

CASE STUDY – OFFICINA NATURAE

**Come Officina Naturae
ha conquistato la
fiducia degli utenti
con le recensioni**



**Recensioni
Verificate**
by  Skeepers

officina
naturae
cosmetici e detergenti naturali

CASE STUDY – OFFICINA NATURAE

Il cliente



Officina Naturae produce e distribuisce dal 2004 prodotti cosmetici e detergenti naturali, ecosostenibili, realizzati con materie prime a km 0.

Per il brand la qualità dei prodotti e il rispetto della sostenibilità sono principi fondamentali.

La mission di Officina Naturae è realizzare cosmetici sicuri, efficaci e con un impatto minimo sull'ambiente, rispettando i principi di sostenibilità in tutte le fasi dell'attività, packaging compreso. Nel 2020 il brand ha lanciato una linea di cosmetici solidi, vincendo anche i Bio Awards e gli EcoPackaging Awards della rivista Bio & Consumi.

Dal 2019 Officina Naturae si affida a Recensioni Verificate by Skeepers

per raccogliere le recensioni dei suoi clienti e per dimostrare ai consumatori più esigenti la qualità dei suoi cosmetici.





SETTORE

Cosmesi



SITO WEB

officinaturae.com



CLIENTE DAL

2019



PRODOTTI

Recensioni Verificate



Loredana Cramarossa

Responsabile Web & Comunicazione

« Il contributo di Recensioni Verificate by Sleepers è per noi imprescindibile. Per Officina Naturae i clienti sono il valore aggiunto, la risorsa più importante: le recensioni ci danno modo di metterli al centro, fidelizzandoli e conquistando allo stesso tempo la fiducia di nuovi consumatori. »



Le sfide



Conquistare la fiducia dei consumatori più esigenti

Officina Naturae si rivolge a dei consumatori molto attenti, consapevoli e sensibili al tema della sostenibilità.

Per ottenere la fiducia di una categoria così esigente, Officina Naturae ha deciso di dare voce ai suoi clienti, diffondendo i loro feedback sui prodotti e favorendo lo scambio di informazioni e consigli tra i consumatori.

Raccogliere le recensioni tramite un ente terzo di fiducia, inoltre, avrebbe permesso di confermare l'affidabilità del brand con un sistema trasparente e imparziale.



Le sfide



Sfruttare la Voce del Cliente per migliorare i prodotti e i servizi

La conoscenza del cliente è alla base del miglioramento costante di *Officina Naturae*.

I clienti sono i primi a poter fornire spunti utili per ottimizzare l'esperienza sul sito, i servizi offerti e per suggerire nuovi prodotti da inserire nel catalogo.

Specialmente nel caso dei prodotti cosmetici, le recensioni danno la possibilità di **individuare le migliori modalità d'uso** e di aggiornare quindi le descrizioni degli articoli con informazioni più pertinenti e corrispondenti al reale utilizzo dei prodotti.



Le soluzioni



Raccolta e pubblicazione delle recensioni prodotto

Dopo 14 giorni dalla spedizione, Officina Naturae invia al cliente un questionario per misurare la sua soddisfazione in merito all'esperienza con il brand e ai prodotti acquistati.

Le recensioni prodotto vengono pubblicate all'interno delle schede dei relativi articoli e vanno così a popolare l'e-commerce con contenuti di valore che aumentano la fiducia nel brand e migliorano il suo posizionamento online.

Le recensioni, inoltre, danno ai visitatori una conferma reale dell'efficacia dei prodotti: **nel settore cosmetico la condivisione di queste esperienze è fondamentale per rassicurare i consumatori e convincerli ad acquistare il prodotto!**



Le soluzioni

Officina naturae · Visualizza lo shop
11 ottobre ·

Un solo prodotto per pulire praticamente tutto? È lui, il Multiuso Ecologico, prendilo oggi per avere la ricarica GRATIS, e usalo su specchi, vetri, porte, tavoli, e non solo. La sua formula è EFFICACE grazie all'ossigeno attivo e all'alcool che assicurano igiene e brillantezza. E naturalmente è ecologico! Fidati di chi lo usa abitualmente! ✨ t.ly/pqQb @recensioniverificate

★★★★★
Questo prodotto per me è buonissimo, lo uso per i mobili laccati, senza risciacquo, pulisce benissimo, asciuga subito e ha un lieve profumo delicato.

Grazie mille Pat
★★★★★
Ottimo anche per il cristallo del box doccia! Pulisce rapidamente
natura!

I NOSTRI CLIENTI

★★★★★
4.8/5
Eccellente
Basato su 441 Recensioni
Recensioni Verificate

★★★★★
05/12/21
"Consegna precisa. Scegliere i prodotti sul sito è abbastanza agevole, ma migliorabile."
Monica M.

★★★★★
04/12/21
"Mi piace moltissimo l'etica, il fatto che siano italiani e inoltre i prodotti davvero ottimi. Lo co..."
Cristine S.

★★★★★
04/12/21
"Ho contattato l'assistenza clienti, è stata veloce nella risposta, tutto risolto in brevissimo tempo..."
Elga B.

6 visualizzazioni

0:20 / 0:29

Diffusione delle recensioni su più canali per un effetto di riprova sociale

Le recensioni prodotto sono diffuse da Officina Naturae anche sui **profili social** del brand e su **landing page** promozionali.

Le recensioni sull'esperienza di acquisto sono invece pubblicate nella **homepage** del sito. Esse risultano visibili anche negli annunci a pagamento delle **campagne Google Ads**, con conseguente aumento del tasso di click degli annunci.

Officina Naturae distribuisce le recensioni clienti su diversi canali: il brand sa bene che **i messaggi più efficaci e in grado di convertire sono proprio quelli provenienti dagli altri consumatori!**



I risultati

+449%

Aumento **tempo medio di permanenza** sulle schede prodotto

Le recensioni sono contenuti interessanti e di valore per gli utenti: la loro pubblicazione sulle schede prodotto **genera un aumento significativo del tempo di permanenza sulle pagine.**

9.5

Punteggio medio **sul brand**

Officina Naturae ha raggiunto l'eccellente punteggio medio di 9.5 su 10: il migliore biglietto da visita per **rassicurare i visitatori del suo sito!**



I risultati

+15%

Aumento del **CTR** degli annunci a pagamento

Le stelline pubblicate sugli annunci Ads hanno un forte impatto sul CTR (tasso di click): **quando un utente vede le recensioni sull'annuncio, le possibilità che clicchi aumentano!**

-39%

Diminuzione del **CPC** delle campagne

L'aumento del tasso di click e della qualità degli annunci porta anche a una **diminuzione del costo delle campagne Ads (costo per click)**.



La gestione delle recensioni

L'ascolto del cliente al 1° posto

Implementare una gestione delle recensioni efficace per migliorare la relazione con i clienti e far crescere l'azienda. **Ecco in che modo:**

- **Ricontattare chi ha lasciato una recensione negativa e migliorare le attività del customer care.**

Le poche recensioni negative ricevute da Officina Naturae vengono prontamente gestite dal customer care che ricontatta il cliente, chiedendo ulteriori informazioni sulla sua esperienza di acquisto e dando dei consigli mirati.



CASE STUDY – OFFICINA NATURAE

- **Mostrare che dietro al brand ci sono delle persone, dare un volto umano all'azienda.**

Solitamente i clienti non si aspettano di essere ricontattati da un'azienda: le recensioni danno modo ad Officina Naturae di instaurare con i clienti non solo un dialogo, ma anche una relazione più umana e duratura.

- **Conoscere i bisogni dei consumatori e anticipare nuove tendenze.**

Le recensioni permettono ad Officina Naturae di capire cosa cercano i consumatori e di individuare le loro esigenze in materia di cosmesi e di cura della persona. Queste informazioni sono utilissime per anticipare la concorrenza e per migliorare costantemente.





**Recensioni
Verificate**

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Richiedi una demo](#)

