

CAS CLIENT – VELOBECANE

Comment Velobecane a augmenté son taux de conversion de + 20 % grâce aux avis clients ?

[Voir l'interview vidéo](#)



Velobecane



Client



C'est en 2011 que Velobecane réalise le potentiel du vélo électrique en France. Jusqu'alors, cette entreprise française proposait à la vente des vélos classiques. À cette époque, les vélos électriques sont peu connus et les prix sont exorbitants (2000 € pour les entrées de gamme).

Velobecane choisit de se positionner sur ce "marché de niche" et très vite, le succès est au rendez-vous. Pratique, économique, écologique... Les avantages de cette révolution à deux roues séduisent.

L'entreprise centralise alors toute son activité, de la conception à la commercialisation, en passant par le service après-vente.

Depuis 2015, la collecte d'avis en ligne est un des leviers pour développer cette culture client. En juin 2020, l'entreprise change de tiers de confiance pour faire appel à Avis Vérifiés by Skeepers.

Les coûts sont réduits et les clients ravis : Velobecane relève tous les défis ! Pour collecter les feedbacks de ses nombreux clients, la marque décide de faire confiance à Avis Vérifiés by Skeepers. C'est le début d'une belle histoire, pour décrocher les étoiles.





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Sport



SITE WEB

<https://www.velobecane.com/>



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2018



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site, avis produits

Arnof Haddouk

Fondateur & Dirigeant

Aujourd'hui, nous intégrons plusieurs casquettes sous le même toit. Vélobécane s'occupe de la conception, la fabrication et la commercialisation de ses vélos électriques.

[Voir l'interview vidéo](#)



Challenges



Optimiser les budgets marketing et **Google Adwords**

Velobecane est une Digital Native Vertical Brand (DNVB) : l'entreprise est née sur le web et continue d'évoluer dessus, en complément de l'ouverture d'un point de vente à Paris. Cette marque connectée est très proche de ses clients, en ligne comme sur le terrain. **Les écouter et les rassurer est une priorité**, aujourd'hui comblée par l'usage de la solution Avis Vérifiés by Skeepers.

Véritable symbole de réassurance, les avis clients créent un lien de confiance entre l'internaute et la marque. Que les clients découvrent par hasard Velobecane sur Google ou qu'ils soient en pleine comparaison entre plusieurs produits sur le site, **les avis aident le consommateur tout au long du parcours d'achat.**



Challenges



Rassurer les internautes à chaque étape du parcours d'achat

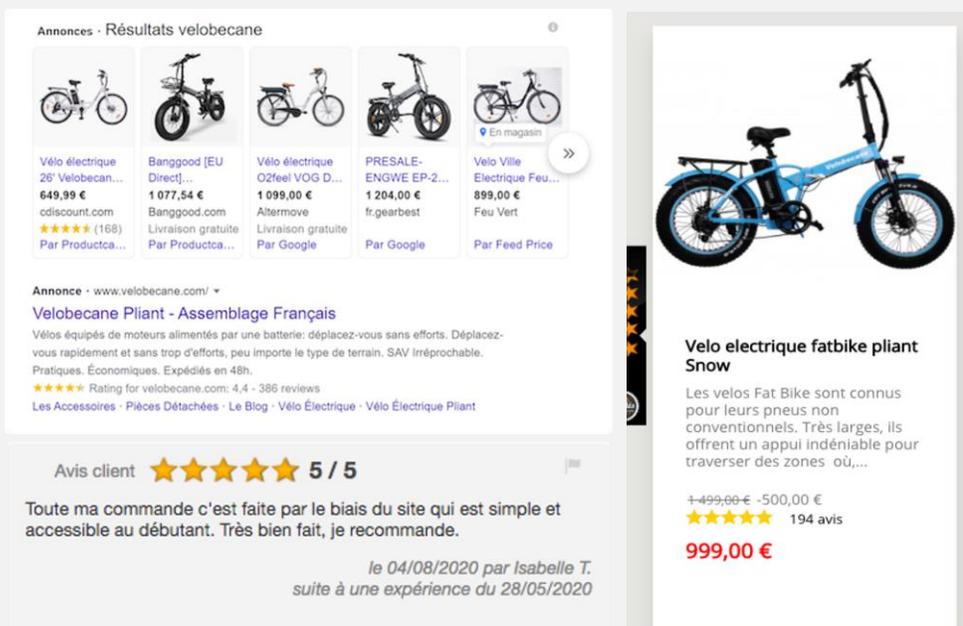
Pour Arnof Haddouk, Fondateur & Dirigeant, "le fait d'avoir des clients rassurés grâce aux avis permet d'augmenter les conversions, mais aussi d'avoir des budgets marketing et communication mieux optimisés".

En effet, les avis clients ont permis à Velobecane de challenger ses orientations stratégiques et marketing : Quels sont les leviers les plus performants pour inciter les internautes à cliquer sur une annonce ou un site web ? Comment réduire les budgets Adwords, tout en accélérant le taux de transformation ?

Pour l'entreprise, les réponses sont toutes trouvées, grâce au pouvoir des étoiles et des avis collectés.



Solutions



Announces - Résultats velobecane

 Vélo électrique 26" Velobecan... 649,99 € cdiscount.com ★★★★★ (168) Par Productca...	 Banggood [EU Direct]... 1 077,54 € Banggood.com Livraison gratuite Par Productca...	 Vélo électrique O2feel VOG D... 1 099,00 € Altermove Livraison gratuite Par Google	 PRESALE-ENGWE EP-2... 1 204,00 € fr.gearbest Par Google	 Velo Ville Electrique Feu... 899,00 € Feu Vert Par Feed Price
---	--	---	---	---

Announce - www.velobecane.com/

Velobecane Pliant - Assemblage Français

Vélos équipés de moteurs alimentés par une batterie: déplacez-vous sans efforts. Déplacez-vous rapidement et sans trop d'efforts, peu importe le type de terrain. SAV irréprochable. Pratiques. Économiques. Expédiés en 48h.

★★★★★ Rating for velobecane.com: 4.4 - 386 reviews

Les Accessoires - Pièces Détachées - Le Blog - Vélo Électrique - Vélo Électrique Pliant

Avis client ★★★★★ 5 / 5

Toute ma commande c'est faite par le biais du site qui est simple et accessible au débutant. Très bien fait, je recommande.

*le 04/08/2020 par Isabelle T.
suite à une expérience du 28/05/2020*



Velo électrique fatbike pliant Snow

Les velos Fat Bike sont connus pour leurs pneus non conventionnels. Très larges, ils offrent un appui indéniable pour traverser des zones où...

~~4-499,00 €~~ -500,00 €
★★★★★ 194 avis
999,00 €

L'avis client comme accélérateur de conversion

Avec la solution Avis Vérifiés by Skeepers, Velobecane peut collecter, modérer et diffuser les avis clients en post-achat. Chaque avis permet l'affichage d'une note, allant de 1 à 5 étoiles.

Ces étoiles sont facilement repérables sur les annonces Google de l'entreprise, sous ses différents produits et sur la page Avis Vérifiés by Skeepers.

Les avis clients collectés témoignent de la bonne qualité des produits et services délivrés. Entre 2019 et 2020, ces avis ont d'ailleurs aidé Velobecane à multiplier par deux le nombre de commandes sur le site Internet !

x2 En nombre de commandes
entre 2019 et 2020



Résultats

+20%

Taux de **conversion**

C'est **l'augmentation du taux de conversion** réalisée par Velobecane, depuis que la marque utilise la solution Avis Vérifiés by Skeepers. En plus de rassurer le client et diffuser une image crédible, les feedbacks sont un moteur d'achat pour les internautes.

-15%

Budget **Google Adwords**

C'est **la baisse du budget Google Adwords** réalisée par Velobecane. Ces économies sont liées aux avis clients et aux étoiles diffusées dans les annonces Google. Les internautes font confiance à leurs pairs et cliquent facilement sur les annonces, dès lors que des étoiles sont mises en avant.



Résultats

+12%

Augmentation du **CTR**

C'est l'**augmentation du CTR** (taux de clic) constatée grâce à l'utilisation des étoiles Avis Vérifiés by Skeepers. Le taux de transformation augmente dès lors qu'un client dispose de retours d'expérience authentiques !

4,4/5

Note moyenne globale

C'est l'**excellente note moyenne** obtenue par Velobecane, sur la base de 375 avis collectés ces 12 derniers mois. Sur l'ensemble de ces avis, la marque comptabilise plus de 86 % avis positifs !



Challenges



L'avis client : moteur d'amélioration continue

Les avis collectés sur les différents produits de la marque ou l'expérience délivrée sont sérieusement pris en compte. Avec la centralisation de tous les services chez Vélobécane, les équipes allant de l'ingénierie à la conception peuvent agir dans les moindres délais.

Grâce aux avis clients, **l'amélioration des produits et des services se fait en continu, en alliant agilité et rapidité.**

En perpétuelle quête d'amélioration grâce aux feedbacks post-achat, Vélobécane n'a pas dit son dernier mot. Une chose est sûre : ce spécialiste du vélo électrique n'a pas fini de décrocher les (5) étoiles !



Challenges



Chez Velobecane, l'écoute client est une étape indispensable pour mesurer la satisfaction et mettre en place des plans d'action. Depuis 2017, les avis collectés et analysés se comptent par centaines.

Si l'entreprise fait tout son possible pour que les clients soient les plus satisfaits possibles, certains avis mitigés ou négatifs sont inévitables. La démarche est alors de **rentrer en contact avec le client, puis tout mettre en oeuvre pour transformer les pépins en pépites.**

Les problèmes peuvent arriver. Ce qui est important, c'est la manière de les résoudre et le délai pour y parvenir.

[Voir l'interview vidéo](#)





**Avis
Vérifiés**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

