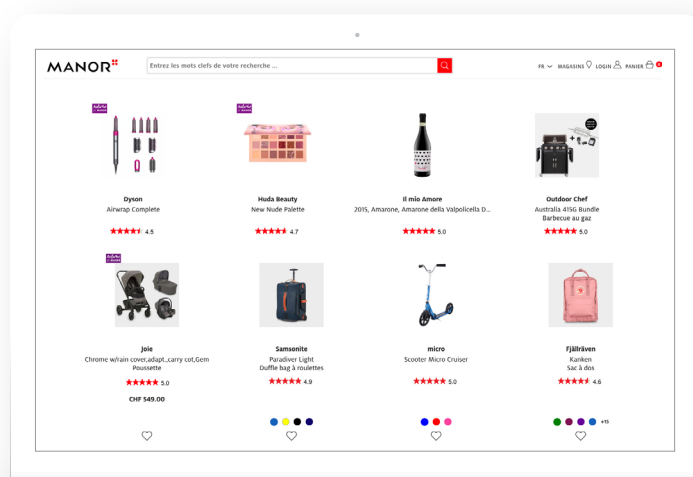


SUCCESS STORY

Manor



Manor fluidifie le parcours d'achat en ligne et hors ligne grâce à Bazaarvoice

Grand magasin suisse réputé et spécialisé dans la mode, la beauté, le multimédia, les jouets et les vins, Manor a fait appel à Bazaarvoice pour mettre en place une politique de contenu généré par les consommateurs (CGC) destinée à améliorer le parcours d'achat, l'expérience client et à augmenter le taux de conversion en ligne comme hors ligne.

Reconnu pour la qualité et l'excellence de l'expérience offerte à ses consommateurs en magasin - grâce notamment à ses vendeurs - Manor a souhaité arriver au même niveau de qualité pour ses activités en ligne. Le fait de faire appel au CGC permettait de tendre vers cette qualité de service, de développer le conseil aux clients et de favoriser l'interaction entre consommateurs.

POUR UN COMMERCE OMNICAL

Collaborant avec Bazaarvoice depuis octobre 2015, Manor utilise principalement les solutions Rating and Reviews. De fait, Bazaarvoice, est désormais considéré comme un véritable partenaire, partie intégrante de la transformation digitale de la marque suisse.

Depuis 2015, Manor a pu, grâce à Bazaarvoice, récolter 40 125 avis. 18 212 avis natifs sont actuellement affichés sur son site (natifs c'est-à-dire collectés directement par Manor) et 148 000 avis syndiqués sont affichés, c'est-à-dire collectés par les sites des marques commercialisées par Manor.

Cela permet aux clients actuels et futurs de Manor de bénéficier de contenus générés par leur pairs, authentiques et vérifiés, ce qui induit plus de confiance dans le parcours d'achat des visiteurs et/ou clients.

EN BREF

Défi

Améliorer le parcours d'achat, l'expérience client et augmenter le taux de conversion en ligne comme hors ligne.

Solution

Mettre en place une politique de CGC pour placer le consommateur au centre des attentions et aider Manor dans sa transformation digitale.

Résultats

Une augmentation du taux de conversion, des ventes et de l'engagement client.

Solutions Bazaarvoice



Ratings & Reviews

DEPUIS 2015, MANOR
A PU, GRÂCE À
BAZAARVOICE, RÉCOLTER

40 125
AVIS

Les avis en ligne sont particulièrement utiles au e-commerce, mais aussi au commerce physique. Ils sont de plus en plus souvent consultés par le consommateur pour bien repérer les produits à acheter avant de se rendre en magasin. C'est l'effet ROBO « research online, buy offline », en Français, recherche en ligne, achat hors ligne.

TRANSFORMER LES VISITEURS EN CLIENTS

Manor a justement conduit une étude ROBO pour mieux cerner le comportement et les attentes de ses consommateurs vis-à-vis du contenu généré par leurs pairs. Il s'avère que 39 % des acheteurs en ligne déclarent consulter les avis clients sur le site de Manor. C'est aussi le cas de 16 % des acheteurs en magasin.

Avec Bazaarvoice, Manor a considérablement amélioré ses performances : entre juin 2017 et juin 2018, le taux de conversion des consommateurs qui interagissent via du CGC a été revu à la hausse (+167 %).

Rapidement, Manor s'est montré satisfait des solutions Bazaarvoice Rating & Reviews. Alors que le contenu syndiqué (avis provenant des marques du réseau de Bazaarvoice) a été multiplié par 30 en un an, l'augmentation des ventes a été parallèlement palpable.

La bonne nouvelle pour Manor : 88 % des avis des consommateurs comportaient entre 4 et 5 étoiles. Et seulement 7 % d'avis n'en comprenaient qu'1 ou 2.

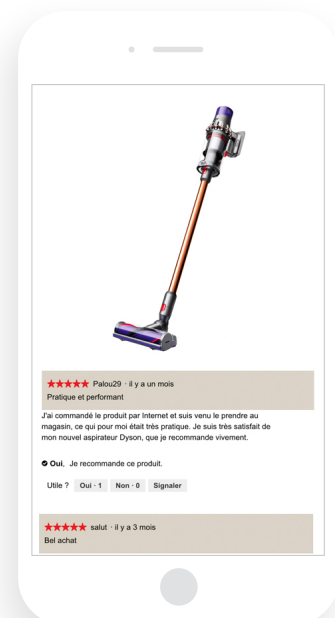
« Nous nous réjouissons de voir, à travers le volume d'avis positifs que nous récoltons, que les clients finaux sont satisfaits des produits que nous commercialisons. Toutefois, nous ne négligeons pas pour autant les avis négatifs qui sont extrêmement précieux pour savoir en quoi un produit en particulier peut être amélioré. » explique Enrique Indacochea, Head of Digital Marketing chez Manor.



Nous nous réjouissons de voir, à travers le volume d'avis positifs que nous récoltons, que les clients finaux sont satisfaits des produits que nous commercialisons.

Enrique Indacochea

Head of Digital Marketing,
Manor



MANOR

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Grand magasin

CLIENT DEPUIS

2015

A PROPOS DE L'ENTREPRISE

Manor est un Grand magasin suisse réputé et spécialisé dans la mode, la beauté, le multimédia, les jouets et les vins.

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