquisition :

- **Les avis clients sont utilisés dans des campagnes d'acquisition Facebook**, pour asseoir la qualité des différents produits. Pour cibler plus efficacement les prospects, la marque n'hésite pas à valoriser ses "93 % de clients satisfaits" !
- Du web au papier, il n'y a parfois qu'un pas. Thés de la Pagode a bien compris que les avis en ligne peuvent être utilisés de façon omnicanale... Et pas seulement sur le digital. **Les avis servent donc d'éléments de réassurance au sein des catalogues papier envoyés aux clients potentiels.** Les feedbacks permettent de confirmer avec authenticité les bienfaits des produits.



Résultats

3044

Avis site

C'est le nombre d'avis collectés liés à l'expérience en ligne, sur le site www.thesdelapagode.com. **Ces avis sont trois fois moins importants que les avis produits**, car les clients notent davantage la qualité et les bénéfices des produits que la marque en elle-même.

10 406

Avis produits

C'est le nombre d'avis collectés sur les produits de la marque. **Ces avis produits sont aussi nombreux qu'importants**. Pour aider les internautes à comparer les produits et faire leur choix, les différentes notes et retours sont affichés dans chaque fiche produit. Ces avis s'intéressent aux bénéfices, aux caractéristiques et aux bienfaits des différents thés.



Résultats

4,7/5

Note moyenne

C'est la note moyenne obtenue par Thés de la Pagode. **Calculée à partir de 1920 avis obtenus sur les 12 derniers mois**, cette note témoigne de l'engouement général pour la marque et ses produits. **Le taux de satisfaction frôle même l'excellence, avec 94 % de clients satisfaits !**

X2,6

Augmentation du nombre de sessions

Depuis que la marque collecte des avis avec la solution Avis Vérifiés by Skeepers, **le nombre de visites sur le site a été multiplié par 2,6. Cet excellent résultat s'accompagne d'un maintien du taux de transformation**, malgré l'afflux des visiteurs. Les avis clients permettent donc d'attirer une audience qualifiée et de qualité, qui n'impactent pas négativement la conversion en ligne... Mais qui, au contraire, la soutient !



CAS CLIENT – THÉS DE LA PADOGE

La gestion des avis



Une **solution simple d'utilisation** pour une gestion optimisée

Pour Thés de la Pagode, les principaux avantages de Avis Vérifiés by Skeepers sont au nombre de 3 :

- La facilité de mise en œuvre de la solution sur Prestashop
- Le très bon taux de retour dès le lancement des demandes d'avis
- L'UX de la plateforme agréable et simple à utiliser



La gestion des avis



- Au sein de l'entreprise, c'est Alexandre CAMENEN (Responsable e-commerce) qui se charge de traiter les avis clients. Pour apporter une réponse la plus complète possible, il n'hésite pas à solliciter les différentes équipes (service produit pour des commentaires liés au goût, service client pour des commentaires liés à la livraison, etc.)
- Pour optimiser la gestion des avis, Alexandre CAMENEN s'appuie sur le système d'alerte déployé par Avis Vérifiés by Skeepers. **C'est à ses yeux la fonctionnalité la plus appréciable.** Dès qu'il reçoit une alerte d'avis inférieur ou égal à 3 étoiles sur le site ou sur un produit, il gagne en réactivité pour y répondre. Les alertes lui permettent d'être encore plus rapide pour apporter aux clients une réponse adaptée.
- « Une bonne gestion des avis, c'est avant tout un dépôt d'avis et une expérience facile pour le client. De la réception de l'e-mail au clic sur le formulaire, tout doit être simple pour le client... Mais aussi pour notre entreprise ! Et c'est le cas avec Avis Vérifiés by Skeepers, qui propose une solution agréable et simple d'utilisation, pour gérer les avis en ligne ».



Les prochaines étapes



Développer la notoriété de la marque et des produits

Après avoir multiplié par 2,6 son nombre de visites en ligne grâce aux avis clients, reçu une note moyenne de 4,7/5 et atteint plus de 93% de clients satisfaits... Thés de la Pagode ne compte pas s'arrêter là !

La prochaine étape sera de **travailler sur la notoriété de la marque et de ses produits**. De nouvelles gammes comme les thés Santé ont des vertus favorables sur les consommateurs, et les futurs avis collectés permettront d'asseoir la notoriété des produits.



CAS CLIENT – THÉS DE LA PADOGE

Les prochaines étapes



Les bienfaits de ces produits pourront être précisés dès l'envoi du formulaire, qui sera davantage personnalisé. L'objectif est simple (et double) : **rester ancrer dans l'esprit des clients... Tout en continuant de développer la relation de confiance et la réassurance.**

[Voir l'interview vidéo](#)





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

