

CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

**Come Total Direct
Energie ha aumentato
del 40% il suo traffico
organico e le conversioni
con le recensioni?**



CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

Il Cliente



Total Direct Energie è un fornitore e produttore francese di energia e gas.

Presente sul mercato dal 2003, è il **primo fornitore di energia alternativa in Francia.**

Per Total Direct Energie **l'attenzione al cliente** è fondamentale.

Dal 2015 la raccolta di recensioni clienti è uno degli strumenti più importanti per sviluppare una cultura aziendale attenta alle esigenze dei clienti. Nel giugno del 2020, l'azienda ha cambiato partner di raccolta recensioni, rivolgendosi a Recensioni Verificate.

Qualche mese dopo questa scelta, ecco già i risultati. Pronti per scoprirli?





SETTORE DI ATTIVITÀ

Energia



SITO WEB

total.direct-energie.com



CLIENTE DA

Giugno 2020



PRODOTTI RECENSIONI VERIFICATE

Recensioni sito



Thierry MOUSSU

Responsabile Innovazione & Customer Experience

« Abbiamo scelto Recensioni Verificate per la sua serietà, la disponibilità dello staff e il perfetto ascolto delle nostre esigenze. La soluzione è sicura e affidabile: da giugno 2020 i nostri indicatori SEO e di conversione sono in aumento grazie alle recensioni clienti. »



Le sfide



Ottimizzare il traffico e le conversioni con la voce del cliente

Da giugno 2020, quando Total Direct Energie ha deciso di dare fiducia alla nostra soluzione, sono stati realizzati diversi cambiamenti:

- Abbandonare il precedente questionario, molto lungo e con un basso tasso di completamento.
- Privilegiare due questionari più corti che permettono di raccogliere recensioni in diversi momenti del « ciclo di vita » del cliente e, grande novità, il giorno dopo la sottoscrizione del contratto.



Le sfide



Raccogliere recensioni in
diversi momenti del percorso
post-acquisto

“Con Recensioni Verificate, l’adozione di nuovi questionari più corti ci ha permesso di moltiplicare per 10 il numero delle recensioni raccolte! La nuova raccolta post-sottoscrizione rappresenta ormai due terzi delle recensioni.”



Le sfide



Raccogliere recensioni in diversi momenti del percorso post-acquisto

In pochi mesi l'azienda è entrata in un circolo virtuoso. Utilizzando due questionari, il volume di recensioni raccolte è decisamente aumentato. Questa crescita ha avuto un impatto positivo sulla visibilità dell'azienda, aumentando il traffico organico. **Grazie al miglioramento della SEO, anche le conversioni sono aumentate.** Infine, tutti questi risultati hanno permesso di migliorare la conoscenza del cliente... Il tutto con una soluzione all-in-one!



Le soluzioni

Total Direct Energie: la tua opinione conta

I clienti sono nella posizione migliore per valutare la qualità dei servizi loro forniti. Per questo Total Direct Energie raccoglie e analizza tutte le opinioni dei propri clienti, siano esse positive o negative.

Un giudizio negativo, infatti, è l'occasione per individuare le aree di miglioramento da attuare per migliorare la qualità dei servizi forniti ai clienti e soddisfare pienamente le loro aspettative. Qualsiasi recensione con un punteggio inferiore a 3/5 è soggetta ad un'analisi dettagliata e una risposta personalizzata. Questo **approccio di miglioramento continuo** consente di ottimizzare la qualità dei servizi forniti.

Impegnandosi a promuovere la **totale trasparenza** con i consumatori, Total Direct Energie pubblica sul proprio sito web [tutte le opinioni dei propri abbonati](#). Trova tutte le recensioni dei clienti del fornitore di elettricità e gas Total Direct Energie, raccolte con le recensioni verificate di terze parti di fiducia in conformità con lo standard NF ISO 20488 sulle recensioni dei clienti online.

Pertanto, chiunque desideri sottoscrivere un contratto energetico può conoscere le opinioni dei clienti e la **qualità del servizio post-vendita**.



- In Total Direct Energie, il 90% delle chiamate viene gestito in meno di un minuto da un consulente.
- Il 100% delle e-mail inviate al servizio clienti riceve risposta in giornata.
- I clienti possono anche richiedere il servizio clienti tramite Facebook o utilizzando l'app Total Direct Energie.

Ad oggi, la maggior parte dei clienti Total Direct Energie consiglia il proprio fornitore di energia. E Total Direct Energie è stata "Elected Customer Service of the Year" per dodici volte consecutive nella categoria dei fornitori di elettricità e gas dal 2008 al 2019⁽¹⁾.

(1) Studio del gruppo BVA - Viséo CI - da maggio a luglio 2019 - maggiori informazioni su esca.fr

4.1/5
Note globale
★★★★☆
40000 avis



Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

ANDREE S, **Offre Online** ⚡



pas eu besoin de l'assistance dépannage, heureusement ! suivi conso et facturation via le net très pratique.

Déposé le 22/11/2020, publié le 30/11/2020

AURÉLIE ET AURELIEN D, **Offre Online** ⚡



Je trouve les tarifs attractifs, j'aime avoir mes bilans de consommation et ne pas être dérangée par des offres ou partenariats en tout genre.

Le recensioni clienti come leva per la fiducia

La soluzione Recensioni Verificate permette a Total Direct Energie di raccogliere, gestire e pubblicare le recensioni clienti dopo la sottoscrizione del contratto e durante il « ciclo di vita » del cliente.

Le recensioni sono poi pubblicate su Google, sulla pagina certificato dell'azienda (tramite la pagina Recensioni Verificate), ma anche sul sito di Total Direct Energie!

Nella pagina del sito "Perché sceglierci?", una sezione completa è dedicata alle recensioni clienti. Esse sono uno strumento di rassicurazione per gli utenti durante tutto il percorso di acquisto. Recensioni positive, negative e spiegazioni concrete sono pubblicate dall'azienda a dimostrazione del suo approccio customer-centric.



I risultati

+25%

Numero di posizioni SEO

Il miglioramento del numero di posizioni SEO nei primi 3 risultati di Google. Fin dai primi mesi di utilizzo i risultati sono stati immediati.

+40%

Aumento traffico SEO

L'aumento del traffico SEO. Il risultato va di pari passo con il miglioramento del posizionamento nella SERP e con l'aumento delle recensioni raccolte.



I risultati

+1,2%

Aumento del CTR

L'aumento del CTR (tasso di click) sui risultati SEO che mostrano le stelline. Quando un utente vede le recensioni clienti, le possibilità che clicchi aumentano!

+40%

Aumento del tasso di conversione

L'aumento del tasso di conversione grazie alle recensioni clienti. Gli eccellenti feedback raccolti da Total Direct Energie (più del 77% di recensioni positive) contribuiscono fortemente alla sottoscrizione.



CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

La gestione delle recensioni

Una cultura aziendale sempre incentrata sul cliente

Per Total Direct Energie tutti i servizi devono contribuire a una cultura aziendale incentrata sul cliente. L'organizzazione è la seguente:

- Ogni recensione inferiore o uguale a due stelle su 5 è oggetto di **moderazione**. La recensione viene letta e viene data una risposta al cliente, che sarà anche contattato telefonicamente. Due team sono incaricati della moderazione interna: il servizio « Acquisizione » per le recensioni post-sottoscrizione e il servizio « Relazione con il cliente » per le recensioni raccolte durante il « ciclo di vita » del cliente.



CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

- **Le recensioni gestite sono poi valutate durante degli incontri di scambio settimanali.** Una riunione permette ai team di analizzare le recensioni clienti, comprendere i problemi ricorrenti e trovare delle soluzioni. Questa spinta al miglioramento continuo prosegue anche con l'invio settimanale delle recensioni pubblicate a più di 35 persone.
- **Da inizio 2020 è stato creato un team di « Customer Experience ».** Una squadra dedicata ha l'incarico di analizzare in profondità tutti i feedback dei clienti, tra cui le recensioni raccolte con Recensioni Verificate, di sfruttarli al meglio e di valorizzare in modo efficace la « Voce del cliente »!



CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

I prossimi progetti

3 grandi passi per migliorare l'esperienza del cliente

Le tre prossime tappe per continuare a far risuonare la « Voce del cliente » sono:

- **Utilizzare le recensioni clienti nel funnel di vendita e su landing page specifiche.** Ad esempio, Total Direct Energie vorrebbe consigliare agli utenti le recensioni di clienti provenienti dalla stessa area geografica. Le recensioni « locali » potrebbero fare presto la loro apparizione!



CASE STUDY - TOTAL DIRECT ENERGIE

- **Promuovere la moderazione delle recensioni a partire da 3 stelle su 5.** Anche i clienti soddisfatti potranno ricevere la loro risposta personalizzata. L'idea è di intervenire non solo sui detrattori... Ma anche sui promotori!
- **Ottimizzare le risposte date alle recensioni.** La volontà è uniformare la « Voce dell'azienda ». Delle nuove linee guida saranno presto condivise da Total Direct Energie con tutti i collaboratori coinvolti nella relazione con i clienti.



La soluzione





**Recensioni
Verificate**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Richiedi una demo](#)

