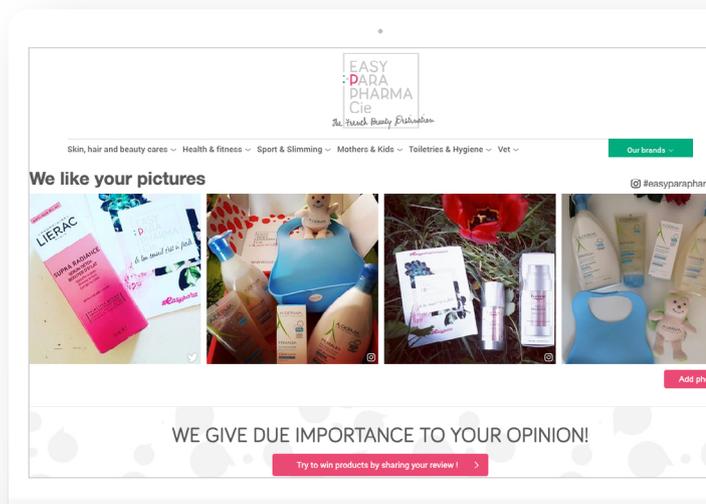


HISTOIRE D'UN SUCCÈS

Easyparapharmacie



Se rapprocher des consommateurs et des marques, pour une meilleure visibilité sur les moteurs de recherche

Conscient de la valeur de l'expérience directe des consommateurs avec les produits qu'ils achètent, Easyparapharmacie a cherché le moyen d'offrir davantage d'avis clients aux visiteurs du site.

L'entreprise a également souhaité développer des contenus visant à améliorer son positionnement sur les moteurs de recherche.

Elle a choisi de s'appuyer sur des photos de produits prises par les consommateurs eux-mêmes, pour montrer leur utilisation au quotidien. L'enseigne a pu ainsi démontrer sa capacité à fournir les bons conseils et à orienter le consommateur vers le bon achat en fonction de ses vrais besoins du moment.

« Notre objectif : offrir à nos consommateurs une expérience d'achat en ligne de qualité. Nous voulions leur donner accès aux avis de leurs pairs pour les aider dans leurs choix. » explique Mélanie Troiano, Responsable Marketing et Communication, Easyparapharmacie.

EN BREF

Défi

Faire davantage circuler les conseils consommateurs et mieux partager leur expérience par produit et les rendre visibles à l'ensemble du marché. Améliorer la visibilité du site sur les moteurs de recherche.

Solution

Encourager les consommateurs à publier des avis sur les produits qu'ils utilisent, puis diffuser ce Contenu Généré par les Consommateurs en utilisant la plateforme Ratings & Reviews. Développer le support client en ligne pour mieux répondre aux questions des consommateurs.

Résultats

Une augmentation immédiate du volume d'avis et de questions de consommateurs, notamment pour les grandes marques, Davantage de contenu collecté, sur lequel se baser pour améliorer les ventes et l'engagement des consommateurs - via la newsletter de l'entreprise, Une meilleure visibilité dans les moteurs de recherche pour les produits concernés par des avis et des questions de consommateurs.

Solutions Bazaarvoice

 Ratings & Reviews

 Questions & Answers



Notre objectif : offrir à nos consommateurs une expérience d'achat en ligne de qualité. Nous voulions leur donner accès aux avis de leurs pairs pour les aider dans leurs choix.

Mélanie Troiano

Marketing et Communication,
Easyparapharmacie



CE QUE BAZAARVOICE A MIS EN PLACE

Bazaarvoice a activé sa plateforme Ratings & Reviews pour que les consommateurs puissent facilement publier leur avis et leurs photos sur le site d'Easyparapharmacie. Grâce à la syndication, des avis issus de 34 autres sites partenaires de Bazaarvoice ont pu être collectés et agrégés/diffusés sur la plateforme.

Par ailleurs, Bazaarvoice a donné aux utilisateurs du site la possibilité de poser directement aux équipes d'experts de l'enseigne leurs questions sur les produits. Des experts ont été formés par la marque distributeur pour répondre rapidement aux questions des visiteurs en ligne.

RÉSULTATS

Easyparapharmacie a constaté une augmentation significative du volume de contenus visuels soumis par les consommateurs et les influenceurs sur Instagram et Twitter, et a créé un groupe privé sur Facebook pour communiquer avec cette communauté de consommateurs.

La plateforme Ratings & Reviews de Bazaarvoice a jusqu'à présent permis de collecter des avis sur plus de 7 000 produits. Le nombre total d'avis collectés se rapproche actuellement de 45 000, une majorité provenant de 34 sources de syndication de contenus.

La communauté en ligne utilise activement la fonctionnalité « Poser une question » permettant d'interroger d'autres utilisateurs. A ce jour, plus de la moitié des réponses apportées aux questions ont été obtenues grâce à ce service. Les clients ayant acheté des produits pour lesquels une question a déjà été posée peuvent intervenir grâce à la fonctionnalité « Répondre à une question ». Ce qui permet de décharger les équipes d'Easyparapharmacie et de développer la communauté de clients.

De son côté, le portail Connections permet aux marques de répondre aux avis et valoriser leur partenariat avec Easyparapharmacie afin de continuer à améliorer l'expérience d'achat des consommateurs.

Et ce n'est pas tout. Easyparapharmacie figure désormais en tête des résultats obtenus pour les recherches relatives à certains produits. Par exemple, grâce à l'ajout de 58 nouveaux avis pour le nouveau sérum Vichy Mineral 89, Easyparapharmacie s'est hissé au sommet des résultats de recherche Google pour ce produit.

45 000
LE NOMBRE TOTAL D'AVIS
COLLECTÉS

« La partie référencement est très importante pour nous, et les contenus que nous recueillons nous offrent un avantage significatif en la matière. » explique Mélanie Troiano.

DES AVANTAGES DURABLES GRÂCE À UNE COMMUNAUTÉ ACTIVE

L'un des avantages de cette stratégie basée sur la récolte et le partage d'avis a été l'obtention de retours plus rapides de la part des consommateurs sur les changements apportés aux produits. Grâce à ces remontées rapides, Easyparapharmacie collabore désormais de manière plus efficace avec ses marques partenaires pour informer le plus en amont possible des modifications d'un produit, pour maintenir ses fiches à jour et pour éviter de désorienter un consommateur habitué à un produit.

Un exemple à noter : grâce à un volume toujours plus important d'avis et de photos publiés par les consommateurs concernant les gammes de soins pour cheveux, Easyparapharmacie a constaté une augmentation de ses ventes sur ce segment. Résultat : l'entreprise peut désormais envisager d'utiliser ces contenus pour « *devenir une plate-forme de référence dans le domaine des soins capillaires professionnels* ». L'enseigne gagne ainsi en crédibilité et gagne la confiance de nombreux clients.



La partie référencement est très importante pour nous, et les contenus que nous recueillons nous offrent un avantage significatif en la matière.

Mélanie Troiano

Marketing et Communication,
Easyparapharmacie



PROFIL DE L'ENTREPRISE

Produits d'hygiène et de beauté

CLIENT DEPUIS

2017

A PROPOS DE L'ENTREPRISE

Easyparapharmacie est un parapharmacie en ligne.

bazaarvoice®

Bazaarvoice France | 33 Avenue de Wagram, Paris, 75017

Tel: +33 (0)1 73 00 05 00 | info@bazaarvoice.com

www.bazaarvoice.com/fr | www.bazaarvoice.com/blog | [f](#) | [t](#)

© Bazaarvoice, 2019